

## AHP e Devoteam Cyber Trust debatem os desafios e relevância da Cibersegurança na Hotelaria

Uma manhã dedicada ao tema da Cibersegurança no setor hoteleiro, que teve como tônica dominante a importância das boas práticas, de forma a garantir a continuidade dos negócios, proteger os dados dos hóspedes e garantir a confiança dos clientes.



**Lisboa, 07 Junho 2023** – Foi sob o mote *“Cibersegurança, um desafio para a Hotelaria”*, que decorreu no dia 30 de Maio, no Inspira Liberdade Boutique Hotel, em Lisboa, o Pequeno-almoço debate organizado pela Associação da Hotelaria de Portugal (AHP), em parceria com a Devoteam Cyber Trust, dedicado à importância da Cibersegurança para a Hotelaria, sobretudo num momento em que se assiste a uma acelerada digitalização de processos no setor, o que se traduz num aumento das ameaças cibernéticas.

Este evento marcou também o início da parceria da AHP com a Devoteam Cyber Trust. Esta parceria tem como objetivo sensibilizar os associados da AHP para o tema e aumentar a resiliência das suas infraestruturas tecnológicas nessa matéria. A Devoteam Cyber Trust propõe-se avaliar a maturidade de cada associado no domínio da cibersegurança, através da avaliação integrada de processos de gestão; controlos de cibersegurança; articulação com as normas nacionais; avaliação do nível de implementação e execução das medidas técnicas requeridas pelos diversos reguladores nacionais e Internacionais relevantes para a atividade.

Nuno Oliveira, Cybersecurity Engineering Director da Devoteam Cyber Trust, um dos oradores presentes, começou por dar a conhecer alguns casos reais de ciberataques em Hotéis, demonstrando a importância das boas práticas de cibersegurança – tais como políticas de uso aceitável, restrição de acessos, monitorização de rede etc. - tudo isto com o intuito de garantir a continuidade do negócio e a confiança dos clientes.

*“Só para ficarmos com uma ideia, quase 70% dos hóspedes afirma não acreditar que os hotéis em que se hospedam investem o suficiente em cibersegurança, e a verdade é que os riscos estão lá. Diria, por isso, que esta é uma área chave para se investir e nós, Devoteam Cyber Trust, dispomos de todo um leque de serviços de valor acrescentado orientados para a qualidade de resultados e redução do risco operacional.”* reforça Nuno Oliveira.

Moderada por Cristina Siza Vieira, CEO da AHP, seguiu-se a Mesa-Redonda que contou com a participação de Rui Shantilal, Managing Partner da Devoteam Cyber Trust, Lino Santos, Coordenador do Centro Nacional de Cibersegurança e João Baptista Leite, CEO da UNICRE, que abordaram os atuais e futuros desafios da Cibersegurança para a Hotelaria, a forma como o setor poderá efetivamente ganhar em termos de eficiência com a implementação deste tipo de ferramentas, reforçando-se a ideia de que perante o aumento dos ataques cibernéticos a sua “ambição” digital não pode esmorecer.

Cristina Siza Vieira, começou por referir que *“a hotelaria continua a ser a 1ª escolha na reserva de alojamento, representou, na Europa, primeiro destino mundial, 56% da procura, em 2021, e 86%, em 2022. Acresce a isto o facto das reservas feitas diretamente no website dos hotéis continuarem a aumentar. Segundo dados recentes, em 2022, 84% dos hotéis europeus tem canais de venda direta online. Informação muito sensível chega aos nossos hotéis de forma constante.”*

*“É imprescindível que seja feito um investimento que robusteça todos os sistemas, formação contínua aos colaboradores e comunicação que reforce o grau de confiança dos nossos hóspedes. É inadmissível que hotéis que se dediquem ao segmento corporate, por exemplo, ou mesmo todos os outros, não tenham uma internet segura onde os hóspedes possam navegar com confiança. Sabemos que os ataques têm crescido exponencialmente e que não há risco zero, o fundamental é apostar no melhor sistema para minimizar esse risco”,* completou a responsável.

Lino Santos, Coordenador do Centro Nacional de Cibersegurança, destacou que **“a hotelaria é um alvo, muitas vezes, de oportunidade para a obtenção de credenciais para ataques mais focados e direcionados. O objetivo não é atacar o hotel, mas sim obter credenciais que possam ser usadas contra outro tipo de alvos, como órgãos de soberania ou outras entidades.”**

**“Isso acontece porque muitas vezes as pessoas cometem o erro de usar as mesmas passwords para registo nos hotéis”,** sublinhou.

