



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO DE TURISMO**

Mylena Teixeira do Nascimento

**O USO DAS TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MÉTODO
ESTRATÉGICO PARA O DESEMPENHO HOTELEIRO: UMA ANÁLISE NO IMIRÁ
PLAZA HOTEL**

NATAL

2013

Mylena Teixeira do Nascimento

**O USO DAS TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MÉTODO
ESTRATÉGICO PARA O DESEMPENHO HOTELEIRO: UMA ANÁLISE NO IMIRÁ
PLAZA HOTEL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado na Coordenação de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Lissa Valéria Fernandes Ferreira, D.Sc.

NATAL

2013

Catálogo da Publicação na Fonte.
UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Nascimento, Mylena Teixeira do.

O uso das tecnologias e sistemas de informação como método estratégico para o desempenho hoteleiro: uma análise no Imirá Plaza Hotel/ Mylena Teixeira do Nascimento. - Natal, RN, 2013.

77f.

Orientadora: Prof^a. Dra. Lissa Valéria Fernandes Ferreira.

Monografia (Graduação em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Administrativas.

1. Turismo - Monografia. 2. Meios de hospedagem - Monografia. 3. Sistemas de Informação - Monografia. 4. Tecnologias de Informação - Monografia. I. Lissa, Valéria Fernandes Ferreira. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 338.488.2:640.412

Mylena Teixeira do Nascimento

**O USO DAS TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MÉTODO
ESTRATÉGICO PARA O DESEMPENHO HOTELEIRO: UMA ANÁLISE NO IMIRÁ
PLAZA HOTEL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal do
Rio Grande do Norte, como requisito
parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Turismo.

Natal – RN, Junho de 2013.

Lissa Valeria Fernandes Ferreira, D.Sc. – Universidade Federal do Rio Grande do
Norte - Orientador

Carlos Humberto Porto, M.Sc. – Universidade Federal do Rio Grande do Norte -
Banca Examinadora

Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto, D.Sc. – Universidade Federal do Rio
Grande do Norte - Banca Examinadora

Dedico este trabalho acadêmico
à Cristo, minha família e aos
amigos íntimos e pessoais.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço pelo término desta produção acadêmica a meu querido e adorado Senhor Jesus Cristo, meu Deus e Espírito Santo a quem nos momentos de muitas dificuldades e lutas me proporcionou forças para que jamais desistisse na caminhada de concretizar esta graduação, afinal muitos e extensos foram os obstáculos.

Em segundo lugar, agradeço verdadeiramente aos familiares que se dispuseram em me motivar, incentivar e estimular a prosseguir sem me inclinar para as barreiras que surgiam. Alguns familiares foram imprescindíveis para o término não somente deste trabalho, mas da graduação inteira.

Em especial destaca-se minha irmã, Taíze Aparecida, ao qual tem contribuído com revisões de normas acadêmicas para o trabalho, além do apoio moral dado. Também se destaca meu pai, Moacir Lopes, ao qual custeou por período parcial os gastos da universidade federal do RN. A minha mãe devo gratidão por contribuir com aspectos educacionais e de suporte com os afazeres domésticos que sempre distribui um espaço para permanência dos estudos. À minha avó materna, Letícia Miranda, pela preocupação comigo, meus estudos e pelas intensas orações.

Em terceiro lugar, agradeço genuinamente aos amigos e colegas, em especial aqueles amigos que sempre me apoiaram nas decisões que cheguei a tomar, e se colocaram a disposição de me subsidiar de maneira generosa e agradável. Amigos que posso dizer que contribuíram para o término deste curso foram Moisés Guimarães e Mery de Andrade.

Em quarto lugar e não menos importante, mas de forma vital para construção da minha vida acadêmica e conclusão deste TCC, a professora e doutora Lissa Valeria Fernandes Ferreira, em que contribuiu bastante para realização e finalização deste trabalho, colaborando com orientações e sugestões benéficas positivas para que o estudo fosse válido e bem sucedido. Aproveito e agradeço também aos professores que possivelmente ajudarão na avaliação e correção cuidadosa do trabalho, na qual se fazem presentes na banca examinadora.

Enfim, deixo os meus agradecimentos a todos os que de alguma forma contribuíram com a finalização deste trabalho acadêmico e da graduação do curso de Turismo. O meu “muito obrigada” para todos aqueles que realmente me ajudaram

a crescer e se desenvolver profissionalmente e até pessoalmente, afinal a gratidão é uma virtude incontestável que produz bons frutos. E aqui a gratidão se fez merecida diante das inúmeras barreiras enfrentadas para se chegar a este ponto final, pois as pessoas que me ajudaram se fizeram essenciais para o término desta etapa de minha vida e a elas deixo não somente o meu agradecimento, mas o meu desejo de todas as graças que a terra e os céus podem oferecer.

RESUMO

Diante da necessidade de conhecer o sistema informacional hoteleiro, buscou-se averiguar um específico estabelecimento do ramo para servir de instrumento de estudo em busca de entender melhor como funcionam os sistemas e as tecnologias de informação de um hotel, assim como compreender os seus sistemas administrativos. A partir deste propósito, fez-se uma análise com o Imirá Plaza Hotel, sendo este o escolhido por desenvolver algumas ferramentas tecnológicas e sistemas de informação, podendo afirmar que as ferramentas encontradas são de grande valia para o desenvolvimento do hotel em todos os seus parâmetros. No estudo foi utilizado o método exploratório para definir os objetivos e explorar a abordagem que seria feita, e de caráter qualitativo para alcançar aspectos subjetivos e atingir motivações implícitas, verificar a qualidade dos sistemas e tecnologias do hotel. Dentre os resultados, é possível constatar que o hotel possui boas ferramentas tecnológicas de uso para manutenção de sua estrutura e desempenho, afirmando que conforme os dados informados são de apropriada qualidade.

Palavras-Chave: Sistemas de Informação. Tecnologias de Informação. Estratégia. Hotelaria.

ABSTRACT

Faced with the need to know the hotel information system, we sought to find out about a specific establishment of the branch to serve as a tool to study seeks to better understand how the systems and information technologies in a hotel, as well as understand their administrative systems. From this purpose, an analysis was made with Imirá Plaza Hotel, which is chosen by some developing technological tools and information systems, and can say that the tools found are of great value for the development of the hotel in all its parameters. The study was exploratory method used to define the objectives and explore the approach that would be made, and qualitative and subjective aspects to achieve achieve implicit motivations, check the quality of systems and technologies of the hotel. Among the results, it is clear that the hotel has good use of technological tools to maintain their structure and performance, stating that according to the data reported are the appropriate quality.

Keywords: Information Systems. Information Technology, Strategy. Hospitality.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Análise Swot ou Fofa	31
FIGURA 2 - Pirâmide Hierárquica da Informação	33

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Questões da Pesquisa	56
QUADRO 2 - Algumas ferramentas observadas e existentes no hotel e suas respectivas funções	61
QUADRO 3 - Matriz DAFO	63

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Amostra quanto ao gênero	57
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Problemática	13
1.2 Justificativa.....	14
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivos Gerais	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
2 ATIVIDADE TURÍSTICA: ASPECTOS GERAIS	18
2.1 A Teoria Geral da Atividade Turística	18
2.2 Estrutura do Sistema de Turismo e suas características	21
2.3 Tipologias da Indústria Turística	22
2.4 Negócios turísticos com enfoque nos meios de hospedagem	24
2.5 A Hotelaria	28
3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	30
3.1 A informação	31
3.2 Tecnologia da Informação em Turismo	35
3.3 O Uso da TI.....	37
3.4 TI como estratégia para o desenvolvimento de empresas.....	40
3.5 Aplicações de TI à hotelaria	44
4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	46
4.1 Sistemas de Informação em Turismo.....	47
4.2 A era dos SI e seu uso como estratégia para melhoria de desempenho das organizações.....	49
4.3 Impactos dos sistemas e tecnologias de informação nas companhias organizacionais	50
4.4 Os benefícios (vantagens) com a utilização desses SI na hotelaria	52
6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	54
6.1 Caracterização do Estudo	54
6.2 Universo da Pesquisa	54
6.3 Coleta de dados	55
6.4 Perfil da Amostra.....	57
6.5 Análise de dados.....	58

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	58
7.1 Imirá Plaza Hotel: Suas Características Administrativas e seu Sistema e Tecnologia Informativas	59
7.2 Tipos de Sistemas e Tecnologias que o hotel utiliza.....	60
7.3 Matriz Dafo (Análise Swot ou Fofa).....	62
7.4 A qualidade em vigor quanto a esses sistemas e tecnologias apurados	64
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	65
REFERÊNCIAS	67
ANEXOS	70
APÊNDICES	72

1 INTRODUÇÃO

1.1 PROBLEMÁTICA

O presente trabalho acadêmico vem a descrever sobre os sistemas de informação (SI) e como o uso das tecnologias tem contribuído para os negócios hoteleiros na cidade de Natal, considerando que é feito um estudo de caso no Imirá Plaza Hotel, uma empresa focada na tecnologia de informação (TI) voltada para os empreendimentos turísticos.

Tendo em vista que operações que utilizam os sistemas informacionais são necessárias, precisou-se levá-las à modernização. Para isso foram criados os sistemas multiusuários que são sistemas onde se interligam dois ou mais computadores em uma mesma rede, e estes servem para o manuseio mais rápido e fácil dos dados e, posteriormente, das informações. Vale salientar que essa precisão de levar esses sistemas à modernidade ocorreu devido ao fato de na antiguidade não existirem ainda os sistemas atrelado ao uso da tecnologia, como os sistemas computacionais, por exemplo. Não havia sistemas monousuários, nem multiusuários, e os recursos utilizados eram os sistemas manuais que proporcionavam menor integração com o meio de trabalho e humano.

Como atualmente há uma grande necessidade de promover a informação, o modo como se dá a disseminação é significativa, logo a divulgação que os sistemas tecnológicos proporcionam, ajuda no desenvolvimento das empresas. Tanto a divulgação, quanto os sistemas, são ferramentas que contribuem para a excelência das organizações. Com a utilização destas ferramentas as organizações podem ter um diferencial competitivo no mercado.

O presente trabalho tem como finalidade buscar a compreensão deste sistema informacional já descrito, a sua função na cadeia administrativa e os benefícios proporcionados por ele, além de mostrar a vantagem competitiva que o mesmo atribui às organizações. Para tanto, deve-se levar esses sistemas a realidade da população, sistemas esses que necessitam das altas tecnologias atuais, pois não se pode caminhar rumo ao desenvolvimento sem elas. Nesse sentido, os sistemas (SI) atingem justamente essa finalidade, de propiciar informação para os indivíduos com alta tecnologia em tempo real e acelerado.

Fazendo levantamento do assunto exposto, o referido trabalho acadêmico está sendo desenvolvido a partir do seguinte questionamento, que se delimita no seguinte problema: Como os Sistemas de Informação têm sido usados nas empresas turísticas no contexto social atual? Portanto, a solução do questionamento feito norteia toda uma busca de informação a respeito disto, e conforme o resultado do questionamento, sendo positivo ou negativo, é feita uma análise sobre o desempenho das empresas.

1.2 JUSTIFICATIVA

Falar-se-á do referido tema escolhido devido ao fato da importância de atentar uma nova análise dos sistemas, no que implica no direcionamento dos objetivos da organização a serem alcançados; a serventia dos sistemas quanto à organização e aos consumidores (clientes), incluindo qualidade dos produtos, preços, satisfação; a percepção dos consumidores, usuários, como instrumento a obter êxito; vantagem competitiva.

A escolha do tema começou a partir do interesse sobre o assunto abordado, as minúcias a respeito da área, a familiaridade com o tema, as experiências, além do conhecimento advindo destas. A ferramenta tecnológica promovida em diversas empresas permite destaque em características de inovação, sobressaindo, assim, aos seus concorrentes, servindo de alternativa para soluções gerenciais. Estas características percebidas serviram também de motivação para a escolha da abordagem do respectivo tema.

Os motivos que levaram a um aprofundamento do assunto e elaboração do projeto foram as necessidades do sistema em que se vive, as necessidades que advêm desde os primórdios da antiguidade, e como a transmissão da informação foi adequando-se ao tempo moderno, tornou-se fácil e em tempo real, podendo essas necessidades ser supridas com o avanço das tecnologias atuais. Salienta-se que essas faltas de sistemas modernos ocasionavam pontos negativos, como grande quantidade de papel, muito trabalho, nenhuma integração entre os trabalhadores e funcionários das empresas e dos empreendimentos turísticos, sendo isto referente ao uso dos sistemas manuais. Porém, mesmo com o surgimento dos novos sistemas, sendo este informacional e com ajuda da tecnologia, continuou-se obtendo

aspectos negativos que, insistentemente, não supriam essas necessidades supracitadas.

