

ESTADO DE ARTE DAS TECNOLOGIAS APLICADAS AO TURISMO

Joaquim Nascimento | Presidente da Algarve Evolution

EREI Algarve, Plataforma de Inovação e Colaboração · Turismo

18 Março 2026 · CCDR Algarve, Faro



Agenda / Temas abordados

IA Generativa

Personalização Hiper-Contextual

Realidade Aumentada e Virtual

IoT e BlockChain

Caso Prático

PROGRAMA PILOTO — IA E ROBÓTICA (Projeto INOVA 3.0)



Cofinanciado por:



Cofinanciado pela
União Europeia

IA Generativa e Agêntica: O Novo Concierge Digital

42%

dos viajantes já usam IA generativa
para planejar viagens (Amadeus 2025)

51%

das empresas de viagens experimentam
ou escalam IA agêntica (Phocuswright)

IA agêntica não só responde - pesquisa, compara, reserva (e paga) autonomamente

MindTrip + Sabre + PayPal: 1.ª pipeline end-to-end (420+ airlines, 2M+ hotéis) - Q2 2026

Booking.com: custo por reserva reduzido em ~10% com ferramentas agênticas

Se os seus dados estão incompletos, a IA simplesmente não o encontra

Fontes: Amadeus Travel Trends 2026, Phocuswright 2026, IDC FutureScape, OAG Innovation Radar Mar 2026

Personalização Hiper-Contextual - importância dados

DE SEGMENTOS ESTÁTICOS

- Perfis demográficos genéricos
- Campanhas periódicas por email
- Ofertas iguais para todos

PARA INTELIGÊNCIA AMBIENTE

- Preferências, orçamento, humor, saúde, lealdade
- Itinerários dinâmicos gerados em segundos
- Personalização como modelo operacional

20-35%

melhoria em eficiência operacional
e experiência do cliente com IA

Mercado IA em Turismo

\$2.95B

2024

→\$13.4B

2030 (CAGR 28.7%)

Fonte: MarketsandMarkets



Realidade Aumentada e Virtual: Ver Antes de Ir

ANTES DA VIAGEM

VR - Try Before You Buy

Tours virtuais 360° de quartos e destinos

Thomas Cook: +190% reservas NYC após VR de 5 min

Reduz incerteza, aumenta conversão

DURANTE A VIAGEM

AR - Experiência Aumentada

Navegação AR em cidades desconhecidas

Menus interativos, guias de museus

Tradução em tempo real via câmara

OPERAÇÕES

Treino e Formação

Hilton: VR para treino de staff

Simulação de cenários reais sem risco

Singapore Tourism Board + Google AR

Mercado AR móvel: \$21B (2023) → \$36.2B (2026) | Mercado AR/VR Hospitality: CAGR 30% até 2028

Fontes: Statista, Pentoz Hospitality AR/VR Report, Fact.MR



QUARTOS INTELIGENTES

Temperatura, iluminação e entretenimento controlados por smartphone; limpeza automatizada

AEROPORTOS

Sensores de fluxo, gestão de filas em tempo real, tracking de bagagem com notificações push

GESTÃO DE DESTINO

Crowd density, sazonalidade, otimização de recursos e prevenção de overtourism

Blockchain

BLOCKCHAIN NO TURISMO

Verificação de eco-labels e certificações ambientais

Transações transparentes e à prova de fraude

Identidades digitais de viajantes (wallets cross-border)

Programas de fidelização descentralizados

EU Smart Tourism: blockchain como infraestrutura, não especulação



Os Riscos: O Outro Lado da Moeda

Não resolve constrangimentos

IA melhora eficiência de tarefas administrativas, mas robótica ainda fica aquém – não resolve escassez de mão de obra

Deslocação de empregos

Automação ameaça funções repetitivas - atendimento, check-in, reservas. Impacto desproporcional em trabalhadores menos qualificados.

Fosso digital

Concentração de benefícios em grandes empresas. PMEs sem recursos tecnológicos ficam invisíveis para IA.

Privacidade e dados

IA depende de dados pessoais massivos. Riscos de vigilância, quebras de segurança, regulamentação insuficiente.

IA hallucinations + overtourism

Recomendações imprecisas minam confiança. Algoritmos podem agravar concentração em destinos populares.

Contraponto: modelos híbridos humano-IA · regulamentação ética · requalificação contínua



Caso Prático: Equipa de Reservas de grupo hoteleiro

HOJE

- 30% do tempo gasto a responder emails de preços e disponibilidades
- 12 templates padrão, customizados caso a caso manualmente
- Copy-paste, adaptar nome, datas, preços, condições
- Erros humanos, atrasos, inconsistências



COM IA (HOJE)

- IA lê o email, identifica pedido, verifica disponibilidade
- Gera resposta personalizada com preços e condições atuais
- Equipa revê e aprova em 1 clique
- Tempo de resposta: minutos, não horas

Isto não é ficção científica — aconteceu no ultimo mês.

