

---

**HUMANO,  
SUSTENTÁVEL E  
DIGITAL.**

**EIS O “HOTEL  
DO FUTURO”**

O que podemos esperar da tecnologia hoteleira no futuro?

A tecnologia hoteleira está a desenvolver-se tão rapidamente que as previsões podem ser um jogo perigoso. Já podemos ver mordomos-robôs, espelhos inteligentes e pagamentos móveis em ação em vários hotéis ao redor do mundo.



Empresários e outros agentes do setor hoteleiro antecipam que as unidades turísticas vão focar-se na proximidade com os clientes, ser cada vez mais flexíveis e sustentáveis e apostar na digitalização.

Depois de um longo voo, um viajante cansado desce do avião. Um localizador detecta-o e passa ao hotel, o sinal da sua chegada. O seu smartphone recebe o itinerário e os detalhes dos vários locais classificados no seu percurso.

Ele faz o check-in do seu quarto pelo seu smartphone, entra no elevador, abre a aplicação móvel do hotel e pede uma bebida e uma refeição...

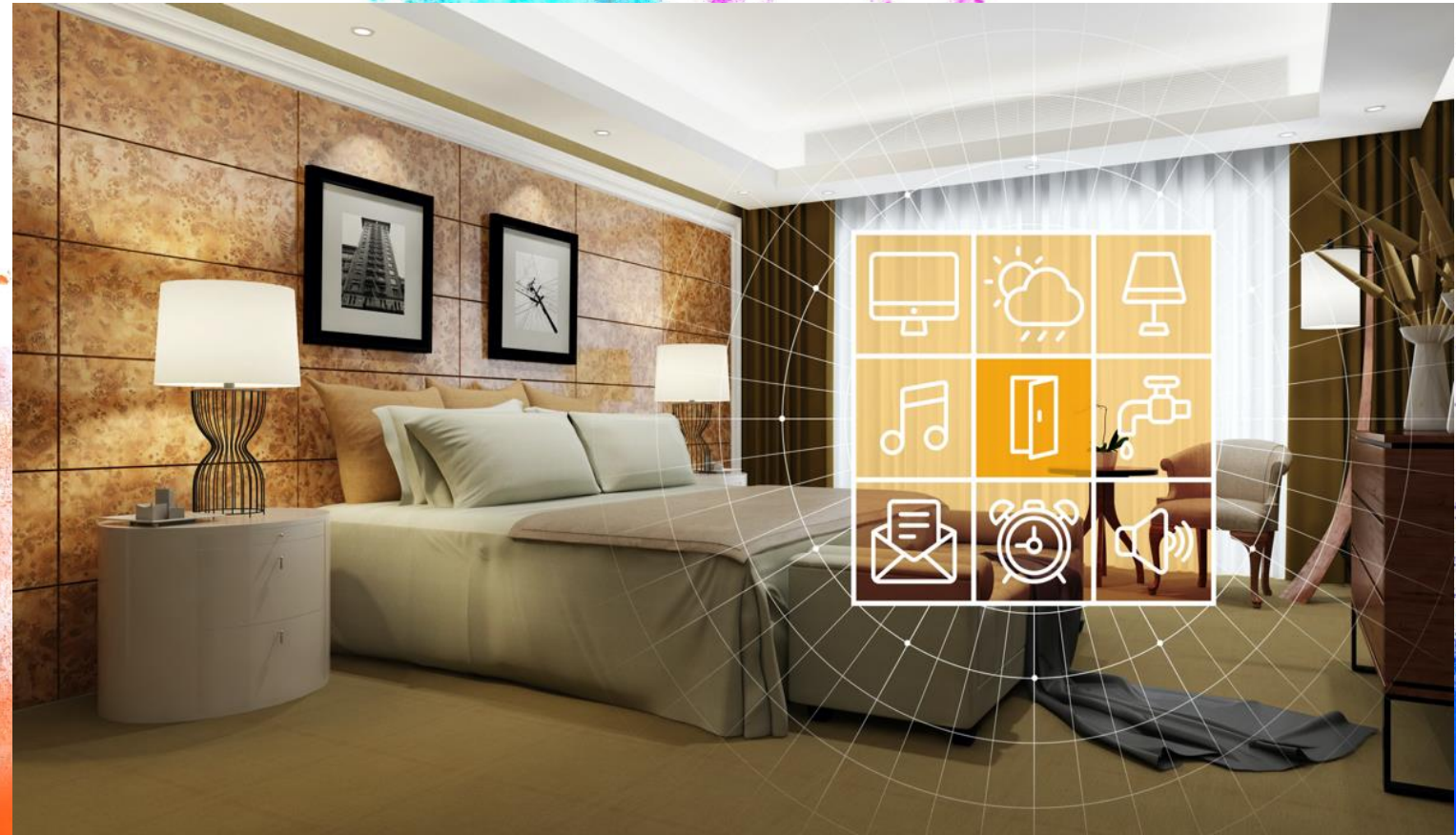




## A inovação tecnológica do amanhã:

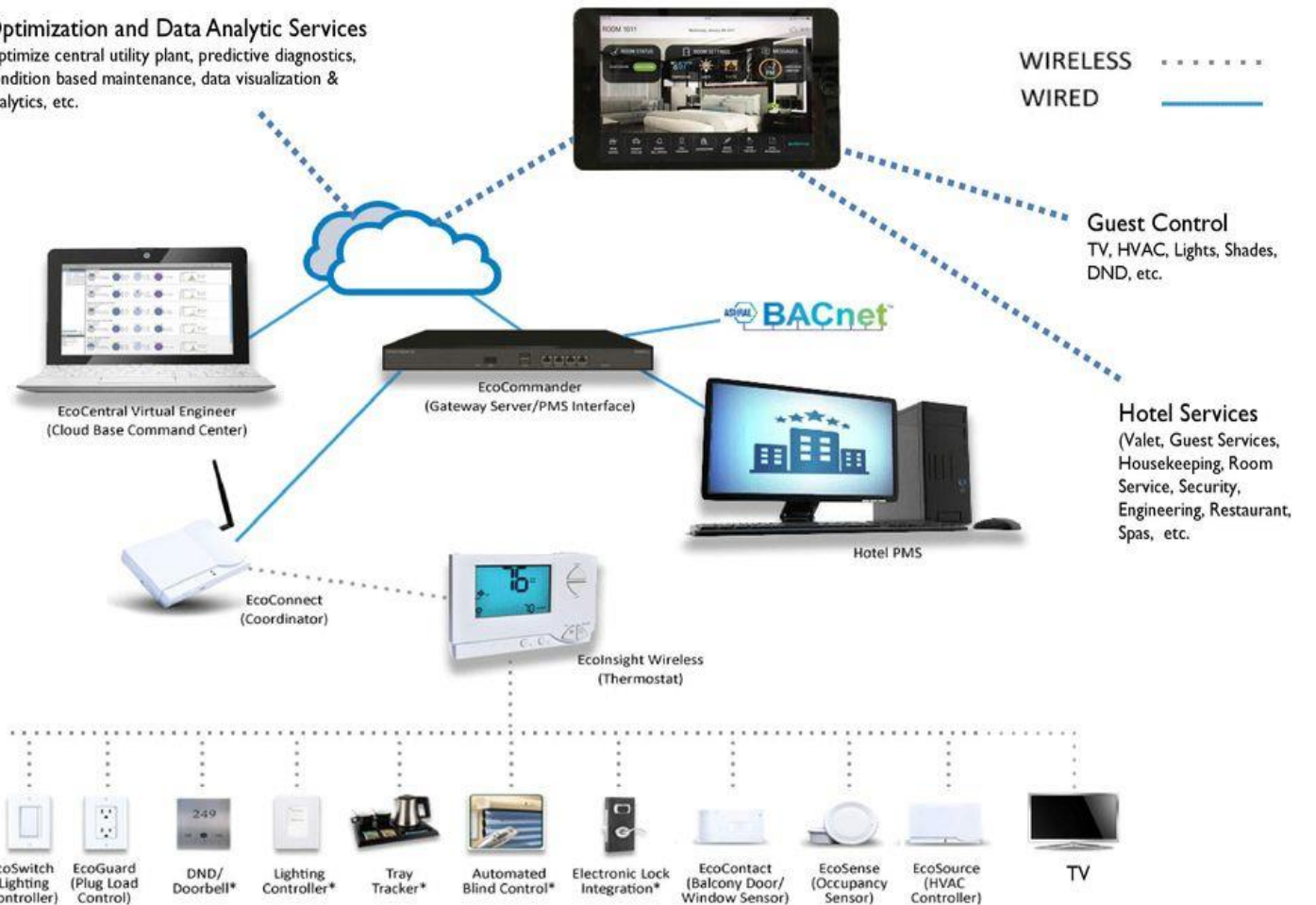
- Por um lado, melhora a experiência do hóspede, personalizando e simplificando a estadia através do smartphone. FÁ-lo graças a funcionalidades como o auto-check-in ou o pagamento de amenidades através do telemóvel.
- Por outro lado, otimiza a eficiência operacional do hotel, gerando informação centralizada, atualizada e transversal dos quartos para toda a organização.

Também consegue detetar ocupação e permite o controlo remoto de luzes e ar condicionado, melhorando assim a sustentabilidade e os custos.



Empresários e outros agentes do setor hoteleiro antecipam que as unidades turísticas vão focar-se na proximidade com os clientes, ser cada vez mais flexíveis e sustentáveis e apostar na digitalização.