Mas apesar de todos esses aspectos negativos, há também aqueles positivos que contribuem para o desenvolvimento das organizações e empreendimentos, como redução de erros, tarefas operacionais ágeis, ajuda em decisões gerenciais, referentes ao sistema monousuário, integração dos sistemas e setores, tarefas operacionais e gerenciais ágeis, decisões estratégicas, referentes ao sistema multiusuário; e baixo custo, organização de rotinas e procedimentos, controle de recursos da empresa, relacionados aos sistemas manuais, mas estes não são mais tão utilizados atualmente, pois são meios de sistemas ultrapassados, não promovem tantos benefícios quanto os sistemas de informações tecnológicos e não suprem mais as necessidades que o meio empresarial, gerencial, e social precisa, embora algumas empresas ainda o considerem e o utilizem mesmo que por poucas vezes.

Diante deste quadro, verificou-se a necessidade de obter mais estudos a respeito da área, fazer avaliações para obter feedback referente aos sistemas e sua integração às empresas, e como eles estão atuando nestas, já que de acordo com o percebido até o momento, ainda há pontos negativos no uso destes sistemas. Todos estes fatores também foram razões para o incentivo no trabalho ao tema.

O sucesso das organizações está baseado na possibilidade de diferenciação no mercado de trabalho e, conseqüentemente, na forma de satisfação dos seus clientes de maneira completa e eficaz, no propósito de atender os objetivos das pessoas através de trocas de informações, conhecimentos. Por este motivo os sistemas de informação estão sendo enfatizados dentro das empresas, as quais estão investindo neste ramo por ser uma possibilidade de diferenciação no mercado de trabalho e, como consequência obterá a satisfação de seus clientes de forma eficiente e eficaz.

Isso acontece porque as informações são elementos importantes na tomada de crescimento e desenvolvimento da empresa, logo são elas que produzem os conhecimentos necessários para essa excelência tão precisa e desejada do trabalho dentro das mesmas, sendo que o entendimento de cada funcionamento delas é compreendido por meio dos sistemas que, por sua vez, inter-relacionam dados com dados e transformam em informação que serão transmitidas para o usuário com a

finalidade de proporcionar conhecimento para algum benefício próprio do usuário ou da empresa em questão.

Por este motivo faz-se necessários novamente abordagens de estudos aprofundados concernentes ao assunto, visando propiciar maior volume de conhecimento sobre o contexto acometido. As pesquisas são feitas porque propiciam o melhor entendimento de como uma empresa terá sucesso na atuação mercadológica; também por proporcionar às empresas o êxito tão almejado, através dos adequados sistemas. Aspectos estes servidos de base para a escolha do referido tema.

Um estudo aprofundado a respeito do tema se torna imprescindível já que a questão tratada se volta para os sistemas de tecnologia de informação inseridos na gestão de organizações, salientando que estes estudos servem de ferramentas de embasamento para outros pesquisadores posteriormente em suas pesquisas e análises, diante do panorama de que ainda são poucas as análises e dados bibliográficos sobre o assunto abordado.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar os Sistemas e as tecnologias de Informação utilizados pelo Imirá Plaza Hotel como método estratégico para um desempenho eficiente e eficaz.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Verificar o uso das ferramentas informacionais que o hotel utiliza e a sua importância na cadeia administrativa.
- b) Observar como as informações estão sendo promovidas através dessas ferramentas tecnológicas e a qualidade das informações.
- c) Mostrar os benefícios oferecidos por estas tecnologias, sistemas, voltados para a hotelaria, em especial para o hotel Imirá Plaza.

2 ATIVIDADES TURÍSTICAS: ASPECTOS GERAIS

Para uma boa explanação deste primeiro item no trabalho acadêmico é importante destacar os pontos a seguir: a origem e a evolução do fenômeno turístico, os impactos desta atividade, o sistema turístico, organizações turísticas e a atividade em questão, e a administração do turismo para o mercado.

2.1 A teoria geral da atividade turística

Primeiramente é preciso analisar como o turismo surgiu e como se deu a sua evolução, depois os demais aspectos da atividade turística. Levando em consideração pesquisas e estudos nesta área constatou-se que não há ao certo uma data ou um período em que a atividade turística tenha surgido de fato. Mas há hipóteses em que a atividade tenha se originado na Antiguidade, Grécia Antiga, no período em que o Império Romano predominou, ou até mesmo na época dos Fenícios, entre outras hipóteses em que o turismo pode ter surgido há milhões de anos.

Enfim, não há uma data estabelecida para a origem da atividade turística, mas o que há é uma síntese cronológica sobre a origem desta atividade, onde o conceito de turismo aparece na Inglaterra no século XVII e há a visão de viagem em que implica na expressão “voltar”, ou seja, existe um deslocamento do praticante de turismo entre um lugar e outro. São critérios fundamentais para que ocorra o turismo o sujeito, a sua motivação, e a locomoção. Mas vários autores consideram ainda outros aspectos para que a atividade aconteça como o dinheiro, o tempo livre, a informação, o prazer, etc.

O turismo foi surgindo aos poucos em épocas distintas, por isto não dá para delimitar o período em que surgiu ao exato. De antemão verifica-se que a atividade teve uma parcela de sua origem através do surgimento das viagens obrigatórias entre os séculos II e X d.C.. Viagens essas como as peregrinações a Jerusalém entre os séculos I e II, deslocamentos de religiosos para outras regiões no século IX, e ainda entre as universidades da Europa intercâmbios de professores e alunos.

Após esta fase surgem as ocorrências precedidas ao turismo moderno entre os séculos XVI e XVIII, sendo esta época demarcada por viagens não oficiais,

surgimento do 1º hotel do mundo, ambos no século XVI; melhoria nos sistemas de transportes por meio da invenção de uma rápida carruagem no século XVII; turismo como fator educativo e interesse cultural.

Em seguida, no século XIX caracterizado pelo turismo moderno os fatos históricos marcantes foram a construção da ferrovia Liverpool; a descoberta do “pai do turismo moderno”, Thomas Cook; a 1ª viagem agenciada por ele; o surgimento do passaporte; a Era do transporte terrestre; a segurança, a salubridade e a alfabetização crescente como fatores propulsores do turismo.

A partir daí surge o turismo que se tem hoje (contemporâneo), onde nesta fase se iniciou em baixa devido a sua paralisação nos períodos da II Guerra Mundial; definida também pela “Era do avião”; pela venda do 1º pacote aéreo; surgimento das primeiras operadoras turísticas; transformações nos meios de hospedagem.

Segundo Ferreira (2007, p. 24), no Brasil, o turismo se delimitou a partir de 1920 como um fenômeno social quando relacionado ao lazer, sem a imagem de aventura e fator educativo como na Europa. A partir de 1950, várias pessoas passam a viajar, contudo esse deslocamento não é tido como “turismo de massa”, pois não é toda a população que obtém o desfrute de tal exercício.

De maneira geral o transporte mais utilizado pelo turismo é o avião quando a acessibilidade ao destino é irrestrita, realizando viagens de médias e grandes distâncias. Já quando o acesso não é irrestrito às atividades turísticas, o uso dos transportes rodoviários para excursões de médias e curtas distâncias é o mais indicado.

Diante dos estudos das fases evolutivas do turismo, veio a necessidade de conceituar o turismo, fazendo-se necessário uma boa percepção e entendimento a respeito dessas épocas. Os autores que conceituam esta atividade sempre possuem visões muito distintas um dos outros com relação a este fenômeno que é o turismo. Por exemplo, a OMT teve mais de uma definição para o turismo, já que sua definição inicial passou por alterações ao longo dos anos.

Ela define turismo como: “[...] o deslocamento para fora do local de residência por período superior a 24 horas e inferior a 60 dias motivado por razões não-econômicas.” (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 2001 apud FERREIRA, 2007, p. 29).

Porém sofrendo aprimoramento, onde se considerou que: "...o turismo engloba as atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente usual durante não mais do que um ano consecutivo, negócios ou outros fins." (OMT, 2001, apud FERREIRA, 2007, p. 30).

O turismo é um objeto de estudo ainda recente, e embora seja um fato socioeconômico antigo, são incomuns os estudos a respeito da área. Os poucos estudos voltam-se para a avaliação e a sistemática de aspectos econômicos, legais e cambiais.

Conforme o mesmo autor citado acima, diversos autores conceituam e permanecem conceituando a atividade turística. São eles: o economista austríaco Herman von Schullard; Arthur Bormann; Hunziker e Krapf; Robert McIntosh; Jafar Jafari com uma visão holística do turismo; Fuster; Oscar de La Torre; José Vicente de Andrade; e ainda McIntosh, Goeldner e Ritchie. Eles deram conceitos diversos e importantes para a atividade turística demarcados em tempos diferentes.

Para uma boa e ampla definição da teoria turística é preciso também se ater aos impactos econômicos do turismo. O turismo é uma atividade de 3º setor que possui impacto econômico forte nos locais receptivos. Esses impactos econômicos são das mais diversas naturezas. Por isto, faz-se importante conceituá-lo para que se saiba sua real definição. De acordo com Samuelson (1999 apud FERREIRA, 2007, p. 52):

[...] Economia é o estudo de como os seres humanos e a sociedade decidem empregar recursos produtivos escassos que poderiam ter aplicações alternativas, para produzir várias mercadorias, ou seja, bens e serviços, e distribuí-las para consumo, agora e no futuro, entre as diversas pessoas e grupos da sociedade.

As riquezas são produzidas e consumidas pelas sociedades. Produzir estas riquezas significa suprir as necessidades da população quanto a moradia, alimentação, vestes, lazer, etc. Produzir significa criar essas riquezas, enquanto o consumo, absorver, satisfazendo suas necessidades humanas por meio dessas riquezas. O turismo é composto por um grupo de prestadores de serviços que causam amplo impacto na economia mundial. Portanto, ele é um dos causadores da circulação de dinheiro e renda no mundo. Em vista disto, deve-se manter o equilíbrio de aplicação de riquezas e práticas de consumo em um determinado lugar.

2.2 Estrutura do Sistema de Turismo

O conceito de sistemas foi passando por diversas áreas de estudos, alguns cientistas tentaram conceituá-los, mas causou impactos seus conceitos. Enfim, surgiu abordagens sistêmicas a respeito do assunto. O sistema turístico apresenta a relação que o sistema em sua amplitude tem com a atividade turística.

O surgimento da atividade turística é o efeito de inter relações entre distintos fatores em união, em uma sistematização, como um aglomerado de elementos que de modo dinâmico se desenvolvem. A OMT trouxe ainda para a concepção de atividade turística a distinção quatro elementos básicos: a demanda, oferta, espaço geográfico e operadores de mercado. Eles em conjunto formam a atividade turística, segundo a OMT. Mas a ciência do turismo ainda se mantém em processo de construção, pois existem a elaboração de teorias concernentes à fenômenos turísticos.

Uma das teorias abordadas nos dias atuais é a dos sistemas, trabalhada por vários autores. O brasileiro Mário Carlos Beni abordou bem este assunto, expondo que:

Sistema é um conjunto de partes que interagem de modo a atingir um determinado fim, de acordo com um plano ou princípio; ou conjunto de procedimentos, doutrinas, ideias ou princípios, logicamente ordenados e coesos com intenção de descrever, explicar ou dirigir o funcionamento de um todo. (BENI, 1997, p. 23).

No enunciado acima Beni fala referente ao sistema como um todo, sendo este um conjunto de partes, ou seja, a um tipo de sistema geral, mas ao sistema turístico cujo o mesmo denomina de Sistur, Beni (1997, p. 51) define da seguinte forma: “ O Sistur é um sistema aberto. Realiza trocas com o meio que o circunda e, por extensão, é interdependente, nunca auto suficiente”.

De acordo com Beni, o Sistema de Turismo possui funções relativas à natureza da atividade turística, onde desse cenário de funções relativas à atividade se originam funções que expandem e solidificam o contexto em são processadas. Desta forma, a teoria de sistemas do autor é repartida em três partes, são elas: relações ambientais, organização estrutural, e ações operacionais.

Mas afinal, o Sistema de Turismo pode ser definido de uma forma bem simples como:

Um conjunto complexo de inter-relações de diferentes fatores que devem ser considerados conjuntamente sob uma ótica sistemática, ou seja, um conjunto de elementos inter-relacionados que evoluem de forma dinâmica e cujos quatro elementos básicos são: a demanda, a oferta, o espaço geográfico e os operadores de mercado. (FERREIRA, 2007, p. 79).

Os conceitos e explanações colocados são importantes para uma boa abordagem do sistema turístico, onde a partir deste ponto se pode trabalhar com a temática do trabalho e tópicos posteriores.