Tarefas padronizadas com templates conhecidos são o ponto de entrada ideal para automação com IA.
Poucas decisões complexas. Elevado volume. ROI mensurável em semanas.

🎯 E Agora? Três Prioridades para Começar

1

AUDITORIA DE DADOS

Conseguem ter uma visão completa do cliente?

Onde estão os dados? CRM, PMS, email, redes sociais — estão ligados? Se a resposta é não, comecem por aqui. Sem dados unificados de CLIENTES, nenhuma IA funciona.

2

WEBSITE PARA IA

O vosso site é legível por agentes IA?

Se os dados estão incompletos ou fragmentados, a IA não vos encontra. Garantam que preços, disponibilidade e ofertas são acessíveis programaticamente. Preparar para websites do futuro — para serem lidos por IA (não pessoas)

3

PILOTO RÁPIDO

Escolham uma área fácil e padronizada

Onde há poucas decisões complexas e tarefas repetitivas - resposta a emails, FAQs, cotações. Provem valor rápido. Escalem depois.

O Futuro Não Espera

PROGRAMA PILOTO — IA E ROBÓTICA

INOVA Algarve 3.0 · Algarve Evolution

- 15 PME's seleccionadas para consultoria técnica + plano de ação personalizado
- Diagnóstico de maturidade digital + roadmap de IA e Robótica
- **Candidaturas: 20 Fev — 30 Abr 2026**



Cofinanciado por:



Cofinanciado pela União Europeia

www.algarveevolution.pt/inovaalgarve



Projeto Piloto

Plano de Ação para a IA e Robótica



PROMOÇÃO DA QUALIFICAÇÃO
E INOVAÇÃO NA REGIÃO
DO ALGARVE

O APOIO CONCEDIDO

CONSULTORIA

Consultoria técnica
**especializada e
personalizada.**

GRATUÍTO

O Programa é
gratuito para as
empresas
selecionadas.

15 EMPRESAS

Serão apoiadas **até
15 empresas.**

QUANDO

CANDIDATURAS

20 Fev
a 30 Abr

EXECUÇÃO

18 Mai
a 30 Jul

www.algarveevolution.pt/inovaalgarve



Projeto Piloto

Plano de Ação para a IA e Robótica

- REGULAMENTO DO CONCURSO
- FORMULÁRIO DE CANDIDATURA
- ESTUDO IA & ROBÓTICA APLICADO AO TURISMO



www.algarveevolution.pt/inovaalgarve



PROMOÇÃO DA QUALIFICAÇÃO
E INOVAÇÃO NA REGIÃO
DO ALGARVE

OBRIGADO



ESTADO DE ARTE DAS TECNOLOGIAS APLICADAS AO TURISMO

Joaquim Nascimento | Presidente da Algarve Evolution

EREI Algarve, Plataforma de Inovação e Colaboração · Turismo

18 Março 2026 · CCDR Algarve, Faro



Projeto Piloto

Plano de Ação para a IA e Robótica



CONTEÚDO DO PROGRAMA

O Programa contempla o **desenvolvimento de um Plano de Ação** para a IA e Robótica, **ajustado à realidade de cada empresa**, através de sessões de trabalho personalizadas, podendo incluir:

- **Diagnóstico** do nível de maturidade digital da empresa;
- **Identificação de oportunidades de aplicação de IA e Robótica** nos processos de negócio;
- **Avaliação de impactos técnicos**, organizacionais e económicos;
- **Identificação de necessidades de capacitação, investimento e parcerias**;
- **Elaboração de um plano de ação** para a IA e Robótica.

www.algarveevolution.pt/inovaalgarve



Projeto Piloto

Plano de Ação para a IA e Robótica



OBJETIVOS

1

Apoiar as PME do setor do turismo do Algarve na **identificação de necessidades e oportunidades** de adoção de IA e Robótica;

2

Capacitar as empresas para a **definição de estratégias de transição digital** baseadas em IA e Robótica;

3

Apoiar o **planeamento de projetos de inovação tecnológica** aplicados a processos, serviços e modelos de negócio;

4

Promover o **aumento da produtividade, eficiência operacional e criação de valor**;

5

Estimular a ligação entre empresas, entidades do sistema científico e tecnológico e agentes do ecossistema regional de inovação;

6

Contribuir para a concretização dos Domínios de Especialização definidos na EREI Algarve.

www.algarveevolution.pt/inovaalgarve



Projeto Piloto

Plano de Ação para a IA e Robótica



EMPRESAS ELIGÍVEIS

Podem candidatar-se ao Programa empresas **PME** do setor do turismo que **cumpram cumulativamente** os seguintes requisitos:

- Estejam **legalmente constituídas**;
- Tenham **sede ou estabelecimento** no Algarve;
- Desenvolvam atividade no setor do **turismo** ou em **atividades diretamente relacionadas**;
- Exerçam **atividade económica regular**.

www.algarveevolution.pt/inovaalgarve

FORMA JURÍDICA

- ENI Empresário em Nome Individual;
- Sociedade Unipessoal por Quotas;
- Sociedade por Quotas;
- Sociedade Anónima.