

Agenda ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/agenda/">http://www.turisver.com/categoria/agenda/</a> )	Aviação ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/aviacao/">http://www.turisver.com/categoria/aviacao/</a> )
Hotelaria ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/hotelaria/">http://www.turisver.com/categoria/hotelaria/</a> )	AV & TO ( <a href="http://www.turisver.com/av-tos/">http://www.turisver.com/av-tos/</a> )
Transportes ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/transportes/">http://www.turisver.com/categoria/transportes/</a> )	Figuras do Turismo ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/figuras-do-turismo/">http://www.turisver.com/categoria/figuras-do-turismo/</a> )
Regiões ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/regioes/">http://www.turisver.com/categoria/regioes/</a> )	Destinos ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/destinos/">http://www.turisver.com/categoria/destinos/</a> )
Associativismo ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/associativismo/">http://www.turisver.com/categoria/associativismo/</a> )	Produtos & Serviços ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/produtos-servicos/">http://www.turisver.com/categoria/produtos-servicos/</a> )
Multimédia ( <a href="http://www.turisver.com/categoria/multimedia/">http://www.turisver.com/categoria/multimedia/</a> )	

## Processos inteligentes na tomada de decisão das Empresas Turísticas: A solução tecnológica para Corporate Governance – Opinião João Pronto\*



(<http://www.turisver.com/wp-content/uploads/2016/04/João-Pronto-ESHTe-reduz-1.png>)

Neste artigo de Opinião, João Pronto, Professor da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, descreve-nos uma nova perspectiva tecnológica que agiliza e controla os processos de informação nas Empresas Turísticas, o Corporate Governance.

### Processos inteligentes na tomada de decisão das Empresas Turísticas: A solução tecnológica para Corporate Governance

Vamos admitir que o leitor acabou de sair de uma reunião com a Sua Administração, que o interpelou, no sentido de entender se determinado procedimento, que tinha sido aprovado há 4 reuniões atrás, se estava ou não efetivamente implementado. Respondeu que sim, que tinha, obviamente, dado indicações nesse sentido, mas eis que um dos Administradores o interrompeu e referiu: “Caro Diretor Geral, pode ter dado ordens nesse sentido, mas a realidade é bem diferente, ainda hoje assisti pessoalmente a uma situação em que o procedimento executado foi o antigo, que nós considerámos incorreto! Agradeço que verifique a razão pela qual persistem em insistir no procedimento errado, quando foi deliberada a necessária e urgente a substituição faz 4 meses e meio! Já agora, gostava que identificasse quem, na cadeia de valor, incumpriu com o deliberado pela Administração e por si.”

O estimado leitor tem perfeita noção de que esta situação acima descrita sucede demasiadas vezes... não se cumprem deliberações da Direção e da Administração, e pior, quando interpeladas as diferentes chefias, e eventualmente os executores do procedimento em questão, não obtém as respostas e garantias necessárias pois é muito difícil identificar quem, quando, e, finalmente, a razão pela qual incumpriu com determinado procedimento!

Na frenética gestão contemporânea das empresas turísticas, acrescida da intrínseca complexidade organizacional, é mais do que natural que procedimentos deliberados em reunião de Administração e/ou de Direção, não sejam executados atempadamente, o que não quer dizer que seja minimamente admissível. Existe tecnologia, nacional, e que tem clientes nos 4 cantos do mundo, que nos permite acompanhar e intervir colaborativamente nas diferentes fases processuais da tomada de decisão organizacional, relativamente a processos endógenos e exógenos à empresa turística: **Corporate Governance**.

**Corporate Governance** permite instaurar e gerir colaborativamente, bem como acompanhar, em tempo real, a execução dos diferentes processos e deliberações efetuadas no quotidiano das empresas turísticas, através do controlo exaustivo dos workflows de tomada de decisão das empresas. Desde a gestão das reuniões de Administração e das diferentes direções, até à gestão diária das empresas, desmaterializando a tomada de decisão, com todas as tarefas inerentes, a montante e a jusante, incluindo, sempre que necessário, funcionalidades de alarmística e de trabalho colaborativo.

**Ilustremos uma situação concreta:** O seu Hotel tem recebido demasiadas críticas no Tripadvisor em que se coloca em causa a agilidade dos processos de checkin do Hotel, descrevendo o processo como moroso, enfadonho, e que em média demora 10 longos minutos. Com base nestes pressupostos, o Diretor Geral do Hotel (DG) solicitou ao Diretor de Alojamento (DAloj) que lhe apresentasse uma proposta de otimização do processo de checkin, que permitisse inverter a situação.

### Receba as notícias no seu email




Inúmeras vantagens para os seus clientes, **comissão de 15%** para a sua agência!

**Europcar**  
moving your way

**EP15**

(<http://www.europcar.pt/agencias-de-viagens/ep15>)

### Promoções

> Cruzeiros  
(<http://www.turisver.com/cruzeiros/>)

> Operadores  
(<http://www.turisver.com/operadores/>)

### Consulte aqui a edição de Março



([http://www.turisver.com/revista/marco-](http://www.turisver.com/revista/marco-2016/)

2016/)

Edições Anteriores ▾

Analise o workflow infra descrito, seguindo os processos descritos de 1 a 8.



O DG informou o DALoj que pretende que envolva no processo, o Chefe de Receção, os dois Night Audit, bem como o Diretor de Informática, no sentido de encontrar tecnologias que "acelerem" o processo em questão.