2.3 Tipologias da Atividade Turística

O turismo assim como toda atividade econômica e seus múltiplos segmentos de mercado se apresenta como um grande e promissor setor econômico para os anos futuros. A atividade turística é complexa e ela tem experimentado no século de sua existência uma vasta mudança no seu processo de evolução, tanto com relação à formação de correntes turísticas, neste caso, se é qualitativa ou quantitativa, quanto aos postos de destino, alojamentos usados, e meios de transporte empregados.

Atualmente as mudanças ocorridas nas correntes turísticas são o aumento quantitativo de pessoas, pois de um número pequeno de pessoas que faziam parte de um turismo de minoria privilegiada, transformou-se em turismo de massa. Outra mudança foi o turismo itinerante ao se desenvolver de forma acentuada; estadas de menor duração, onde um turismo dependente de férias trabalhistas passou a ocupar o turismo residencial e de temporada; variação qualitativa, em que se inseriu faixas de renda com menor custo ao turismo e com menos recursos econômicos, onde isto influenciou diretamente em aspectos como locais de destino, períodos favoritos, meios de transporte usados, e alojamentos.

A diminuição do gasto do turista por dia ainda é um fator de mudança nas correntes turísticas, onde o turismo de capitalista passou a ser turismo burguês e atualmente se define por turismo popular, o que gera mais estadas, além do menor gasto por dia delas. Enfim, o turismo vem se modificando ao longo do tempo e estes fatores citados acima são características turísticas atuais que servem neste

momento de base introdutória de uma produção textual que liga a novas informações posteriores.

Antes de tomar qualquer conceito sobre indústria turística, é preciso antes ressaltar a importância de descrever a respeito das organizações turísticas e sua atividade.

O turismo nem sempre foi visto de maneira positiva. Para uns a referida atividade é tida como uma “indústria” geradora de emprego e renda, mas para outros é a fonte de um sistema neoliberal explorador que traz a destruição do tradicional estilo de vida, além da dependência de uma constante atividade. Estas visões não são uma realidade incondicional, mas geraram contextualizações sobre elas.

Segundo Mota (2009/2010, p. 3), é por meio da diversidade turística que se pode entender os processos turísticos, o nascimento de novas formas turísticas perante as produzidas pela indústria de “turismo”, sendo este um selo social de política e rentabilidade econômica cujo quase tudo nos dias atuais é convertido nele.

A indústria turística é a que mais cresce no contexto mundial econômico atualmente. A atividade do turismo precisa da ação do poder privado para implantação de meios de hospedagem como hotéis; agências de viagem; restaurantes, porém ainda com outros participantes ativos essenciais para estudo. A comunidade local, por exemplo, é um desses atores ativos que mantém em seu poder a cultura local, além de conviver com o fluxo turístico e os impactos causados por este, o que a torna um parceiro central da atividade turística.

De acordo com o mesmo autor, outro ator participante são as ONGs de âmbito social e ambiental que podem auxiliar nas questões de inclusão social e uso sustentável de recursos naturais. A participação da comunidade científica no fomento ao correto trâmite metodológico. E por último o setor público que auxiliará na orientação quanto ao processo de pauta de reflexões de cada momento e executar o processo com a implementação.

A indústria turística é o meio pelo qual a atividade turística presta e oferece serviços, sendo as características destes as seguintes segundo Mota (2009/2010, p. 5): intangíveis, pois os serviços não podem ser tocados, sentidos, cheirados, entre outros aspectos, antes da compra; inseparáveis, pois são produzidos e consumidos ao mesmo tempo; heterogêneos, pois são variáveis, dependendo de onde são

fornecidos e de quem os fornece; perecíveis, pois devem ser consumidos imediatamente devido à impossibilidade de armazenamento.

Mas ainda possuem algumas características próprias e específicas os serviços turísticos, como: custo elevado, onde o preço dos produtos é consideravelmente alto; sazonalidade, onde há uma extensa procura dos produtos, especialmente no verão; interdependência, onde há a relação de dependência entre os setores da indústria turística; impacto na sociedade, onde há impactos positivos e negativos das mais diversas formas de ordem por parte da indústria turística; sujeição a resultados de choques externos, em que os fatos dramáticos afetam o turismo sem o controle dos gestores, e estes fatos causam um resultado bastante ágil e negativo no desenvolvimento dos negócios.

Todas estas características fazem da indústria turística rica em seus serviços. Na tipologia dos serviços prestados, Mota (2009/2010, p. 6), vem falar que:

A indústria turística, com todas as atividades que lhe dizem respeito, aviação, agências de viagem, operadores turísticos, hotelaria, restauração, catering, rent-a-car, animação turística, etc., é a indústria com o mais acentuado crescimento mundial (MOTA, 2009/2010, p. 6).

Visto que há uma integração entre as diversas organizações agregadas à produção e distribuição da ampla variedade de produtos e de clientela, Mota (2009/2010, p. 6) ainda ressalta um estudo dos tipos de organizações turísticas, são eles: tipo A, onde este é o grupo onde se encontram as organizações hoteleiras e aproximadas; tipo B, onde este é o grupo em que se encontram as organizações de transporte coletivo; tipo C, o grupo dos agentes organizadores de viagens; e tipo D, o grupo das organizações de informação, animação.

2.4 Negócios Turísticos com enfoque nos Meios de Hospedagem

Os negócios turísticos são meios para a melhoria da qualidade do empreendimento turístico, neste caso, os hotéis, pousadas, resorts, e os demais inseridos na classificação dos meios de hospedagem. Os negócios de turismo possuem enfoque nos mais variados tipos de segmentos turísticos, e a sua abordagem foi disposta aqui devido os negócios turísticos obterem uma boa relação com os meios de hospedagem em termos de estes alavancarem um alto

desempenho em sua estrutura organizacional através de negócios voltados para o turismo bem elaborados que promove um desenvolvimento para a empresa e dentro dela. De acordo com Petrochi (2002, p. 80, apud PONTES et al., 2006):

[...] um dos aspectos mais importantes da administração hoteleira é a sua interação com o destino turístico onde hotel está inserido. Em um ambiente de competitividade é imperativa a adoção de uma cultura associativa entre os empresários do turismo.

Um processo organizacional de negócio é uma junção de ações ou atividades que precisa efetivar um objetivo organizacional explícito. Esses processos estão atrelados ao enfoque da hotelaria, já que o segmento abordado até o momento são os meios de hospedagem, portanto fazer uma análise sobre os meios turísticos de negócios e de hospedagem é importante e válido diante do contexto avaliado. Segundo o Código de Ética da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), capítulo I, art. 3º, apud PONTES et al. (2006), os meios de hospedagem são definidos por [...] todo estabelecimento de utilização grupal que oferece aos hóspedes bens e serviços estáveis na delegação provisória remunerada de aposentos mobiliados e na cota de serviços integrantes conectados concernentes ao bem estar dos seus clientes.

O estabelecimento de uma relação entre turismo e hospedagem se dá a partir de algumas vertentes que precisam ser estudadas, como hotelaria, transporte, destino e motivação, tendo em vista a dormida, o deslocamento, atrativos turísticos do local e o incentivo a visitar este local são o que alavanca o crescimento do estabelecimento, posteriormente do destino e obviamente dos negócios turísticos explanados. A infraestrutura, a política e economia devem está associadas a todos os fatores citados auxiliando no que for necessário, ressaltando que cada setor deve fazer uma análise sobre a sua estrutura macro e microambientais para dessa forma criar um plano efetivo acional através de base de dados reais com vista em atingir o público hóspede e propiciar geração de divisas e renda.

Numa estrutura hoteleira o disposto acima acaba sendo necessário, pois precisa se ater as suas políticas e sistemas internos e externos. Para isto faz-se necessário a avaliação de fatores que podem cooperar para o desenvolvimento do setor, além também daqueles que causam danos em dados momentos e suas formas de prevenção. Primeiramente a análise deve ser feita no ambiente interno da

empresa, levando em consideração que é neste ambiente que se encontra a continuidade de vida útil dela, onde as informações dependem das ações das pessoas envolvidas e da população em geral.

Portanto, pode-se constatar os seguintes fatores influenciáveis num ambiente interno organizacional no setor turístico hoteleiro: Profissionais eficientemente preparados, onde são aqueles que mesmo diante dos imprevistos não perde a confiança dos clientes, pois está vinculado com estes por meio de seu bom atendimento; qualidade, onde o foco neste fator está voltado para a qualidade integral da organização, desde o processo de produção dos produtos/serviços que serão ofertados até o consumo do produto, a compra em questão, tomando cuidado com cada passo, tendo em vista que com a perda da confiança o cliente se torna consumidor perdido para a organização.

Intangível, onde esse fator é o diferencial no setor hoteleiro em questão, visto que se deve estabelecer metas tangíveis e remete a entrega dos produtos/serviços. Ainda há as ferramentas de propaganda que induz a propagação destes produtos/serviços, influenciando o cliente a consumi-lo, salientando que a propaganda não deve ser enganosa, afinal implicará na falsa imagem do estabelecimento e ainda posteriormente causará a perda irrevogável de clientes e de sua boa imagem inicial; perecimento, onde o produto/serviço deverá ser consumido imediatamente no ato da produção já que no turismo não há manutenção e armazenamento de estoques dos produtos e serviços, ou seja, se não houver consumo imediato ocorre perda de lucratividade.

No ambiente externo não há um controle efetivo de influência positiva ou negativa do produto turístico, ele pode vir a ser positivo ou negativo variando neste contexto ambiental por meio de intervenções. Algumas delas são: Política, uma vez que suas alterações radicais no país geram instabilidade no mercado financeiro, que motivam inteiramente os setores de serviços; economia, onde com as mudanças deste setor uma gama de abalos causados por movimentações políticas tem se pautado, assim como a sensação de insegurança tem se promovido igualmente, remetendo a todos uma vulnerabilidade que deixa a todos submetidos.

Situações de risco de saúde, epidemias, este fator se resume ao fato de quando se há a proliferação de uma má notícia relacionada a problemas de saúde pública, causando pânico nas pessoas e implicando em perdas lucrativas em vista

que as pessoas não querem mais viajar e implicará assim em impactos negativos para as regiões emissivas e receptivas; crise área, vem ocorrer quando uma crise na aviação se estabelece, onde o polo emissor é prejudicado quando não consegue realizar decolagem e pouso de aviões, porém para a hotelaria se torna um aspecto positivo considerando que com a falta de movimentação os passageiros vão precisar de acomodações, dessa forma, a estrutura hoteleira se beneficia economicamente com as hospedagens destes passageiros. Levando-se em conta todo o exposto acima, faz-se necessário se ater ao exposto abaixo.

A análise SWOT deve ser, tanto quanto possível, dinâmica e permanente. Além da análise da situação atual, é importante confrontá-la com a situação no passado, a sua evolução, a situação prevista e sua evolução futura. (TEIXEIRA, 2005, apud BICHO; BAPTISTA, 2006, p. 15).

Tendo todo o contexto já explorado sobre os negócios turísticos nos meios de hospedagem, a questão que se deve levar para um estudo especializado é como a TI e os SI tem contribuído especificamente para os negócios turísticos nos meios de hospedagem, assim como serviria e equivaleria também se fosse outro segmento do turismo como agências de viagem ou eventos, na qual também a tecnologia de informação e os sistemas informacionais têm ajudado bastante igualmente.

O Turismo e as TIC constituem duas das maiores e mais dinâmicas indústrias do mundo, o que leva a acreditar na importância da inserção do Turismólogo no uso e aplicação da Tecnologia da Informação nas suas atividades profissionais. (COSTA, 2001 apud MENDES, Marcos; MENDES, Milena, p. 1).

Portanto, tanto as tecnologias de informação, quanto a os sistemas de informação e a comunicação, constituíram um leque de benefícios para o setor turístico. E todos esses aspectos acabam contribuindo para os negócios turísticos nos meios de hospedagem. A análise macro e micro ambiental das organizações que se tem focado também tem colaborado muito para as empresas no que se refere a proporção de previsão de riscos, evitando pontos negativos dentro da organização e propiciando assim também os pontos positivos tão desejados para ela.

Diante do exposto analisado, o propósito é verificar os trabalhos que abordam o papel da TI nas corporações empresariais. Em suma, abordar a contribuição que a

TI vem oferecendo de forma eficaz e eficiente para obtenção de uma maior competitividade e êxito das organizações.

2.5 A Hotelaria

A hotelaria é o ramo turístico que envolve a hospedagem de pessoas por meio de hotéis, onde se está inserida na classificação de meios de hospedagem. As unidades de estabelecimento são empreendimentos turísticos que prestam serviços de acomodações conforme remuneração e dispendo de uma adequada estrutura, serviços integrantes, equipamentos para o seu funcionamento.