João Baptista Leite, CEO da UNICRE, explicou que **“se os ciberataques são considerados o risco número um, então no meu planeamento tenho de aplicar o remédio para este risco. E na hotelaria, quando se discute o plano para o próximo ano, há duas coisas que tenho a certeza que não falham: como é que vamos melhorar serviços a clientes e o**

***programa de segurança alimentar. Se estes dois aspetos são críticos, se não ponho no mesmo patamar a cibersegurança, estou a cometer um erro que vou pagar caro.”***

Rui Shantilal, Managing Partner da Devoteam Cyber Trust, afirmou que ***“quando alguém vende uma solução tecnológica e garante que vai permitir ser mais eficiente, ter menos pessoas, o cliente ser “self attended” e que vão poupar dinheiro, pode não ser necessariamente verdade. Esse investimento que for feito em tecnologia vai permitir providenciar uma melhor experiência ao cliente e tornar os hotéis mais competitivos. Mas o montante que podem poupar, é em investimento que tem de ser feito para manter aquela tecnologia segura e atualizada.”***

Já Cristina Siza Vieira destacou também o conhecimento que o setor pode vir a adquirir com esta parceria. Para além de que vai permitir à AHP, através de um relatório global anual, ter um panorama geral do setor nessa matéria.

Um encontro que contou com o contributo de vários oradores que, sob diferentes perspetivas, demonstraram como a indústria hoteleira pode e deve tratar o tema da Cibersegurança como prioritário, já que a par da sua crescente dependência de tecnologias digitais e sistemas de informação, em prol da melhoria da experiência do cliente e otimização de operações internas, aumentou a sua exposição a eventuais riscos de ataques cibernéticos.

### **Sobre a Associação da Hotelaria de Portugal**

A Associação da Hotelaria de Portugal (AHP) é a maior associação patronal da indústria hoteleira em Portugal. Com mais de 800 associados, a AHP representa toda a Hotelaria, bem como os estabelecimentos de alojamento local coletivo - *Hostels, Guesthouses* e blocos de apartamentos com serviço integrado -; *Resorts, TER* e *TH*. A AHP disponibiliza um conjunto de serviços indispensáveis para a gestão e operação das empresas, centrando a sua ação no negócio dos seus associados e no futuro da *Hospitality Industry*. Foi reconhecida como Associação de Utilidade Pública (outubro de 2013) e em fevereiro de 2022 foi condecorada pelo Presidente da República como “Membro Honorário da Ordem do Mérito Empresarial - Classe do Mérito Comercial”, em razão dos serviços relevantes no fomento e na valorização de um setor económico.

### **Sobre a Devoteam Cyber Trust**

A Devoteam Cyber Trust é a unidade especializada em cibersegurança do Grupo Devoteam. Com mais de 800 especialistas localizados em toda a Europa, Médio Oriente e África, o nosso objetivo é estabelecer a cibersegurança como um facilitador do sucesso dos negócios, em vez de um obstáculo. Utilizamos uma abordagem abrangente de Resiliência Cibernética, Segurança Aplicada e Gestão de Serviços de Segurança para proteger a jornada tecnológica de empresas de grande e média dimensão de todos os setores e indústrias.

A Devoteam é uma empresa líder em consultoria focada em estratégia digital, plataformas tecnológicas e cibersegurança. Ao combinar criatividade, tecnologia e insights de dados, capacitamos nossos clientes a transformar os seus negócios e desbloquear o futuro. Com 25 anos de experiência e 10.000 funcionários em toda a Europa, Oriente Médio e África, a

Devoteam promove tecnologia responsável para as pessoas e trabalha para criar mudanças positivas.

**Para mais informações, por favor contacte:**  
**Associação da Hotelaria de Portugal**  
Ana Rita Bentes  
Comunicação & Assessoria de Imprensa  
M: 937 432 128 | E: [ana.bentes@hoteis-portugal.pt](mailto:ana.bentes@hoteis-portugal.pt)

**Press Contacts**

Sofia Alcobia  
Executive Manager

BE IDEAS – Boutique PR Agency  
M: +351 962 615 717  
E: [sofia.alcobia@beideas.pt](mailto:sofia.alcobia@beideas.pt)  
W: [beideas.pt](http://beideas.pt)