

Seminário de encerramento do projeto AdaPT AC:T - Método para integração da adaptação às Alterações Climáticas no Sector do Turismo

A dimensão organizacional na adaptação às alterações do clima no setor hoteleiro

Paulo Machado, Margarida Rebelo, Delta Silva, João Craveiro
LNEC, Lisboa, 6 de dezembro de 2016



LABORATÓRIO NACIONAL
DE ENGENHARIA CIVIL



Indicadores de desempenho do setor do Turismo: variação anual (2015 – 2016) em período homólogo (jan – set)



16,1% ^

Proveitos Totais (acum. setembro)



9,5% ^

Receitas do Turismo (acum. setembro)

Fonte: Turismo de Portugal, em

<http://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/An%C3%A1lises/Alojamento/turismoemnumerossetembro2016.pdf>



8,7% ^

Dormidas (acum. setembro)



9,2% ^

Hóspedes (acum. setembro)



A dimensão organizacional na adaptação às alterações do clima no setor hoteleiro

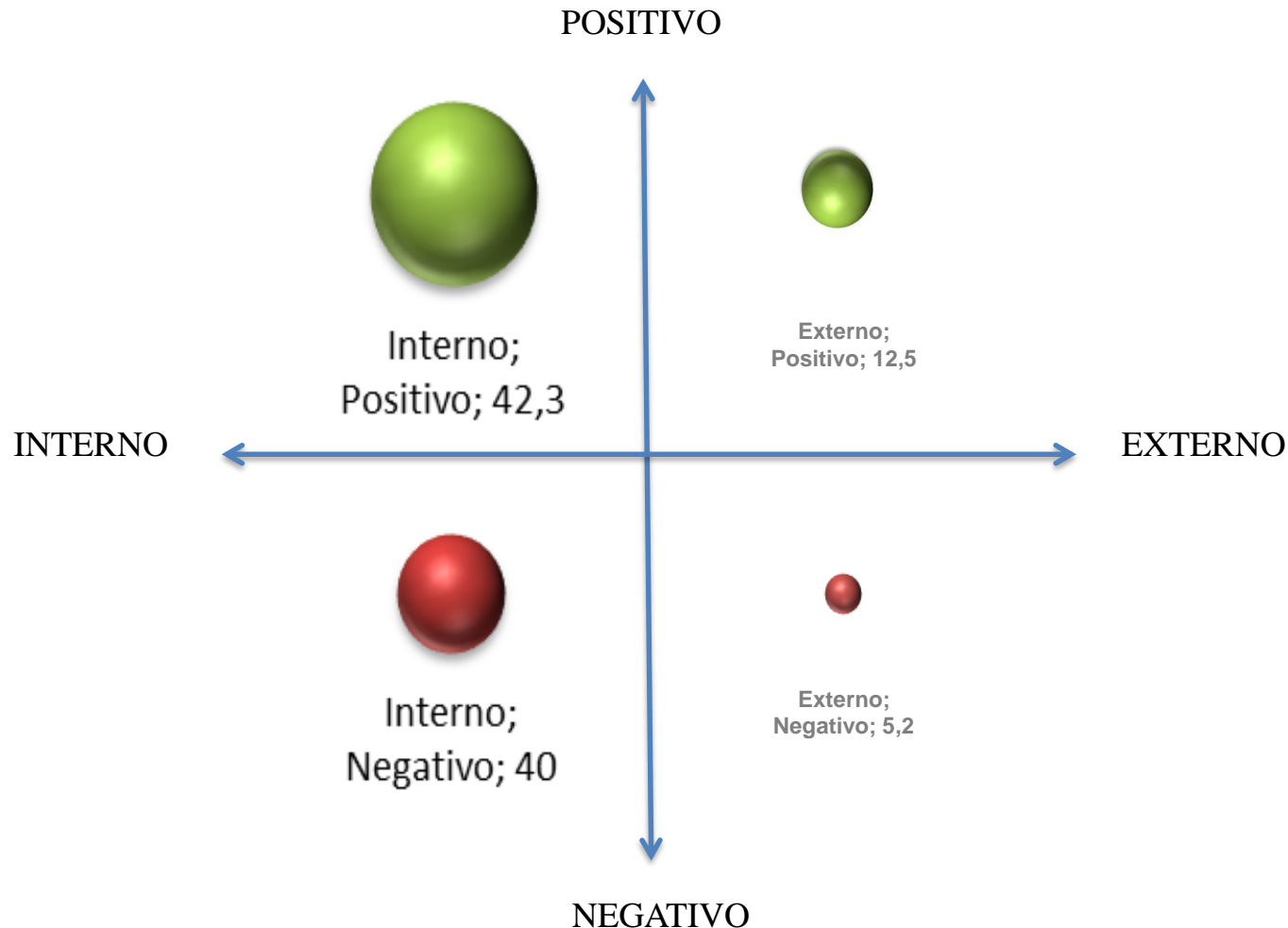


CLIENTES

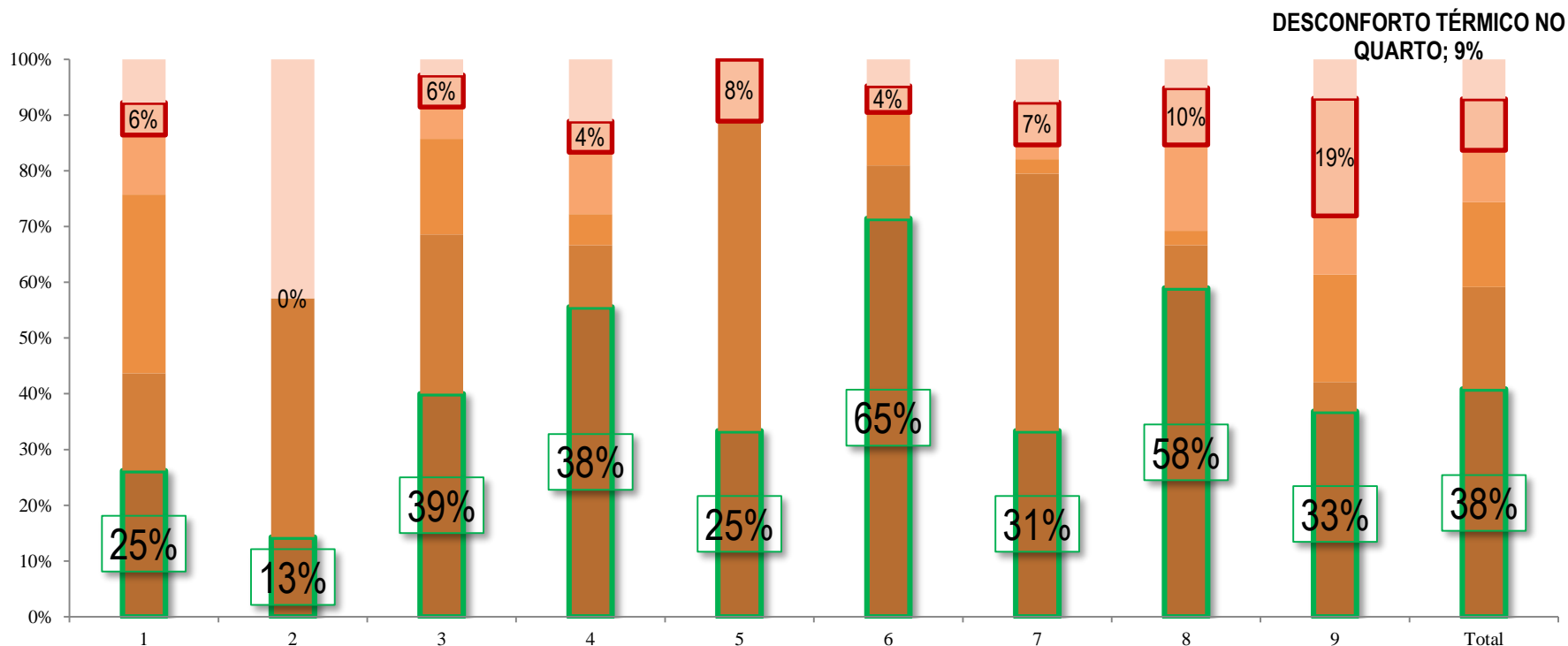


RECURSOS HUMANOS

A avaliação subjetiva dos utilizadores é cada vez mais relevante... e pública

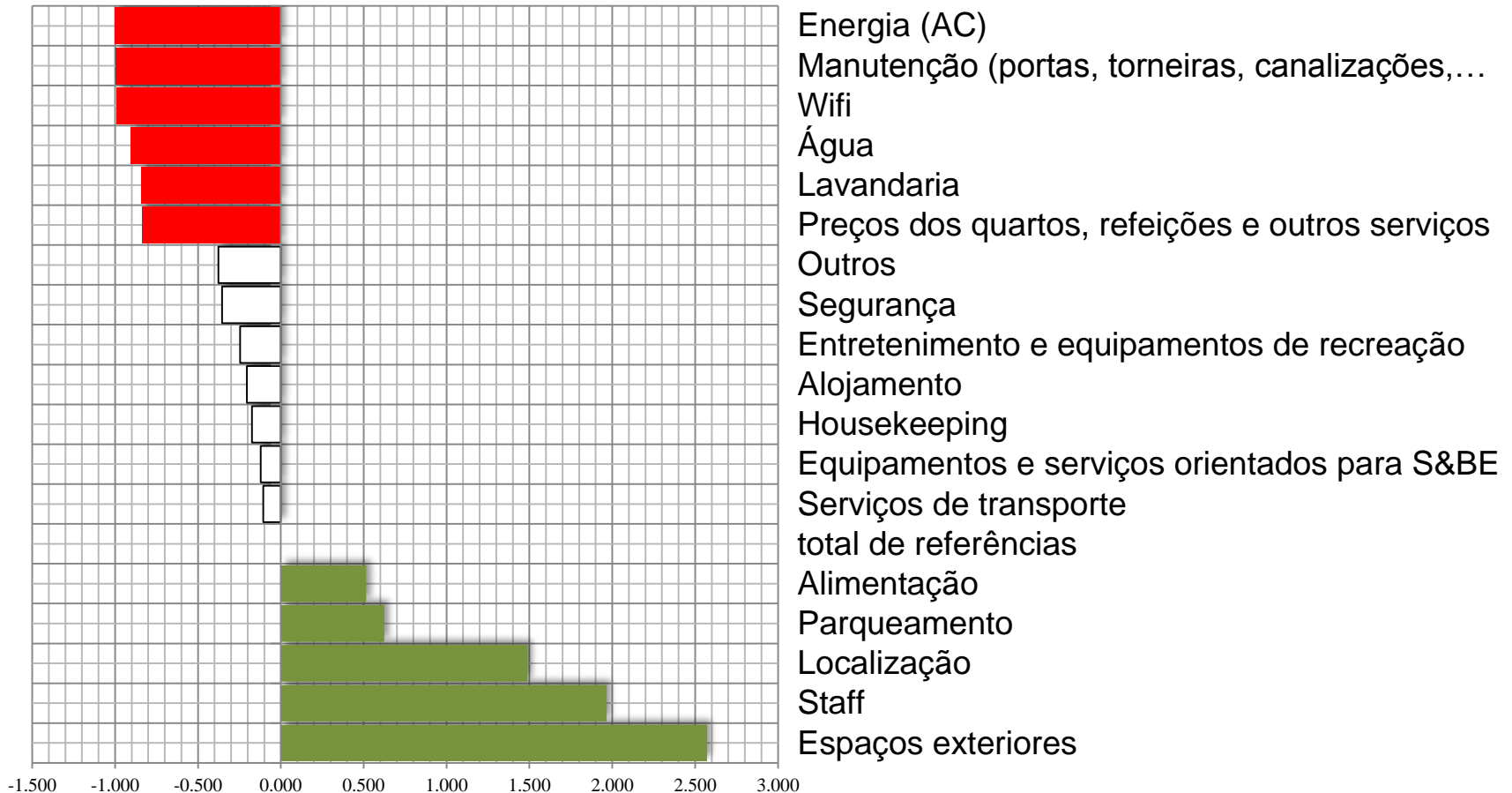


Tipos de problemas identificados nas áreas *maintenance* e *housekeeping*



- PROBLEMAS COM WC DO QUARTO
- DESCONFORTO TÉRMICO NO QUARTO
- DESCONFORTO OLFATIVO
- DESCONFORTO VISUAL
- Problemas decorrentes da área funcional Housekeeping
- DESCONFORTO ACÚSTICO

Tipos de problemas identificados: nível de desagregação fina



Proposição tautológica

A dimensão organizacional numa empresa tem forte correspondência com a gestão de pessoal

A gestão de pessoal é indiscutivelmente importante em qualquer contexto da atividade económica

Por conseguinte, num cenário de adaptação às alterações do clima a gestão de pessoal é igualmente importante

(contingência)

Mas pode ter de ser diferente...