Os estabelecimentos hoteleiros são empreendimentos turísticos que fazem parte da hotelaria voltados a propiciar uma provisória acomodação e outros serviços necessários, incluso ou não alimentação integral ou parcial, e orientados a uma diária instalação. Estes empreendimentos podem ser distribuídos nos grupos seguintes: hotéis, hotéis-apartamentos e pousadas.

Mas Pereira; Coutinho, (2007, p. 3) afirmam que:

Na hotelaria moderna tornou-se hábito identificar o segmento hotel como indústria hoteleira. Não se julga correta a identificação desse segmento porque a hotelaria não é industrializada, não fabrica nada. A título de ilustração, a hotelaria poderia ser chamada de indústria da hospedagem e serviços. Ela disponibiliza alojamentos, alimentação, entretenimento e presta serviços (PEREIRA; COUTINHO, 2007, p. 3).

Os estabelecimentos hoteleiros devem possuir minimamente de dez habitações de unidades para os hóspedes. Esses estabelecimentos podem ocupar um conjunto harmônico de edifícios constituídos e articulados entre si, assim como uma parte que independe de um edifício.

Partindo de um percurso histórico da hotelaria, a sua trajetória se inicia na Era Antiga, quando os serviços eram domésticos com baixo padrão de qualidade; chegando a atualidade com um alto nível dos produtos e serviços ofertados aos clientes, a partir da busca por uma excelência antes nunca vista. Além disto, os profissionais hoje são mais bem qualificados, habilitados para assumir o ofício ao qual são designados, em especial ao atendimento setorial.

A hospedagem era feita, segundo o registro mais antigo a seu respeito, em abrigos de amplas dimensões em que o objetivo era permitir o descanso e o amparo

dos atletas das competições olímpicas da época vindos de fora para participar dos jogos esportivos e das cerimônias religiosas. (ANDRADE, 2002 apud PEREIRA; COUTINHO, 2007, p. 1)

Já no Império Romano o procedimento era diferente, pois havia dois tipos de hospedagem para realizar a instalação dos hóspedes, hóspedes estes que por ventura andavam estradas extensas em seu vasto território. Os dois tipos de hospedagem são a estalagem e o estábulo, onde na estalagem somente os nobres e superiores se hospedavam e é formada por pequenas casas com uma única saída; enquanto o vocábulo era uma extensa cobertura de proteção para os plebeus, animais, contra os perigos externos. Entretanto, com a queda do império os plebeus ocuparam as estalagens, ficando nos estábulos somente os animais e os serviços que ajudam na execução dos serviços.

Com o surgimento da Revolução Industrial, o capitalismo se acentuou e a hospedagem se tornou uma atividade econômica restrita a ser explorada em comércio. Os grandes hotéis padronizados com gestores, administradores e funcionários fixos só passaram a existir no começo do século XIX.

A partir da Segunda Guerra Mundial, com o desenvolvimento acelerado da economia, melhoria da renda da população de vários países, e melhoria e aumento dos sistemas de comunicação e transportes; ocorreu uma mudança radical nesse processo de hospedagem. O processo de globalização e desenvolvimento econômico mundial gera um fluxo bem definido de viagens nacionais e internacionais, ampliando também de maneira ágil o setor de lazer e turismo, em que este passou a atuar como agente promotor de redes hoteleiras.

Diante de todos os acontecimentos ocorridos no passado quanto a hospedagem e tratamento dos hóspedes, a forte preocupação com o atendimento e a variação nos serviços ofertados aos hóspedes do empreendimento cresceu bastante. Os funcionários são capacitados para realizar o trabalho com técnicas especializadas principalmente para o atendimento setorial, o que não aconteceria em tempos passados, pois os trabalhadores eram habilitados para um modelo de trabalho sem padrão de qualidade, costumes ou experiências próprias.

A partir daí começou uma busca incessante por fatores que contribuíssem para o bom desempenho dos estabelecimentos hoteleiros, não somente o bom atendimento aos hóspedes ou a capacitação dos seus funcionários, mas os

instrumentos que viabilizem benefícios para estes empreendimentos em tempo ágil e real, como por exemplo, as tecnologias e sistemas de informação. Estes desde a sua descoberta vem contribuindo grandemente com as organizações, pois são ferramentas verídicas de acréscimos no desenvolvimento e desempenho hoteleiro. Por isto, se firmou a necessidade de sua implementação nas organizações, inclusive nos hotéis, pois atualmente qualquer empresa sem o uso dessas tecnologias e sistemas é mais uma mera organização sem diferencial competitivo.

3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Os conhecimentos intensos de informática não são mais obrigatórios somente para os profissionais da informação, requeridos pela inserção em projetos cuja as aplicações de TI são envolvidas. Contudo, é essencial conceituar basicamente a TI, os sistemas de informação (SI), para que se possa obter entendimento teórico e a partir disto a aplicação desses sistemas e tecnologias sejam potencializados através de uma gestão disseminada na organização. Dentro deste enfoque é preciso trabalhar sobre a informação em si, as tecnologias de informação (TI), os sistemas de informação (SI), e a vertente principal, como a informação tem sido manuseada dentro das organizações e qual o meio utilizado por elas para melhorar a troca de informações.

A definição de TI pode ser dada como todo artifício computacional e tecnológico direcionado ao recolhimento, controle, processamento e armazenamento de informações e dados inseridos em uma empresa. Furtado (2002, p. 24) considera que: “[...] a tecnologia da informação é o uso de recursos computacionais para desenvolvimento de sistemas de informação.”

A TI possui componentes fundamentais em sua estrutura, sendo eles o hardware e o software, podendo-se considerar dentro dessa classificação as telecomunicações, sendo estas uma parte a mais na TI, pois o hardware e o software são componentes interligados integralmente através de recursos de telecomunicações.

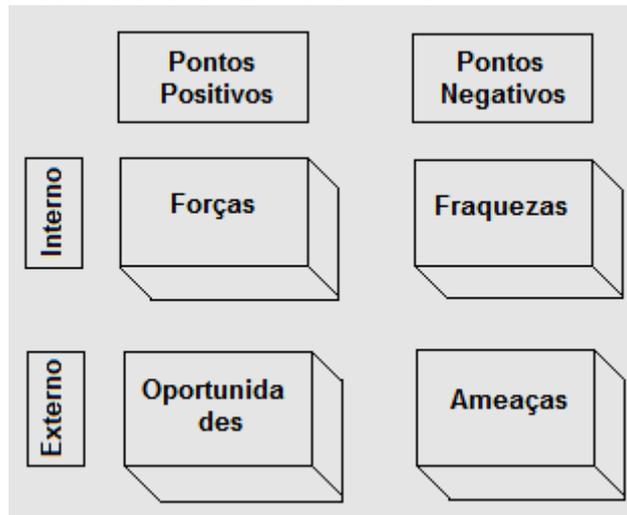
Rezende salienta que estes componentes precisam de um essencial componente, cujo é recurso humano (REZENDE, 2000, apud FURTADO, 2002),

onde este não está relacionado à tecnologia de informação, porém sem seu uso não se teria a serventia e a funcionalidade das tecnologias.

A cada nova realidade em que a tecnologia de informação se insere fica mais vasta a sua sofisticação e o seu acessível preço. Estão se tornando modelos neste âmbito de inteligência os softwares, cujo apoiam a avaliação de prospecção, próximos lançamentos diferenciados, e tendências. Esses instrumentos requerem obrigatoriamente a inserção e a alimentação de informações sucintas, e que com frequência são participativas de um colaborativo trabalho de redes entre analistas.

A utilidade de um instrumento como esse mencionado é nessa fase considerada quando oferece uma acessibilidade que completem ou direcionem a avaliação de informação. Por exemplo, a oferta de um gráfico para se obter a análise SWOT ou FOFA, não é o ideal para um analista, se ele precisar ter que inserir cada ponto das fortalezas, ameaças, fraquezas e oportunidades.

FIGURA 1: Análise Swot ou Fofa.



Fonte: Fig. 7 – Análise SWOT do Planejamento do negócio: Como transformar ideias em realizações, do SEBRAE (2004, p. 38)

3.1 A Informação

É preciso antes de fazer toda a abordagem, estabelecer o que são todos estes aspectos informacionais, partindo do princípio de informação. A informação é o conjunto de dados ordenados que juntos transmitem uma mensagem necessária para o outro, também chamado de receptor, com o intuito de gerar uma comunicação entre os membros participativos no contexto. Informação é toda

mensagem que chega ao contato de outra pessoa por meio do jornal, televisão, conversa entre os amigos, pesquisas. Ela é processada praticamente de forma automática e provoca mínimas ou grandes transformações.

Segundo Gomes e Braga (2001, p. 25), a informação: “são dados organizados de modo significativo agregando o conhecimento de especialistas, sendo um subsídio útil à tomada de decisão”. Mas enfim, são diversos os conceitos a respeito de informação, pois há sempre acréscimos ou retiradas em sua definição.

A noção de informação, como hoje a conhecemos, tem sua origem em pesquisas biológicas, matemáticas, mas foi na Teoria Matemática da Comunicação que essa noção foi vinculada junto às empresas, onde esta teoria apresentou uma forma da informação ser disseminada entre os indivíduos participantes do processo de comunicação, em que se incluem os elementos básicos a seguir: emissor, receptor, fonte, mensagem e meio. Porém, pouco se fala nesta teoria devido o fato de se acreditar na baixa transmissão de informação e na elevada preocupação em mostrar apenas os modelos matemáticos.

Mas afinal, o que é Informação? Qual o conceito a respeito dela? Apesar dos extensos estudos e pesquisas sobre informação e comunicação, é bastante difícil determinar um conceito geral sobre informação, já que envolve muitos fatores, além de seu amplo dimensionamento. Informação é antes de qualquer aspecto um abstrato conceito e que há a necessidade de uma concretização a ser referida para que se possa conceituar. É complicado estabelecer um conceito sobre informação, não só porque ela é somente um conceito abstrato, necessitando de uma concretizando, mas porque o que se tem arquivado em forma de papel ainda é considerado como informação sendo o único referencial sólido, mesmo ao se saber que a informação não está somente no concreto.

Então, diante da dificuldade de determinar um conceito sobre a informação, apresenta-se agora um conceito que traz pontos-chave para a real definição do que seja a informação, pois palavras postas em grupo na tentativa de formular um conceito de informação indica sempre uma direção. Assim foi o que se encontrou a respeito de dado, significado e contexto, onde segundo Carvalho; Tavares (2001, p. 5):

Tendemos a considerar que informação é como um coletivo de dados. Não é. Um conjunto de dados somente irá constituir uma informação se, para o indivíduo que o recebe, possuir algum

significado, o qual é determinado pelo próprio contexto em que aquela pessoa se insere. Se determinados dados não possuírem significado algum para o mesmo, simplesmente são desprezados.

O enunciado de Carvalho; Tavares (2001) é uma generalizada interpretação do que pode ser uma informação, deixando evidente que a mesma mensagem absorvida por um indivíduo pode ser considerada como informação, assim como esta mesma mensagem pode não ser considerada como tal informação por um outro indivíduo dentro de uma conversa, por exemplo. Por este motivo é que há tanta dificuldade no processo de comunicação, existindo a falta de interpretações, entendimentos sobre uma mesma temática.

De acordo com Braga (2001, p. 25) dados são: “a fundação da pirâmide e, [...], o bloco maior, que consiste da informação mais básica. Por natureza é quantitativo”. A pirâmide mencionada é a pirâmide hierárquica da informação de Shaker; Gembicki, (1999 apud BRAGA, 2001, p. 24):

FIGURA 2: Pirâmide Hierárquica da Informação.



Fonte: Pirâmide Hierárquica da Informação de Shaker, Gembicki 1999 apud GOMES; BRAGA.

Como se pode perceber na imagem, os dados estão na parte inferior da pirâmide, consistindo da mais básica informação. Os dados e informação definidos até aqui serviu para mostrar uma tentativa de definição sobre a “informação”. Como dito supracitadamente, existe por parte do ser humano a precisão de tornar a informação em algo concreto. Logo, para a maioria destes indivíduos a informação é o que está escrito... nos livros, extensos relatórios, manuais, documentos; o que

pode ser visto... na TV, computador; e ainda lidos... em jornais e nos demais papéis importantes documentados. Porém informação não é só isso.

A linguagem é a maneira principal de transportar informações. O homem ao encontrar uma linguagem comum ao grupo a que faz parte, passou a determiná-la, conseguindo uma boa interação resultando em boa comunicação, sendo esta a troca de informações em um processo de receber e enviar informação. A linguagem a cada envio de novas informações tenta baixar ao máximo os efeitos interpretativos individuais e equilibrar a interpretação feita.

