

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO CENÁRIO DA HOSPITALIDADE 5.0

Marcia Beatriz Da Silva Correa (marcia19@ufrj.br)

Marina Hastenreiter Silva (marina.silva@prof.eteab.faecetec.rj.gov.br)

Mariana Vidal Lopez (marividal@ufrj.br)

Introdução: O avanço tecnológico tem provocado transformações significativas na sociedade contemporânea e, em especial, no setor de serviços. Entre as inovações mais impactantes, a Inteligência Artificial (IA) consolidou-se como um dos principais motores da transformação digital, abrangendo desde atividades rotineiras até sistemas complexos de análise e tomada de decisão. No campo da hotelaria, a incorporação dessa tecnologia está diretamente relacionada ao conceito emergente de Hospitalidade 5.0, que busca equilibrar inovação tecnológica com a valorização do elemento humano. Diferentemente da Indústria 4.0, voltada para automação e digitalização, a nova fase prioriza a personalização e o bem-estar, colocando o ser humano no centro do processo. Aplicada à hospitalidade, essa perspectiva exige que as inovações digitais ampliem a eficiência sem comprometer a essência do acolhimento, que constitui a base da experiência hoteleira. Nesse cenário, a IA se apresenta como ferramenta estratégica capaz de apoiar gestores e profissionais na entrega de serviços personalizados e eficientes. Tecnologias como sistemas de recomendação, algoritmos de previsão de demanda, chatbots e assistentes virtuais exemplificam como os avanços digitais podem beneficiar tanto a gestão de empreendimentos quanto a experiência do hóspede. Por outro lado, sua adoção levanta questionamentos éticos, preocupações com privacidade e

receios de substituição da força de trabalho, o que reforça a necessidade de reflexão sobre os limites da tecnologia. Além disso, a IA também se conecta ao debate da sustentabilidade, permitindo práticas como consumo consciente de energia, gestão de resíduos e automação de processos de manutenção, alinhadas às demandas por empreendimentos responsáveis. Objetivos: compreender de que forma a Inteligência Artificial pode contribuir para o fortalecimento da Hospitalidade 5.0, identificando benefícios, barreiras e tendências. Métodos: a pesquisa possui caráter qualitativo e adota como parâmetro metodológico a revisão sistemática de literatura, considerada adequada por permitir a reunião, análise e síntese de produções científicas de forma criteriosa e transparente. O levantamento bibliográfico foi realizado entre julho e novembro de 2024 nas bases Scopus, Web of Science e Revista Hospitalidade, escolhidas pela credibilidade e abrangência. As palavras-chave utilizadas foram “Hospitalidade 5.0”, “Inteligência Artificial” e “Hospitality and Artificial Intelligence”, aplicadas em diferentes combinações. A busca resultou em 827 artigos, número que evidencia a relevância e atualidade do tema. Para garantir foco, aplicaram-se critérios de inclusão e exclusão. Foram selecionados somente artigos que tratavam da aplicação da IA na hotelaria ou do conceito de Hospitalidade 5.0, em abordagens conceituais, empíricas, qualitativas ou quantitativas. Excluíram-se estudos de áreas distintas, como saúde e engenharia. Após a triagem, 14 artigos foram selecionados para análise detalhada. Resultados/Discussão: os resultados preliminares apontam tendências importantes: personalização da experiência do hóspede, ganhos de eficiência operacional e sustentabilidade, previsão de demanda com apoio de modelos de IA e automação do atendimento por meio de assistentes virtuais. Entretanto, também foram identificadas barreiras, como custos de implementação, preocupações éticas e de segurança de dados e resistência de profissionais quanto à substituição da força de trabalho. Que indicam que a adoção da IA deve ser equilibrada, preservando a interação humana que caracteriza a hospitalidade. Durante o ano, os resultados da pesquisa foram divulgados em eventos científicos relevantes. O artigo completo foi aprovado e apresentado no II Encontro de Hospitalidade da UFRRJ, realizado em abril de 2025, com publicação nos anais do evento. Além disso, outro artigo foi aprovado e apresentado no XXII Seminário da ANPTUR, realizado em setembro de 2025 de forma remota. Conclusões: Assim, observa-se que a pesquisa, ainda em andamento, contribui para a compreensão do papel da Inteligência Artificial na Hospitalidade 5.0, apresentando resultados

preliminares que reforçam sua relevância acadêmica e profissional, além de já ter gerado importantes oportunidades de divulgação científica da área.

Palavras-chave: hospitalidade 50; inteligência artificial; hotelaria.