Uma unidade hoteleira é um complexo sistema sociotécnico

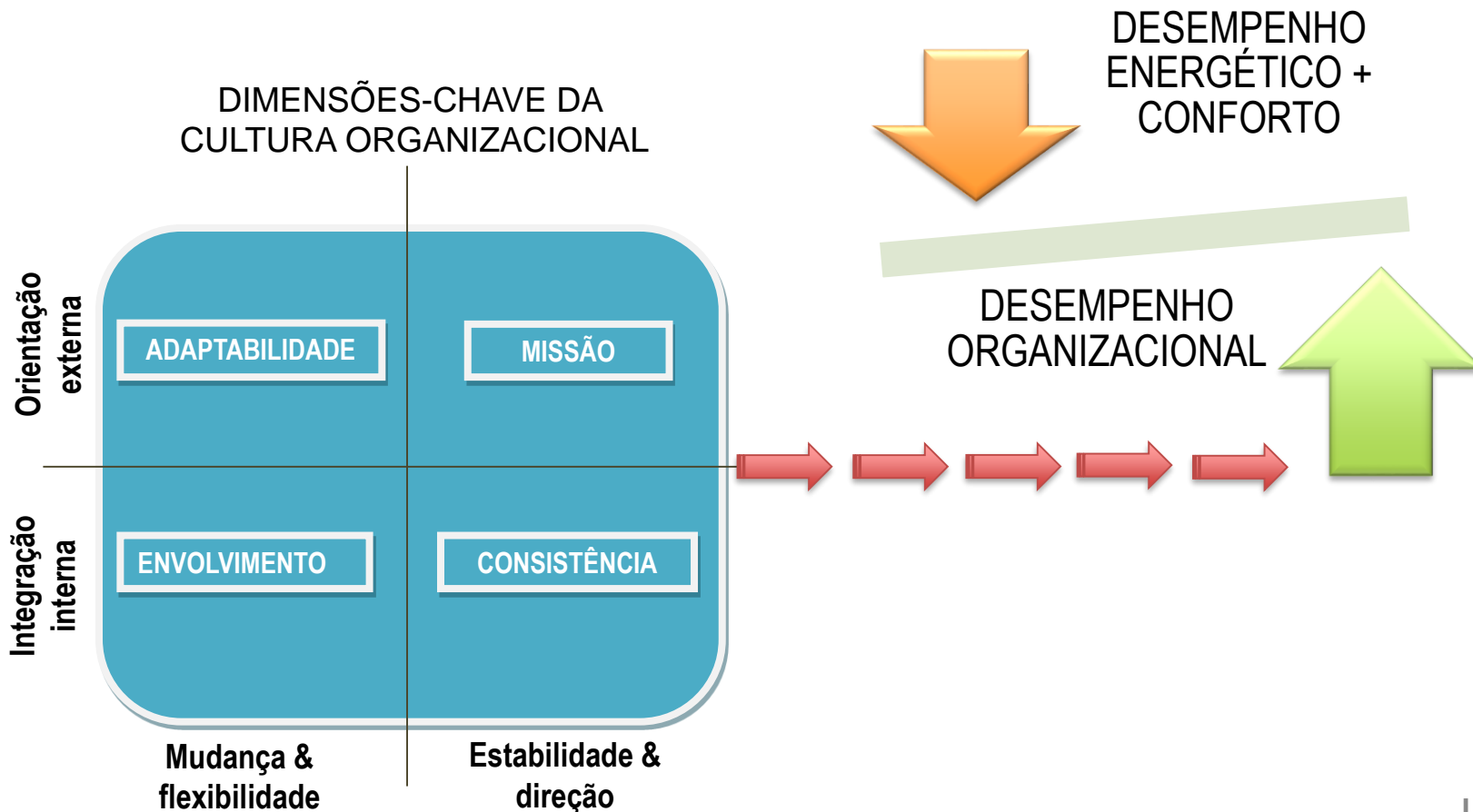
O conceito de sistema sociotécnico pode ser bastante útil. Por ele se entende a inter-relação recíproca entre a ação humana e a tecnologia (Ropohl, 1999), ou se se preferir, entre o subsistema técnico e o subsistema social, tendo em vista a articulação adequada entre os desempenhos técnicos e as condições sociais (de trabalho e de usufruto do produto tecnológico).