Nos dias de hoje existem muitas formas de se comunicar, se expressar. A linguagem é a principal delas, porém existem diversas formas de linguagem como as simbólicas; técnicas; visuais; tecnológicas para manutenção e manuseio de informações computacionais; linguagem corporal por meio de gestos, mímicas, expressões; oral, onde a voz é o principal instrumento desta linguagem. Enfim, tudo é fonte de informação para ser usado como ferramenta de informação transmitida para o interlocutor.

A manifestação artística é também uma maneira de transmitir informações, só que voltada para a sensibilidade por meio da demonstração de uma peça de teatro, exibição de quadros. Afinal, informação é o centro de uma transformação, onde um gesto ou um conhecimento absorvido pode mudar a vida de um indivíduo, sendo ela poder para as organizações, indivíduos, nações, pois informação é poder para quem a utiliza.

Conforme Carvalho; Tavares (2001, p. 6); pode-se dizer que:

[...] informação não é só o escrito, não é só o concreto, não é só o fato. É também o sensitivo, o que capta através da nossa sensibilidade e o que estabelecemos com os nossos pares, como válidos para os grupos aos quais pertencemos e que se relaciona com a nossa necessidade de aceitação pessoal.

As palavras – chave estudadas neste parâmetro, dados, contexto, significado, emoção, sensibilidade, poder, inter relacionados entre si, podem trazer uma definição de informação pessoal para cada indivíduo. Sendo assim, não há um conceito exato de informação ou que seja mais completo. Existe aquele que permite que a informação transmitida por uma mensagem chegue ao interlocutor de maneira que faça sentido para ele. A informação tem que ser distinguida, captada e transformada neste seu processo.

É importante salientar também que a informação para ser definida é preciso ser objetivada e reduzida a um escopo minimizado em seu universo de existência abrangente, como por exemplo, o universo das organizações. Faz-se importante neste exemplo saber como a informação é utilizada nas organizações, qual a sua importância, etc.

3.2 Tecnologia da Informação em Turismo

Tendo em vista a nova realidade quanto ao âmbito dos negócios e em especial do setor turístico, a tecnologia de informação (TI) e o seu uso devem ser analisados nas empresas turísticas. Os benefícios, as desvantagens, como a utilização dessas tecnologias têm contribuído para o mercado de trabalho turístico, gerando incentivo e facilidades para as partes envolvidas; todos estes aspectos devem ser reavaliados e repensados quanto a TI em turismo para que se saiba o que realmente ela tem feito de concreto para melhorar o desenvolvimento desta indústria.

A TI serve neste parâmetro como instrumento de inovação para o turismo, pois esta atividade precisa de ferramentas inovadoras que desencadeiem a sua antiga estrutura, formando novas maneiras de se fazer turismo. A TI é uma ferramenta que atualmente impulsiona qualquer setor de atividade no mercado de negócios. Portanto, serve de grande ajuda para a indústria turística.

As tecnologias de base, por exemplo, permitem aos envolvidos e consumidores da atividade turística, neste caso especificamente hotéis, a dirigir seus negócios e contribuir na experiência agradável que os hóspedes terão durante sua estadia. Essas tecnologias geralmente são utilizadas com o intuito de obter melhorias no serviço aos turistas (hóspedes), acréscimo na produtividade e eficiência dos funcionários do estabelecimento, e crescimento na geração de receitas.

A indústria turística é afetada fortemente por estes aspectos relacionados a TI explicitados acima. O turismo está ou pelo menos deveria estar completamente interligado a TI, pois necessita de suas funções para sobreviver nos dias de hoje. A este respeito, Bogado; Teles (2003, p. 6) acrescenta que:

A TI tem sido responsável por uma segunda "revolução industrial": a revolução informacional. Esta revolução gerou um forte impacto sobre o funcionamento dos negócios em todo o mundo nas duas últimas décadas.

Então, a indústria turística tem sido afetada grandemente pela revolução informacional, sendo esta geradora de impactos em toda a cadeia administrativa dos negócios, em especial hoteleiros, nos últimos anos. Ela não está imune à absorção desses impactos.

Entre as empresas turísticas e entre os vários destinos turísticos no mundo inteiro a competitividade foi inteiramente afetada quanto à vasta agilidade de informações trocadas e quanto à alteração nas vias de repartição dos produtos turísticos. (BOGADO; TELES, 2003, p. 6).

Em vista de que o turismo de fato necessita de uma forte repartição e promoção de produtos e uma eficaz disseminação de informações, não se esperaria outra situação dado o fato de que a TI regula um grande efeito nos processos operacionais da indústria do turismo.

A atividade turística tem tido diversas oportunidades e novos desafios com o surgimento da revolução tecnológica desde a década de 90. A informação é o componente essencial que o turismo como plena e complexa atividade utiliza para melhorar os seus serviços, e a tecnologia vem se tornando a peça fundamental para que o turismo conquiste de maneira eficaz todos estes aspectos, inclusive uma competitividade precisa que tem sido levantada pela cooperação da tecnologia.

Uma mudança radical se acentuou quanto à repartição de serviços e produtos da atividade turística, sendo incentivada pelas oportunidades que a era informacional exhibe. A indústria do turismo está se modificando aos poucos com o avanço da TI por meio da internet, e já está moldando a administração de processos setoriais da atividade. Os benefícios dessas novas tecnologias são evidentes e proporcionam diversas melhorias, oferecendo produtividade e gerando expectativas para os clientes.

O desenvolvimento na área de TI gera também oportunidades fundamentais para obtenção de uma maior competitividade da indústria turística brasileira. Com base nisto, Crescitelli; Lucht (200-, p, 3) considera que:

[...] a TI quando usada adequadamente pode representar uma grande vantagem competitiva para as organizações: muitas delas

estão se tornando mais eficientes, produtivas e lucrativas com o uso estratégico desses recursos, economizando dinheiro com a criação e consolidação de padrões tecnológicos (CRESCITELLI; LUCHT, 200-, p. 3).

Portanto, tem-se essas tecnologias novamente como a arma de propulsão de uma maior vantagem competitiva eficiente que gera lucros e de maneira que elas sejam utilizadas como método estratégico para propagar desempenho para as empresas, economizando capital com a invenção e estabilização de padrões tecnológicos.

3.3 O Uso da TI

A tecnologia da informação é uma ferramenta que tem contribuído grandemente com os sistemas informacionais e, conseqüentemente, com o desenvolvimento das organizações. Essas tecnologias que promovem meios informacionais consistem em um tema com bastante enfoque na atualidade e já tem se discutido muito sobre o seu papel nas organizações empresariais. Múltiplos autores defendem a importância desta ferramenta no que diz respeito a constituição da rede interna e externa. Esta importância exprimir-se-á na melhor composição das funções internas, conexão hierárquica, no controle e seqüência dos recursos disponíveis nas empresas, o que permitiria uma maior competitividade desta, podendo garantir seu papel estratégico para o êxito do negócio.

A TI molda a maneira como as empresas têm concorrido no mercado. Segundo McFarlan (1984:85 apud ADESHOYE; RAMOS, 2001, p. 2), a tecnologia da informação propicia uma maior vantagem competitiva, adicionando valor para os clientes e alçando vendas, diminuindo custos, flexibilizando o processo e trazendo uma melhor relação entre fornecedor, empresa e consumidor, reduzindo o tempo das alterações, proporcionando com os fornecedores uma parceria, induzindo à empresa refletir se pretende ser uma organização de ponta ou apenas mais uma que copia os modelos das outras e o que elas inovar.

A matriz de oportunidades tecnológicas de McFarlan vem a mostrar como uma organização pode usar a tecnologia de informação, seja como suporte, trajeto ou de forma estratégica, onde neste nível estratégico a TI é utilizada na tomada de decisão como busca de vantagens competitivas. Essa matriz está relacionada com a

matriz estratégica de oportunidades criada por Benjamim, Rockart, Scott e Wyman, quando alocadas ao fato de que a TI pode ser empregada como uma chance de causar vantagem competitiva.

Segundo PORTER e MILLAR (1985 apud ADESHOYE; RAMOS, 2001, p. 3), a TI aplicada à orientação de forma estratégica pode ser inserida em todos os níveis organizacionais, onde a TI pertence aos manipuladores de método eletrônico e também aos executivos que se beneficiam desta vantagem que é a TI. A inserção dela nas empresas tem causado notáveis transformações na produção, vendas, decisões estratégicas, recursos humanos, etc. Nos recursos humanos o uso desta tecnologia facilita à empresa uma futura auditoria, visto que com toda a equipe informatizada, a empresa se adéqua à estrutura mercadológica.

A tecnologia pode ser usada de forma estratégica de distintas maneiras em uma empresa, por meio de mudanças que ocorrem para gerar impactos diante dos consumidores, ou como estratégia que precisa distinguir seu atendimento na busca de efetuar a diferença no atendimento ao público alvo, fazendo parte de um nicho específico de mercado.

Entretanto, há ainda um empecilho na utilização da tecnologia como forma estratégica nas empresas: os gerentes. Pois, muitos destes não possuem conhecimento e nem adquiriram capacidade de inserção da tecnologia no processo de tomada de decisão e no não uso correto da ferramenta em questão, não se obtém uma escolha apropriada e nem os resultados esperados.

Os IOSs (Sistemas Interorganizacionais) são aqueles que integram uma ou mais organizações, sendo intensivamente usados na transmissão de dados, além da fronteira da organização, originando acréscimos a estas, como melhoria da postura da organização com relação ao mercado e o desejo de seus consumidores. Por meio deste sistema, notou-se um intercâmbio eficiente de informações de alterações sucedidas no mercado, produtos, e serviços solicitados pelos clientes. Dessa forma, começou a tecnologia de informação a ser utilizada como diferencial na concorrência globalizada. As estratégias universais de Porter ligadas aos IOSs, sendo utilizadas como referência, acarretam alguns benefícios, são eles: 1) custo – os sistemas crescem eficiência e escala na fabricação e classificação, 2) diferenciação – o sistema abordado pode ser empregado para um serviço especial para diferenciação do produto, 3) foco – através do uso de um sistema interorganizacional, pode-se

concretizar uma estratégia voltada para um segmento de mercado ou país exclusivo com presciência de eficiência, baixos preços, diferencial, etc.

Considerando as condições descritas, existem ainda problemas a serem enfrentados dentro das organizações referentes ao uso da TI quando, por exemplo, os gestores ou responsáveis pelas empresas não possuem capacidade de administrar essa relação entre tecnologia e organização, onde os integrantes da mesma não percebem que a TI podem causar bom desempenho dentro da empresa ou quando a tecnologia está inserida na organização, mas não é bem aplicada. Esses problemas devem ser cuidados em vista que as empresas podem gastar recursos financeiros sem a utilização adequada dessas tecnologias, ou mesmo não utilização destas e ocorra perda de vantagem competitiva, o que acarretaria prejuízos econômicos nestas organizações. Segundo Wyman (1985, p. 4), há quatro fases em que se pode evitar que esses problemas venham a afetar as organizações, são elas: avaliação, envolvimento, seleção e integração.

Na fase de avaliação, a matriz de valor estratégico é utilizada para uma avaliação do nível estratégico de dificuldades que a empresa enfrenta ou venha a enfrentar, onde a TI auxiliaria no suporte do planejamento estratégico e processos operacionais. Na segunda fase, de envolvimento, ocorrem os questionamentos a respeito de estratégias que possibilitem um melhor desempenho da empresa através das tecnologias. Na terceira fase, de seleção, é onde a empresa pretende investir em estratégias tecnológicas focadas na diferenciação de mercado ou no próprio consumidor, a fim de alcançar esse desempenho almejado, enfatizando por esta razão em estratégias. Na última fase, de integração, os executivos e responsáveis pela organização precisam ter conexão com os progressos tecnológicos e aprender como manuseá-los, onde os aspectos culturais são os que mais ajudam nesses problemas existentes concernentes ao fato da precisão de melhorias no desempenho organizacional da empresa.

Como explanado anteriormente, a TI é uma ferramenta que contribui para a estruturação organizacional, logo, pode ser compreendida e usada como tal para decisões estratégicas. Porém, ainda, é existente um parâmetro crítico de pessoas que não são especialistas no assunto entenderem o funcionamento da TI como forma de estratégia para aquisição de benefícios. Alinhar a estratégia de empresas à da TI torna-se complicado visto que são analisados os impactos inseridos nas

organizações. Conforme a visão da empresa, a compreensão do papel da TI na organização se torna possível ou não. Mas o primordial é sustentar o alinhamento estratégico obtendo como finalidade o próprio planejamento estratégico.