O DALoj elaborou a proposta, solicitou ao Diretor de Informática 3 soluções tecnológicas de digitalização de dados (Cartão Cidadão e Passaportes) e consequente integração com o Property Management System (PMS) do Hotel; solicitou em paralelo, ao Chefe de Receção e aos Night Audit, parecer acerca da usabilidade da tecnologia na receção. Quando recebeu toda a informação, inseriu no sistema o parecer final e apresentou-o ao DG.

Com base nas informações apresentadas pelos intervenientes em questão, e porque o orçamento global do projeto era superior a 1.000€, o DG teve que submeter o projeto a aprovação da Administração, com o intuito de se deliberar no sentido de se adjudicar a proposta da empresa que forneceu o digitalizador mais competitivo, bem como a adjudicação da interface que interliga o digitalizador ao PMS.

A Administração escolhe a reunião em que a proposta será deliberada e na reunião escolhida, delibera nesse sentido, minutos depois do encerramento da reunião de Administração, a plataforma de **Corporate Governance** gera automaticamente o(s) documento(s) de deliberação, todos os intervenientes no projeto serão informados, e ficarão registadas todas as tarefas necessárias incluindo os intervenientes assignados à implementação do projeto.

Desta forma, os quadros superiores e os membros da Administração têm noção exata e em tempo real, dos projetos desencadeados quotidianamente, incluindo prazos de implementação e de execução, assim como a noção exata do grau de envolvimento de cada um dos colaboradores na definição e execução dos processos de informação da Empresa Turística.

**\*João Pronto**

Professor Adjunto da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Professor Convidado da Católica Porto Business School

Consultor de IT em Empresas Turísticas.

Por Turisver (<http://www.turisver.com/author/turisver/>) | 19 Abril 2016 | Categorias: Opinião (<http://www.turisver.com/categoria/opinioao/>) | Etiquetas: Corporate Governance (<http://www.turisver.com/tag/corporate-governance/>), João Pronto (<http://www.turisver.com/tag/joao-pronto/>), Opinião (<http://www.turisver.com/tag/opinioao/>)

Opinião



**João Pronto**  
Professor ESHTe / UCP  
Porto /Consultor

**A Internet das Coisas para o Turismo**  
Ler mais >  
(<http://www.turisver.com/internet-das-coisas-turismo-opinioao-joao-pronto/>)





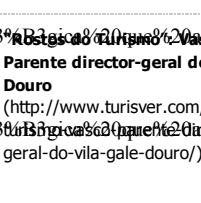
**Atilio Forte**  
Empresário

**Movimentações Sindicais**  
Ler mais >  
(<http://www.turisver.com/iturismo-comentario-semanal-atilio-forte-16/>)

Workshop sobre Cuba em Lisboa



(<http://www.turisver.com/wp-content/uploads/2016/04/P1140029.jpg> 2.jpg)

Popular	Recentes
Comentários	
<div><div></div><div><b>"Somos diferentes de outras profissões e queremos esse reconhecimento", diz presidente da ADHP</b> (<a href="http://www.turisver.com/diferentes-outras-profissoes-queremos-esse-reconhecimento-diz-presidente-da-adhp/">http://www.turisver.com/diferentes-outras-profissoes-queremos-esse-reconhecimento-diz-presidente-da-adhp/</a>)</div></div>	
<div><div></div><div><b>iTurismo: Taxas Locais, Estrelas Nacionais, por Atilio Forte</b> (<a href="http://www.turisver.com/iturismo-taxas-locais-estrelas-nacionais-atilio-forte/">http://www.turisver.com/iturismo-taxas-locais-estrelas-nacionais-atilio-forte/</a>)</div></div>	
<div><div></div><div><b>Parente director-geral do Vila Galé Douro</b> (<a href="http://www.turisver.com/parente-director-geral-do-vila-gale-douro/">http://www.turisver.com/parente-director-geral-do-vila-gale-douro/</a>)</div></div>	

Share This Story, Choose Your Platform!

## Artigos relacionados



**iTurismo-Comentário Semanal de Atilio Forte**  
(<http://www.turisver.com/iturismo-comentario-semanal-atilio-forte-16>)



**iTurismo – Comentário Semanal de Atilio Forte**  
(<http://www.turisver.com/iturismo-comentario-semanal-atilio-forte-15>)



**“Rostos do Parente de Galé Douro”**  
(<http://www.turisver.com/rostos-do-parente-de-gale-douro-14>)

## Deixe o seu comentário

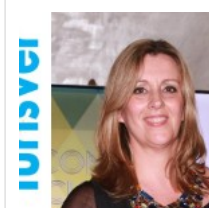
Comentário...

Nome (necessário) E-mail (necessário mas não publicado) Site

**PUBLICAR COMENTÁRIO**



**Aeroporto de Beja faz 5 anos e continua com fraca procura**  
(<http://www.turisver.com/aeroporto-beja-5-anos-continua-pouca-procura/>)



**Turismo": Isabel Guerreiro Area Business Manager das Pousadas da Região do Alentejo**  
(<http://www.turisver.com/rostos-do-turismo-isabel-guerreiro-area-business-manager-das-pousadas-da-regiao-do-alentejo/>)

Edição de Abril



(<https://www.facebook.com/jornalDestinos>)  
Siga-nos no Facebook  
(<https://www.facebook.com/jornalDestinos>)

Leia nesta edição

- Namíbia: País de contrastes
- De Vagos a Aveiro: Por terras de Ria e de Mar
- A Primavera à mesa

## Arquivo

dd-mm-aaaa

Ver