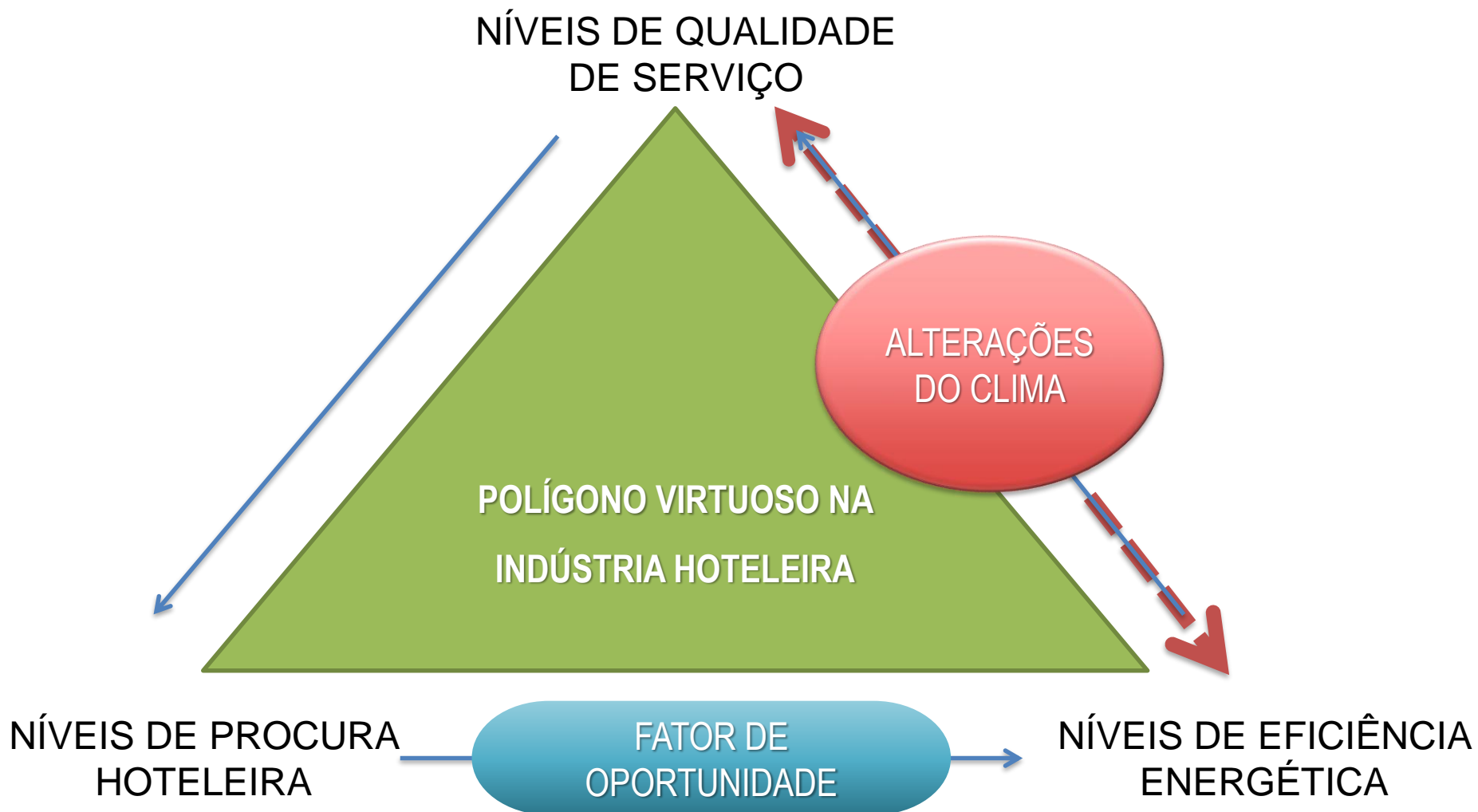
O estudo dos sistemas sociotécnicos pressupõe a análise dos processos de trabalho e de consumo, tomando como “observáveis”, quer as **normas da organização, quer a estrutura funcional, quer os processos formais e informais da organização, nomeadamente a cultura organizacional (os seus valores, crenças, rituais)**, conjugando integradamente esses “observáveis” com outros que resultam da aplicação de metodologias específicas para a medição do desempenho da tecnologia disponível e avaliação (subjetivada pelo cliente) do seu produto.

Proposição do modelo conceptual adotado:

A cultura de uma organização influencia o desempenho da mesma, designadamente em termos de eficiência na utilização de recursos



Oportunidades e desafios sugeridos pelas alterações do clima



Modelo integrado

Hotel Adaptation Tracker - HAT

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

AVALIAÇÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL





Muito obrigado pela vossa atenção

<http://adapt-act.Inec.pt/>

Adapt-act@Inec.pt



LABORATÓRIO NACIONAL
DE ENGENHARIA CIVIL



AdaPT A : T
AdaPTação às
Alterações Climáticas
no setor do Turismo