3.4 TI como estratégia para o desenvolvimento de empresas

As decisões estratégicas são importantes para definição dos negócios, especificamente neste caso - os turísticos, voltados para satisfação do público alvo de um determinado empreendimento turístico. São essas deliberações que dão diretrizes para a definição de metas, objetivos, visões dos negócios. As decisões estratégicas servem para a estruturação de um plano de negócio que irá visar na operacionalização das atividades propostas pelo plano. Este plano inicia-se com o planejamento tático, no qual vão ser formuladas as ideias para a aceção dos objetivos e finalidades que serão abordados melhor no planejamento estratégico, onde se determinará a missão e visão do negócio, ou seja, qual o caminho deve este tomar para se chegar ao sucesso almejado, e por último planejamento operacional, que é o estágio onde essas decisões estratégicas vão ser postas em prática e é através de uma análise feita delas que se pode prever riscos e oportunidades, além de fraquezas e forças.

Para Ansoff (1991 apud PEREIRA, 1997, p. 5): “as novas regras e diretrizes para as decisões as quais guiam o processo de decisão de uma empresa, são consideradas como estratégias de uma organização”.

As decisões estratégicas estão associadas ao amoldamento entre organização e ecossistema, e suas opções no composto mercadológico de produtos e serviços. Captam opções apropriadas e as habilidades da empresa de conquistar o mercado em termos de desenvolvimento. As referidas decisões também abordam a relação existente entre organização e ambiente, colocando em análise problemas externos e o equilíbrio necessário entre essas duas vertentes. O uso da TI envolvido nas decisões estratégicas abarca a opção de um aglomerado de atividades e serviços que serão produzidos pela companhia organizacional e pelos mercados onde serão negociados.

Para Mintzberg (1994 apud ICHIKAWA, 1997, p. 5): “o planejamento estratégico, como vem sendo praticado, tem sido na verdade uma programação

estratégica, que como instrumento de análise, pode ser bastante útil para formulação de estratégias”.

A gestão estratégica necessita seguir o progresso de seus resultados. Toda mudança realizada no ambiente alterará no contexto geral do desempenho da empresa, e por isso, novas análises e estimativas do diagnóstico terão que ser feitas, e como consequência disto novas decisões deverão ser tomadas.

A indústria da TI é bem mais do que simplesmente uma indústria voltada para redes de computadores. Drucker (1986 apud GUIMARÃES, 2000, p. 27): “chega a afirmar que o computador, assim com as demais máquinas de tecnologia, está voltado para tecnologia de informação, assim como a estação central está para a indústria de eletricidade”. É a partir dessas relações que se pode notar o quão a TI tem feito diferencial nas empresas e no sistema mercadológico, se não houvesse as máquinas digitais e eletrônicas certamente não haveria a TI. Ela vem investido bastante na aplicação de informação e transmissão de dados, em maior quantidade em comparação a geração e armazenamento, e esses recursos tem sido aplicados exatamente para propiciar criação de sistemas de informação. Nas análises de Drucker foram verificadas essas evidências sobre TI e dimensão de seu mercado.

A definição de TI nas empresas é complexa visto que a área engloba diversos aspectos abrangentes. A tecnologia de informação é segundo Keen (1993 apud LAURINDO et al., 1993, p.160): “Além do processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de software, informática ou o conjunto de hardware e software, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais”.

Ainda há uma definição sobre a TI em sua abrangência com relação aos SI, onde:

A TI é uma ferramenta que possui uma definição bem mais abrangente do que os SI, pois o primeiro abarca aspectos técnicos, infraestrutura e hardware; enquanto que o segundo questões relativas ao fluxo de trabalho, pessoas e informações envolvidas. (ALTER, 1992 apud LAURINDO et al., 2001, p. 161).

A TI também envolve sistemas de informação, automação, telecomunicações, recursos multimídia, com o uso de hardware e software, utilizados pelas informações para fornecer dados, informações e assim gerar conhecimento.

As estratégias da TI e o gerenciamento das organizações devem estar voltados para uma perspectiva econômica dos negócios da organização. Mas além das estratégias servirem de estrutura para o desenvolvimento da implantação de TI nos negócios turísticos de uma organização, a própria TI serve também para o desencadeamento das empresas, ela é vista atualmente como forma estratégica para o desenvolvimento de empresas. Portanto demanda assim recursos, diretrizes, planos, ações, e conseqüentemente, mais progresso para a organização.

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) é um processo dinâmico e interativo para estruturar estratégica, tática e operacionalmente as informações organizacionais, a TI (e seus recursos: hardware, software, sistema de telecomunicação, gestão de dados e informação), os sistemas de informação e do conhecimento, as pessoas envolvidas e a infraestrutura necessária para o atendimento de todas as decisões, ações e respectivos processos da organização. A diferença fundamental reside no planejamento das informações necessárias para a gestão de toda a empresa, que passa a contemplar o perfil profissional dos recursos humanos envolvidos. (RESENDE, 2011, p. 5).

Tendo já instituído a TI como estratégia e as próprias estratégias da TI, o intuito é desenvolver e programar um padrão de gestão que evidencie o valor da TI nas organizações. Então para ajuda no desenvolvimento de um padrão de gestão como este se deve considerar alguns pontos, tais como compartilhamento de liderança, implantação de um modelo de governança de TI, estímulo do comportamento dirigido a resultados de negócios dos profissionais de TI, evitar excessos de controles, busca da simplicidade, desenvolvimento de uma organização de TI norteada para os negócios da empresa, alocação do budget de TI para as suas metas de negócios; avaliação constante do desempenho da TI, busca da maturidade da organização, e atendimento dos requisitos de auditoria. Todos esses aspectos logo citados contribuem para um melhoramento da gestão organizacional referente à inserção da TI na empresa.

Sendo assim, há alguns anos já se vem tendo questionamentos sobre o papel da TI nas organizações, tanto da parte das produções acadêmicas quanto dos gestores e executivos das empresas. Os questionamentos principais acerca da TI são concernentes ao uso desta, os benefícios e malefícios causados por ela, onde por um lado se colocam os resultados advindos dos investimentos da TI e por outro

as aplicações da TI que viabilizam os mecanismos da conhecida economia globalizada como, por exemplo, o *e-business* e o *e-commerce*.

A evolução da TI se procedeu de uma orientação profissional tradicional de suporte administrativo para um papel administrativo estratégico dentro da organização, ou seja, ela está sendo utilizada como estratégia para o melhor desempenho da empresa e sua visão como estratégia competitiva tem sido destacada devido à sustentação das operações dos negócios existentes e a permissão da viabilização de novas estratégias empresariais e tecnológicas.

A Tecnologia da Informação (TI) e seus emergentes recursos evoluíram muito nesses últimos 45 anos, favorecendo a formação das pessoas e repercutindo na gestão dos negócios. A evolução integrada dessa tríade (TI, pessoas e gestão), por sua vez, contribuiu para o desenvolvimento de organizações inteligentes, que se caracterizam pela disponibilidade de sistemas de informações de apoio aos processos decisórios operacionais, gerenciais e estratégicos, com reflexos diretos nos resultados das empresas. (RESENDE, 2002, p. 42)

Por outro lado, há dúvidas a respeito da existência da produtividade que o uso da TI tem propiciado devido se julgar o agregado global da economia. É conhecido por muitos essa faceta por paradoxo da produtividade da TI.

Esta falta de habilidade das organizações em obter retornos dos investimentos em TI, se deve a ausência de uma ordenação e alinhamento entre as estratégias de TI e de negócios. O ajuste das estratégias de TI, negócios, estruturas microambientais da empresa, considerando sua posição e atuação mercadológicas, observa-se que não é um fato isolado e fácil de ser adquirido, mas um processo diligente e constante ao longo do tempo. Henderson e Venkatraman (1983 apud KNOEDT, 2005, p.86): “procuraram estabelecer o ajuste estratégico entre os fatores externos e internos, bem como a integração funcional entre fatores de negócios e fatores da tecnologia da informação”.

Com isto, pode-se afirmar então que por mais sofisticada que seja a aplicação da TI, ela não pode sustentar uma vantagem competitiva, pois esta é adquirida através da capacidade da empresa em explorar a TI de maneira sucessiva.

A TI em seu uso eficaz e a inter-relação entre a sua estratégia e a de negócios vão além do conceito de ferramenta de produção, sendo por diversas vezes fator crítico de êxito. Atualmente o motivo desse sucesso todo não está mais

vinculado unicamente ao composto de uma estrutura computacional como hardware, softwares utilizados e usuários que também vem contribuindo cada vez mais com os sistemas e tecnologias de informação, ou com métodos de desenvolvimento, mas com o alinhamento da TI com estratégias e características da organização e de sua estrutura organizacional. De acordo com Silva (2011) a eficácia dos planos e ações do ramo da TI são efeitos da aplicação adequada e a detecção da função da Tecnologia da Informação na estratégia da organização como um todo, desde o começo até o seu chão de fábrica.

O uso da tecnologia de informação como decisão estratégica nas empresas não deve ser somente um processo sem utilidade, mas servir também de identificação do uso das tecnologias e seus custos, incentivo de novos experimentos tecnológicos para os funcionários, desenvolvimento de treinamentos e sistemas para obtenção de um melhor controle e segurança do uso da TI de maneira adequada, além de desenvolver atividades que proporcionem consciência de seus benefícios e importância para os usuários. Ainda levando em consideração todos os quesitos ditos, há o problema de se preestabelecer quais organizações precisam de tecnologias, quais delas é a mais adequada, a seleção de treinamento apropriada para os funcionários, e outras apreensões que existem na implementação da TI nas organizações (WEILL et al., 1996 apud ADESHOYE, RAMOS, 2001, p. 4).

3.5 Aplicações de TI à hotelaria

A princípio a busca pela informação se especifica nos ambientes externos. Contudo, uma grande quantidade de informações a respeito desses ambientes se apresenta inseridos em uma organização. Essas empresas são bases de dados que armazenam em um banco de dados (BD) interativos as informações sobre os concorrentes, consumidores (clientes), entre outras coisas, onde o acesso a tais dados pode se fazer diretamente do sistema de pedido dos consumidores (clientes) ou de armazéns diferenciados de dados.

As informações, inclusive as do ambiente competitivo, podem também ser acessadas por softwares de texto, como listas de discussões e e-mails. Com o surgimento da internet se tornou muito fácil o acesso às informações desejadas; e nesta era, uma ágil procura de dados e informações feita por uma ferramenta qualquer de busca é mais do que suficiente para se coletar adequadas informações

(GOMES; BRAGA, 2001, p. 86). Aliás, uma extensa diversidade de fontes documentais arquivadas, cujo não estão na rede disponíveis, pode ser cobertas. Porém, essas ferramentas requerem habilidades. Ainda que a tecnologia de busca seja de ponta e alta definição, há a necessidade de um profissional da informação ou alguém que se identifique com o assunto. A utilização do software nesta fase deve demonstrar um alto padrão de funcionalidade, manuseio e características positivas gerais de aplicação.

Os tomadores de decisão junto ao grupo de Inteligência Competitiva definem as necessidades de informação, enquanto um software é o responsável por organizar inteligência. Software algum irá identificar de forma dinâmica as necessidades de informações de uma empresa qualquer. Os softwares ajudam normalmente no armazenamento dessas informações para consultas posteriores, se relacionando com os concorrentes, com a origem de suas decisões e com os tomadores de decisões.

A TI pode ser considerada um recurso para competitividade da indústria hoteleira. Outros recursos como a internet vêm auxiliando também essa indústria como uma ferramenta gerencial e operacional, tornando-a adequada para oferecer bens e serviços qualificados aos hóspedes (MENDES FILHO E RAMOS, 2002 apud RAMOS; RODRIGUES, 2006). Referente às vantagens do uso da internet como instrumento de TI pode-se considerar o rápido acesso a um número maior de informações e a facilidade de comparar os preços e atributos de vários produtos em um só local.

Segundo Crispim e Dutra (2005 apud RAMOS; RODRIGUES, 2006) o uso da aplicação de TI tem sido mais lento no segmento da hotelaria, mas com a inserção das novas tecnologias aos negócios esse segmento irá aumentar a sua competitividade. Enfim, a tecnologia da informação está sendo usada para gerenciar os negócios e suas aplicações. À medida que o seu estudo vai se aprofundando, se torna possível identificar acerca do quão essa tecnologia tem contribuído para os estabelecimentos hoteleiros, acarretando vantagem competitiva e adicionando valor às atividades da cadeia hoteleira.

A partir da década de 80, iniciou-se a percepção de como a TI poderia ser fundamental na gestão das organizações, contribuindo para o crescimento de sua competitividade de maneira eficaz e eficiente. Em um mundo onde os negócios são

cada vez mais dinâmicos e competitivos, a busca por um diferencial como serviços de qualidade tem se tornado prioritária para estas empresas. A TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação), por exemplo, tem sido usada como recurso estratégico ativo para as organizações, buscando não somente atingir o êxito, mas também mantê-lo.

