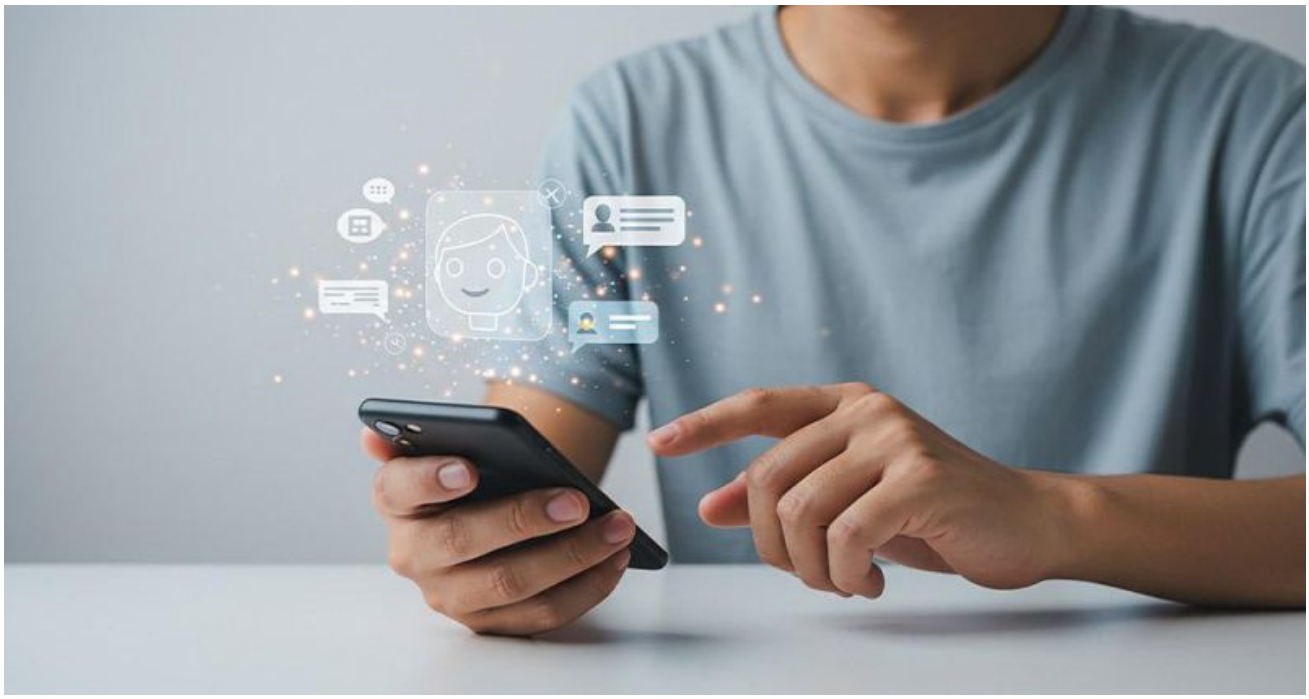
vinetur

# Inquérito hoteleiro conclui que 73% dos utilizadores de IA obtiveram resultados errados devido a sistemas desligados

Os inquiridos afirmaram que as ferramentas falharam quando não conseguiram aceder a dados dos sistemas hoteleiros, de pagamentos e de ponto de venda

terça-feira, 3 de novembro de 2026



Um inquérito ao setor hoteleiro, divulgado na segunda-feira, 2 de novembro, concluiu que muitos responsáveis hoteleiros que utilizam inteligência artificial afirmaram que as ferramentas falharam quando não conseguiram aceder a dados armazenados noutros

sistemas, apontando um obstáculo básico aos esforços para automatizar as operações hoteleiras.

O inquérito, identificado como Mews Hotelier Survey 2026 e reproduzido pela TendanceHotellerie, indicou que 73% dos inquiridos que utilizam IA tinham obtido resultados que classificaram como errados, incompletos ou irrelevantes, porque a ferramenta não conseguia aceder a informações de outro sistema. O comunicado não revelou a dimensão deste subgrupo de utilizadores de IA, o que limita a precisão com que o valor pode ser avaliado.

Os resultados tiveram por base um inquérito online realizado em agosto de 2026 junto de 1.000 responsáveis hoteleiros em cinco mercados: Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, França e Alemanha. Segundo o comunicado, a amostra incluiu 200 inquiridos em cada país.

Os resultados sugerem que a integração de dados continua a ser uma questão central para os hotéis que procuram utilizar IA no trabalho quotidiano. Os hotéis recorrem frequentemente a sistemas separados para gerir funções essenciais, como a gestão hoteleira, os pontos de venda e os pagamentos. Quando esses sistemas não partilham informações de forma fluida, as ferramentas de IA podem produzir respostas ou recomendações com base em registos incompletos.

O inquérito revelou também uma grande diferença na forma como os inquiridos avaliavam a sua tecnologia, consoante o grau de ligação entre os sistemas. Entre os estabelecimentos com sistemas de gestão, ponto de venda e pagamentos totalmente integrados na cloud, 81% afirmaram que a tecnologia contribuía para a eficiência. A percentagem foi de cerca de 40% entre os inquiridos com níveis de integração mais baixos, uma diferença de aproximadamente 41 pontos percentuais.

Esta comparação reforça o argumento mais amplo do relatório de que os sistemas interligados estão associados a uma avaliação mais favorável da tecnologia hoteleira. Ao mesmo tempo, o inquérito não demonstra que a integração, por si só, tenha causado essas avaliações, nem mede diretamente se os hotéis pouparam horas de trabalho, reduziram custos ou aumentaram a produtividade.

Estas limitações são relevantes porque o inquérito foi promovido por um fornecedor de software com interesses comerciais nos sistemas hoteleiros. Os resultados descrevem o que os inquiridos disseram sobre as suas próprias experiências e perceções, mas não constituem um teste independente do desempenho operacional.

Ainda assim, os resultados põem em evidência um problema prático para os operadores hoteleiros que estão a alargar a utilização da IA. Se os dados relativos aos hóspedes, aos pagamentos e aos serviços prestados no hotel continuarem dispersos por vários sistemas, os hotéis poderão ter dificuldade em confiar na IA para tarefas de rotina, apoio ao serviço ao cliente ou decisões operacionais. O inquérito indica que, para muitos dos inquiridos, a questão não é apenas saber se existe uma ferramenta de IA, mas também se esta consegue aceder às informações necessárias para produzir respostas úteis.