**Optimization and Data Analytic Services**  
Optimize central utility plant, predictive diagnostics, condition based maintenance, data visualization & analytics, etc.



---

“A transformação digital deve servir para libertar os trabalhadores dos hotéis de tarefas e funções que são repetitivas e burocráticas para que se dediquem em pleno a criar relações de proximidade e empatia com os clientes, pois isso não há nenhum smartphone que consiga fazer”.

Gonçalo Rebelo de Almeida,  
administrador do Grupo  
Vila Galé.





---

Enquanto os hotéis existirem, o check-in no balcão será o rosto e o coração do estabelecimento.

A recepção é a própria definição do que é a hospitalidade.

- É o primeiro porto de escala para os hóspedes, e a fonte de todos os conhecimentos baseados no hotel.

Mesmo o aumento das reservas on-line e da tecnologia hoteleira inteligente teve um impacto relativamente mínimo na recepção.

Mas tudo isso está a mudar...

Eliminar filas na recepção, permitindo que os clientes façam o check-in mediante reconhecimento facial e fornecendo-lhes um código QR que permite realizar as tarefas necessárias ao acolhimento dos hóspedes e acesso a um vídeo explicando qualquer coisa que o cliente precise de saber.



A sustentabilidade da hoteleira não depende exclusivamente da decisão das empresas. Depende também da sua capacidade de influenciar os comportamentos dos consumidores.

Quarto experimental montado num laboratório para mostrar como os hotéis podem usar tecnologia para proporcionar uma experiência mais relaxante aos hóspedes.

O quarto não possui linhas retas. Pesquisas indicam que formas arredondadas são as melhores para fazer as pessoas relaxarem.

Outras atrações do quarto incluem uma cama, que balança lentamente e é ativada pela voz por um computador central, e a janela que, com um estalar de dedos, se transforma em uma tela de vídeo.





---

Ainda assim, quem manda é o consumidor. Caberá aos hotéis “influenciar comportamentos dos consumidores”, quer seja na redução de consumo de água, gás, energia ou alimentação.

Ainda que possa não ser tarefa fácil.

“A forma como as organizações vão ter de se adaptar às pessoas — e não as pessoas às organizações — vai ser diferente”

Cristina Siza Vieira.

Presidente da Associação da Hotelaria de Portugal (AHP)

## Como construir o hotel sustentável?

Embora não agredir visualmente a paisagem seja um bom começo para ter um hotel sustentável, existem outros detalhes que têm que ser tidos em conta para que uma unidade hoteleira possa seguir o conceito de sustentabilidade.

- Sustentabilidade ecológica;
- Contribuição para a conservação da natureza comprovada;
- Usar têxteis 100% algodão;
- Apostar em produtos em unidades comuns para redução do desperdício;
- Implementação de iluminação eficiente;
- Utilização de energias renováveis para autossuficiência;
- Primar pela ventilação natural;
- Criar edifícios com eficiência energética A+;
- Conceber um sistema de reaproveitamento de águas do banho;
- Seguir uma construção sustentável;
- Certificação eco-label do projeto de arquitetura e do funcionamento do hotel cumprindo as indicações da Unesco para o ecoturismo.



Os hotéis vão ter de ser “adaptáveis”, de modo que, em cenários de crise, não tenham de fechar portas.

O horizonte médio da renovação de um hotel, não deverá exceder os 10 - 12 anos, pelo que um dos desafios é tentar encontrar “soluções mais flexíveis que possam aumentar esse horizonte” e mudar mais frequentemente outros aspetos, como o mobiliário, nomeadamente os sofás ou as camas.

Em termos de construção, é importante seguir a abordagem dos três zeros durante todo o processo:

- Utilizar materiais e mão de obra locais (ou seja, zero quilómetros);
- Priorizar a gestão da energia e a redução das emissões (zero dióxido de carbono);
- Introduzir a gestão do ciclo de vida no processo de construção (zero desperdício).





---

A sustentabilidade é um dos grandes imperativos do setor e deve começar logo no projeto, isto é, desde a forma como é projetado, passando pela escolha dos materiais, até à iluminação.

Por exemplo:

1 tonelada de cimento usada na construção, origina a emissão de 800 Kg de CO<sub>2</sub>.

Podemos imaginar as árvores que é necessário plantar para fazer a compensação ambiental, reiterando a importância de se pensar nesta questão logo na fase de projeto.





“Há comportamentos que induzimos e há comportamentos que vêm de fora e nos obrigam a alterar a organização, há mudanças que vão ter de ter reflexos nas Escolas de Hotelaria e Turismo e na forma como a profissão é ensinada e praticada.”

Cristina Siza Vieira.

Presidente da Associação da Hotelaria de Portugal (AHP).