De acordo com Matoso (1999, apud LOBIANCO; RAMOS, 2004, p. 3):

O turismo, juntamente com a hotelaria, depende progressivamente do recurso de novas tecnologias da informação para acompanhar e se atualizar de ferramentas que permitam um eficiente desempenho das funções de cada setor do hotel, propiciando melhores resultados para a sua gestão (MATOSO, 1999, apud LOBIANCO; RAMOS, 2004, p. 3).

Então, na gestão hoteleira, o uso da TI resulta em benefícios, vantagens no mercado competitivo, proveito do tempo, ambiente eficaz de repartir informação e na redução de custos. Alguns dos exemplos são os próprios sistemas de informação eletrônicos como um sistema via software do hotel, conexões ao correio eletrônico, internet. São exemplos simples de como um hotel pode se comunicar com seus clientes ou mesmo com uma cadeia de outros hotéis através desses sistemas e tecnologias, mantendo a interação e comunicação em seu meio. As tecnologias de fato tem sido essenciais para a administração das atividades como instrumento de interação e comunicação com os clientes vinculados ao setor de turismo.

4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os Sistemas de Informação são um conjunto de componentes que se inter-relacionam com a finalidade de promover a coleta, a manipulação, o armazenamento, e a disseminação de dados e informação.

De acordo com Stair (1996 apud FURTADO, 2002, p. 23) um sistema de informação (SI) é: “[...] um tipo especializado de sistema que possui uma rede de elementos inter-relacionados com o propósito de coletar, manipular, armazenar e disseminar dados e informação”.

Em Sistema de Informação, a atividade de busca de dados e informações é a “entrada”, onde esta pode ser adquirida em vários formatos e estruturas como os cartões de ponto de um trabalhista em um sistema emergencial de atendimento,

neste caso, uma ligação ao 190, ou mesmo em um sistema administrativo como o de controle de pessoal.

O processamento atribui-se aos serviços de tratamento por meio de conversões ou modificações das entradas em saídas precisas. Geralmente, esse processo é realizado por operações calculares, comparações, escolhas e dados armazenados para uma recuperação posterior. Ao fim, atribui-se à “saída” toda informação válida construída pelo sistema. Inúmeras maneiras de saída podem haver, porém as mais comuns são os relatórios, documentos arquivados, etc.

É imprescindível salientar ainda que um sistema de informação está sempre em movimento, ou seja, sendo dinâmico e não estático, por meio de suas constantes atualizações, onde o sistema é retroalimentado, num processo de feedback, objetivando realizar ajustes nos serviços de entrada, processamento e saída. A respeito disto, Módulo Operacional 6 Sistema de Informações turísticas do Programa (2007, p. 19) afirma que: “o objetivo principal de um sistema de informações é o de armazenar os dados e disponibilizá-los de maneira adequada para que possam ser transformados em conhecimento”.

Os sistemas de informação focam no auxílio ao procedimento de tomada de decisão inserido em uma empresa. A utilização eficiente desses sistemas pode obter um amplo impacto no êxito da organização, propiciando benefícios de inúmeras maneiras como por meio da diminuição de falhas e em consequência de custos com elevada eficiência operacional, e por meio da melhoria de serviços prestados, voltados para sua qualidade.

4.1 Sistemas de Informação em Turismo

Os sistemas de informação podem ser conceituados de distintas e diversas formas como assim o faz vários autores, mas em síntese o que se sabe e se afirma é que são um conjunto de elementos que interagem para processar, disseminar, coletar e armazenar dados que unindo-se a outros dados logo se transformarão em informação automática e atualizada despejada diretamente ao receptor.

Com isto, os sistemas de informação atualmente têm alcançado todas as áreas mercadológicas em quaisquer organizações, mas os sistemas estão neste caso voltados para o setor turístico, onde são inseridos na gestão turística

organizacional. Essa gestão turística mantém um vínculo com os SI, atrelando os SI às atividades turísticas, aplicando-os de diversas formas, porém causam diversos impactos conforme o tipo de atividade ponderada.

Nos mais diversos setores do turismo pode-se considerar o efeito na prática desses sistemas, como por exemplo, nas agências de viagem, na hotelaria, operadores/grossistas, *rent-a-car* (aluguel de carros), *food & beverage* (alimentos e bebidas). No caso das agências de viagem, segundo Cravo (2006, p. 10) os sistemas informáticos utilizados são o *incoming* e o *outgoing*, onde o primeiro é usado para registrar os pedidos das agências representadas com a definição dos dados dos clientes que irão se deslocar de um destino a outro, como data, hora, nome do cliente e entre outros dados mais. Com base nesta organizada informação o sistema prepara listas para enviar aos hotéis.

O segundo sistema dispõe de atualizada informação a respeito dos vários serviços prestados, características como fornecedores, preços, prazos de confirmação, hotéis, entre outros mais. Este sistema informático também tem conexão com os sistemas de companhias aéreas para realizar reservas e emitir bilhetes.

Ainda para o mesmo autor, o sistema informático utilizado na hotelaria, onde é o foco a ser estudado, o sistema deve consentir o registro de reservas com a definição do perfil dos clientes, como saber se a vaga é individual, em qual a agência foi feita a reserva, nome do cliente, data de chegada e a de partida, tipo de pensão, número e padrão de quartos, serviços suplementares prestados, etc.

A finalidade do sistema é agregar todos os serviços que existem no hotel, como prestação de serviços do restaurante, do bar, do alojamento, das atividades esportivas e de lazer, serviços de quarto, lavanderia, entre outros serviços do hotel. Com as informações adquiridas através do sistema informático poderá se estabelecer listas de chegada e de partida, histórico dos clientes, listas dos quartos, entre outros mais.

Portanto, levando-se em consideração todos os requisitos que os sistemas de informações propõem no setor turístico, eles devem ser desenvolvidos para uma melhor facilidade de manuseio dos serviços do hotel por parte de seus funcionários e para um maior desfrute desta atividade por parte dos hóspedes. Avaliando isto,

Módulo Operacional 6 Sistema de Informações turísticas do Programa (2007, p. 20) descreve que:

[...] a informação é especialmente vital para movimentar, aproximar, viabilizar e dar visibilidade a todos os seus elementos. Como o turismo também se espalha por territórios ao redor do planeta – por meio de políticas locais para atrair demandas, ou como resultado dos deslocamentos dos viajantes, espontâneos ou incentivados –, a tecnologia tornou-se elemento fundamental para que o setor opere de forma eficiente, eficaz, competitiva e qualificada e para que os usuários, ou seja, os turistas, tenham suas necessidades e desejos atendidos e os gestores da atividade possam planejar com base em informações confiáveis.

Então, por causa dos resultados que os sistemas de informações têm propiciado às demandas turísticas, a tecnologia se tornou elemento essencial para que a atividade opere de maneira apropriada, fazendo com que os turistas, hóspedes no caso, obtenham seus anseios atendidos, além de promover informações seguras e facilidade de manuseio dos serviços aos gestores e funcionários do estabelecimento.

Diante do contexto, pode-se considerar que os sistemas de informações em turismo pode instituir um extenso banco de dados com informações relativas à atividade turística, destacando sua importância para o planejamento e gestão do progresso do turismo regional como sendo uma ferramenta, e também como uma estrutura de burocratização, desburocratização e fácil acesso à informação.

4.2 A Era dos SI e seu uso como estratégia para melhoria de desempenho das organizações

Por volta dos anos de 1970 as mudanças tecnológicas deram início à abertura de novas escolhas para a transformação de dados em informação e a melhoria e adaptação dos sistemas conforme as necessidades da organização, porém ainda se mantinha em uma fase de constante centralização.

Pela primeira vez, o terminal se tornou flexível, permitindo o processamento de tarefas do computador de maneira simultânea com diversos usuários. Se originou também os pacotes de softwares, onde associados à flexibilidade dos terminais incentivou uma gama de inovações que passaram a ser distinguidas como sistemas de apoio à decisão.

Segundo Almeida; Crossetti (1997, p. 11): “O impacto das TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação) é muito amplo e variado. Além dos novos serviços, essas tecnologias particularmente no segmento wireless, estão viabilizando novos mercados e novas formas de concorrência”. Ainda sobre isso:

Ao longo de sua catalogação terminológica, estes sistemas vieram substituir o foco do processamento de dados na automação de atividades burocráticas, dando ênfase no fornecimento de informações em papel sob a forma de relatórios de gerenciamento, planejamento e controle. (KEEN, 1996 apud GUERREIRO, 2005, p. 8).

Já em meados da década de 1990, havia uma grande interação e sistemas abertos nos departamentos de sistemas, cessando com a falta de compatibilidade. A integração tecnológica permitiu a troca de informações e um fácil e ágil acesso a elas, aperfeiçoando o funcionamento da empresa. A mudança se acentuou em praticamente todos os setores tecnológicos e negociais. O uso das ferramentas da TIC e as transformações até este momento existentes se tornam universais e as diferenciações entre comunicação e computadores esvanecem, alterando completamente o mundo dos negócios. Então o computador logo veio a se tornar um imprescindível componente da TIC para as empresas.

Surge a partir dos gerenciamentos de banco de dados os sistemas gerenciadores SGBDs que começaram a ser instruídos para a organização das informações de forma eficaz, na tentativa de evitar uma duplicidade e facilitar ao mesmo tempo sua análise. Dessa forma, os antigos CPDs iniciaram uma transformação, onde foram modificados em bibliotecas informacionais, ressaltando que as mudanças ocorrentes sofriam resistência por parte dos profissionais de informática.

4.3 Impactos dos Sistemas e Tecnologias de Informação nas companhias organizacionais

A inserção da SI/TI numa organização causa uma gama de modificações, em nível das relações do meio existente com o da empresa, avaliados através da eficácia; e em nível de impactos ambientais internos, fazendo-se análise da estrutura microambiental da organização neste caso, avaliados por meio da eficiência. Os

recursos TI são preciosos porque geram repercussões em todas as fases da estrutura empresarial. O nível estratégico é aqui neste contexto a primeira fase, onde numa ação suscetível de crescer a coerência entre o meio que envolve toda a cadeia e a organização produz um aumento de eficácia maior em relação à execução do encargo organizacional. Os níveis operacionais e administrativos são a segunda fase, onde a TI repercute na organização quando surgem efeitos endógenos, manifestados em acréscimo da eficiência da organização em relação à alternativas de estratégias. Porém apesar desta distinção dos níveis organizacionais, os impactos ocorrem nos vários níveis, estratégico, tático e operacional, de forma simultânea.

Segundo Braga (1996) ao nível dos Sistemas de Informação, são determinadas as necessidades de transmitir a notícia e o conhecimento, e sua aplicação no negócio, baseadas numa avaliação da empresa e do seu meio envolto, assim como na avaliação da estratégia integral da empresa. Ao nível das Tecnologias de Informação, é instituída qual a contribuição para o processamento de informação e para o suprimento das necessidades de informação e de aplicação, bem como o desenvolvimento de sistemas e elaboração de vantagens competitivas para a organização, levando em consideração as prioridades fixas na estratégia dos Sistemas de Informação.

Dessa forma, os SIs admitem a baixos preços as ofertas de produtos às organizações, que vinculados a bons serviços e relações com os clientes consumidores, por meio de noções de valor adicionado, procedem numa vantagem competitiva acrescida, cujo o efeito será o alcance da fidelização dos clientes. O uso da TI pode alterar as condições e vantagens competitivas de um mercado, com relação as modificações do equilíbrio inseridos no setor da atividade, produção de barreiras a abertura de novos concorrentes competidores, persuasão. Os SI/TI ainda procuram desenvolver produtos e serviços para seus clientes e propiciar diferencial aos que já existem para atraí-los de maneira que eles adquiram preferência destes produtos/serviços em relação aos concorrentes.

O uso da tecnologia de ponta irá admitir com isto uma relação constante e restrita entre fornecedores e organização, conforme as petições e propostas da empresa sejam passíveis de serem consentidas pelos fornecedores. Sendo assim, a TI admitiu variações e mudanças para os consumidores e fornecedores em sua

forma de pensar e agir. As TIs contém impactos em toda sua cadeia de níveis organizacionais, abordando neste caso, os impactos em seu nível interno, ou seja, fazendo análise microambiental da empresa, através disto se pode notar que alguns dos principais impactos neste nível estão em estruturas orgânicas e no papel da coordenação da empresa, em níveis de relações sociais psicossociológicos, nos subsistemas de valores e finalidades das pessoas que trabalham nas companhias organizacionais, assim como no tecnológico.

Quanto aos benefícios se aprimoram a partir da junção das estratégias organizacionais, estruturas e processos reunidos aos investimentos em TI. As TIs concentram perpassar um agregado de barreiras em que há a existência de uma nova forma de pensar, pois em tempo real há a possibilidade de ação e reação rapidamente da parte da empresa com relação aos clientes, concorrência e mercado.

