



Há muito a robotização vem sendo introduzida nas principais cadeias hoteleiras internacionais, seja como atributo de marketing ou como potencial futuro colaborador em áreas de apoio.



Jorge Abrantes
Professor Universitário. Cofounder de Turilink – o emprego no Turismo

Olhó robot

Fomos confrontados recentemente, mesmo que para o setor da indústria e comércio, com a possibilidade de perda de 1,1 milhões de empregos até 2030 pela introdução de robots. É certo que, como referido, serão igualmente criados entre 600 mil a 1,1 milhões de novos empregos mas maioritariamente em realidades ou atividades completamente novas.

Não deixa de ser importante conhecermos esses impactos no setor do turismo. Não para alarmismos mas, tal como aconteceu com este estudo, para ficarmos a conhecer melhor as potencialidades e fragilidades do setor nestas temáticas.

A “estagiária” Turina está longe de ser orfã neste novo mundo da robotização e inteligência artificial. Um estudo realizado nos EUA aponta para que 10% dos hotéis estivessem a planear introduzir robots na operação durante 2018, quando, no ano anterior, esse valor representaria apenas 1%.

Há muito a robotização vem sendo

introduzida nas principais cadeias hoteleiras internacionais, seja como atributo de marketing ou como potencial futuro colaborador em áreas de apoio.

O caso mais paradigmático será, como do conhecimento geral, a cadeia japonesa dos hotéis Henn-na (“hotéis robot”). Cada hotel possui, no seu ativo, 140 robots que asseguram a maioria das funções, com um staff humano reduzido a 7 elementos, num hotel com capacidade média de 144 quartos. Mas nem tudo são rosas para tanta robotização, uma vez que a cadeia hoteleira decidiu, já em janeiro deste ano, “despedir” metade dos seus robots por estarem a criar mais problemas do que a dar soluções...

As taxas de crescimento dos denominados “public relations robots”, onde se incluirão muitos dos utilizados em hotelaria, tem sido crescente ano após ano e, entre 2017 e 2016, o seu aumento foi de 56%, de acordo com a International Federation of Robotics (IFR). Em 2018, de

total de 15.900 unidades, antevê-se uma subida vertiginosa para as 93,4 mil unidades no intervalo entre 2019 e 2021.

Apesar destes números parecerem alarmantes (mesmo olhando para a sua reduzida expressão), a robotização não é nem deve ser encarada como um fatalismo. Quantas pessoas não encontraram o seu futuro profissional pela existência de inovação e tecnologia? Quantas novas profissões apareceram (e vão ainda aparecer) pela existência da internet e das redes sociais e fruto deste desenvolvimento tecnológico? Algumas funções desaparecerão e serão ocupadas pela máquina, mas outras surgirão.

Em 1946, a American Airlines introduziu no mercado o seu “ultra revolucionário” Reservador (um sistema automatizado de reservas que permitia, na altura, realizar uma única função – verificar o inventário dos voos, num horizonte temporal de um mês ...). Hoje, os Global Distribution Systems (GDS)

são mega centros transacionais de produto turístico, incorporando os inventários e preços das companhias aéreas, de hotéis, de rent-a-car, dos cruzeiros e de tantos outros produtos relacionados com o turismo. A tecnologia em prol do desenvolvimento e que, pelo facto de ter aparecido terá levantado; na época, os mesmos receios que hoje se colocam com a introdução de robots e outros meios tecnológicos. Como seria, nos dias de hoje, o desenvolvimento económico e operacional de empresas de turismo, independentemente da sua natureza, se o controlo de reservas fosse ainda feito à mão?

Mas convém não adormecer... Está na hora, a bem das nossas reformas, que os robots comecem a descontar para a Segurança Social ... Até porque, os robots da Henn-na acabam de engrossar as filas do desemprego! **P**

Nota: O Publituris manteve a grafia original do artigo