4.4 Os benefícios (vantagens) com a utilização desses SI na hotelaria

Dentre os diversos atores que fazem da atividade turística os sistemas de informações em turismo podem trazer alguns benefícios das quais durante todo o estudo já se foi mencionando, mas se faz relevante representá-los especificamente.

Para as instituições gestoras e públicas, esses sistemas propõem um instrumento básico para planejar e gerir a atividade turística; facilitar a comunicação de maneira integral; uma ferramenta que consolida a rede interativa de participantes do turismo; facilita a organização e o gerenciamento da informação; uma biblioteca virtual, onde é possível efetivar um histórico de ações e de panoramas turísticos através da coordenação, desenvolvimento e estocagem das informações; uma fonte de consultas para permissão de financiamentos, etc.

Para as instituições de ordem privada, os sistemas ajudam a facilitar a comunicação com base nos preceitos de participação, onde se estabelece um ambiente de debates e discussões sobre as políticas de turismo e assuntos a sua volta; servem como fontes de informações a respeito da atividade turística, de suas regiões, destinos e produtos; como a possível alternativa de fazer parte do cadastur, um sistema de cadastro da área de turismo, que pode servir de padrão referencial para o turista.

Para os turistas, população, estudantes e estudiosos, esses sistemas servem como fontes de informações sobre o produto turístico ofertado, neste caso, a estalagem ou hospedagem. Servem também como fonte segura de informações a respeito dos profissionais, organizações e daqueles que prestam serviços turísticos; e principalmente como facilitador da comunicação entre todas as partes envolvidas com o turismo.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

6.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

A pesquisa tem caráter qualitativo, pois o propósito é emergir aspectos subjetivos e atingir motivações implícitas, seria neste caso verificar a qualidade dos sistemas e tecnologias da organização estudada; e também exploratória, pois a finalidade é especificar o tema pesquisado, visto que é pouco explorado ainda. Por ser um estudo de caso a pesquisa se torna bastante específica e por causa dessa especificidade assume o formato de tal estudo. Sendo assim a intenção da pesquisa é buscar resultados acerca do determinado objeto de estudo, neste caso, os sistemas de informação. De modo a consumir o objetivo da pesquisa, a mesma deverá ter especulações aprofundadas para descobrir as causas legítimas do acontecimento de tal fenômeno.

O procedimento utilizado para a pesquisa realizada foi o embasamento em teorias, conceitos e abordagens de autores especialistas na área de escolha do referido tema, estudiosos esses que trabalham com a linha de pesquisa focada em TI e nos SI, além da contribuição de autores com amplos conhecimentos e também especialistas na área de gestão empresarial e estratégias, tendo em vista que o tema abordado do presente trabalho foca exatamente em estratégias, empresas turísticas, meios de hospedagem até o devido momento, podendo se estender posteriormente, TI, SI, negócios turísticos.

6.2 UNIVERSO DA PESQUISA

O motivo por trabalhar com esta linha de pesquisa foi a necessidade de verificar a utilização dos sistemas de informação no empreendimento hoteleiro, visto que dá-se importância extrema à disseminação da informação, pois esta ajuda no desenvolvimento da empresa. Razões também como buscar a compreensão deste sistema informacional descrito e os benefícios propiciados por ele na organização.

O hotel Imirá Plaza foi escolhido para ser analisado porque é um empreendimento que já utiliza ferramentas informacionais, despertando o interesse

de estudá-las a fim de saber se elas são instrumentos de tecnologia de ponta e de apropriada qualidade para o seu desempenho.

O trabalho referente constará de questões a serem respondidas pelo gestor do estabelecimento, constando de nove questões abertas a serem respondidas no dia da visita técnica.

A metodologia utilizada para a elaboração do projeto foi uma pesquisa bibliográfica, com embasamento teórico em algumas fontes como artigos científicos referentes às ferramentas da comunicação e da informação, livros e sites, além de artigos referentes a gestão empresarial e planejamento estratégico em organizações, slides e trabalhos acadêmicos de outros estudantes. Tudo serviu de base para pesquisa do referente trabalho em questão.

6.3 COLETA DE DADOS

O método de coleta de dados para a pesquisa foi um questionário elaborado com questões abertas, aplicado a uma organização focada no ramo turístico e tecnológico, sendo a elegida o Imirá Plaza Hotel, localizado na Via Costeira na cidade de Natal/RN, com o intuito de analisar o uso das TI e SI para manutenção da informação e comunicação, e como estes podem facilitar o acesso da informação para os usuários.

Salienta-se que o mencionado hotel foi selecionado para pesquisa, devido propiciar o interesse acerca do assunto “TI e contextos gerenciais”, incitando a busca de saber se os sistemas informacionais possuem excelência ou não no estabelecimento proposto.

Foram levantados estudos, bases bibliográficas a respeito do tema para alçar ênfase na avaliação do roteiro de entrevista, o questionário aplicado ao hotel.

A partir daí ocorre a realização da entrevista pessoal e pré-agendada com a gerente operacional do hotel Tatiane Drago e entrevista impessoal e informal com o executivo de contas, Marcelo Godeiro, no intuito de obter as informações precisas para a discussão dos resultados na última fase, com a finalidade de alcançar os objetivos proporcionados pela pesquisa e solucionar os problemas do estudo.

Após a coleta de dados foi feita uma avaliação entre as relações das variáveis para uma futura determinação dos efeitos resultantes em uma organização.

Considerando o enunciado, foi construído um roteiro de entrevista, onde foi aplicado ao hotel para obter informações acerca de seus sistemas e tecnologias informacionais. O roteiro planejado é exposto juntamente com o objetivo geral do trabalho, os objetivos específicos e as perguntas questionadas logo abaixo no quadro 1:

QUADRO 1: Questões da Pesquisa.

OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ROTEIRO DE ENTREVISTA
<p>Analisar os Sistemas e as tecnologias de Informação utilizados pelo Imirá Plaza Hotel como método estratégico para um desempenho eficiente e eficaz.</p>	<p>Verificar o uso das ferramentas informacionais que o hotel utiliza e a sua importância na cadeia administrativa.</p>	<p>1. Como os Sistemas e Tecnologias de Informação têm contribuído para o hotel?</p>
		<p>2. Até que ponto a TI pode trazer vantagem competitiva para o hotel?</p>
		<p>3. Qual o método de transmissão de informação que o referido hotel utiliza?</p>
	<p>Observar como as informações estão sendo promovidas através dessas ferramentas tecnológicas e a qualidade das informações.</p>	<p>4. Existe algum tipo de sistema de informação eletrônico utilizado pelo hotel que auxilie na troca de informações, como softwares, programas digitais, etc.? Se sim, quantos são e como é o funcionamento de cada um? Que tipo de informação é coletada?</p>
		<p>5. Os SI do hotel tem evoluído? Quais os desafios enfrentados para sua implementação e evolução?</p>
		<p>6. Tanto os Sistemas quanto as Tecnologias de Informação tem atendido às expectativas do hotel?</p>
		<p>7. A TI e os SI tem sido uma boa ferramenta e</p>

	Mostrar os benefícios oferecidos por estas tecnologias, sistemas, voltados para a hotelaria, em especial para o hotel Imirá Plaza.	método estratégico para o hotel quanto ao recebimento de benefícios (vantagens)? Se sim, quais benefícios tem recebido através desses recursos tecnológicos?
		8. Como esses sistemas e tecnologias têm sido aplicados dentro do hotel?
		9. Quais são as estratégias do hotel para realizar um processo de transmissão de informação mais ágil, melhorando o seu desempenho hoteleiro?

FONTE: Elaboração própria, 2013.

6.4 PERFIL DA AMOSTRA

No estudo, a quantidade de pessoas entrevistadas foram duas, sendo uma no gênero feminino e outra no gênero masculino. A quantidade de entrevistados foi pequena devido não se ter necessidade de obter um número maior tendo em vista que os gestores, neste caso a gerente e o executivo de contas do estabelecimento, já forneceriam os dados necessários para obtenção da qualidade dos sistemas informacionais. Deste modo, mostra a tabela 1 abaixo:

TABELA 1: Amostra quanto ao gênero.

Gênero	Nº de entrevistados	Porcentagem (%)
Masculino	1	50%
Feminino	1	50%
Total	2	100%

Fonte: Pesquisa realizada em abril de 2013.

6.5 ANÁLISE DE DADOS

A fim de analisar os dados faz-se preciso obter primeiramente a coleta dos dados da pesquisa para se ter resultados concisos.

Depois desta primeira fase, foram analisados os dados para saber se as ferramentas de informação do hotel são de fato instrumentos que contribuem para o seu desempenho, propondo um nível padrão de tecnologia elevada.

A análise foi feita em cima dos resultados obtidos pelo questionário respondido. Os dados concisos foram revistos para uma melhor interpretação da estrutura e das características informacionais e administrativas do hotel. As informações adquiridas foram trabalhadas e os resultados finais foram satisfatórios quanto à busca do conhecimento em procurar saber o funcionamento das ferramentas informacionais do hotel e o retorno que estas promovem ao empreendimento.

Com as respostas analisadas, já prontas e formatadas, considerou-se que os objetivos da pesquisa, tanto o geral quanto os específicos, tinham sido alcançados em seu propósito. A partir daí, deu-se sentido à pesquisa, e os sistemas e tecnologias de informação, objeto de estudo da pesquisa, começaram a ficar claros em seu papel na organização diante do cenário que foi avaliado a partir da entrevista e da visita pessoal ao local.

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com a finalidade de obter os resultados da análise, investigou-se o questionário aplicado respondido para uma visualização das respostas, a fim de alcançar o objetivo do trabalho, verificar a qualidade dos sistemas e tecnologias do hotel.

Neste sentido, o conjunto de análises foi dividido em temas como: Imirá Plaza Hotel: Suas Características Administrativas e seu Sistema e Tecnologia Informacionais; tipos de sistemas e tecnologias que o hotel utiliza; matriz DAFO (análise SWOT ou FOFA); e a qualidade em vigor quanto a esses sistemas e tecnologias apurados.

7.1 Imirá Plaza Hotel: Suas Características Administrativas e seu Sistema e Tecnologia Informativos

O Imirá Plaza Hotel é um hotel que se localiza na via costeira na zona sul de Natal-RN e dispõe de amplo espaço físico para realização de vários eventos e áreas de lazer para seus hóspedes, indicando diretamente uma excelente infraestrutura do local.

O hotel é coberto de uma vasta área verde bem preservada e possui funções administrativas bem significativas e diferenciadas de teor competitivo. Suas características hoteleiras são padronizadas e seus sistemas e tecnologias informativos são estruturados.

Os sistemas e tecnologias de informação são considerados fundamentais para o hotel em todos os níveis, desde o setor gerencial, comercial, financeiro, até o nível mais baixo. O estabelecimento dispõe de funcionários como gerentes, recepcionistas, ASG, camareiras, nutricionistas, funcionários nas áreas comerciais, de divulgação e de faturamento e finanças, etc.

Esses sistemas são bem utilizados e ajudam de forma estratégica no alto desempenho do hotel, promovendo uma interação positiva entre todos os participantes da estrutura hoteleira, disseminando a informação de maneira correta e propiciando comunicação entre todos os envolvidos.

Quanto a aplicação desses sistemas, a sua contribuição para o hotel tem se dado em todos os níveis, desde uma reserva feita no site de reservas do hotel até a finalização da conta do cliente. A TI tem trazido também bastante vantagem neste ramo hoteleiro, principalmente na agilidade de tomadas de decisão comerciais e financeiras.

O Imirá usufrui de meios de informações padronizados como e-mails, redes sociais, no geral a internet, que atualmente todo estabelecimento precisa utilizar para manter o mínimo de boa classificação em termos de sistemas, tecnologias e informação. Mas ainda possui um diferencial, sendo ele um servidor Dell em que se destaca por se responsabilizar em manter uma rede de computadores interligados transmitindo informações, além de disponibilizar conectividade à internet, desenvolvimento e criação de websites e gerenciamento de e-mails.

O hotel trabalha também com softwares digitais como Cnab, centro nacional de automação bancária; Nfe, nota fiscal eletrônica; sites de reservas, páginas de internet. Todos estes sistemas eletrônicos são para auxiliar a troca de informação entre os clientes e o estabelecimento. Essas informações são coletadas para obter um controle do desempenho hoteleiro e da satisfação dos hóspedes.

O software do hotel é terceirizado, pois presta serviços para outros, tendo enfrentado desafios e sofrido evoluções dependendo das homologações da empresa que realiza este serviço para o hotel, a software house. Os sistemas do hotel também têm atendido às suas expectativas de maneira positiva.

Com relação ao método estratégico do hotel ao utilizar os sistemas e TI, tem recebido vantagens como mesclagem e obtenção de informações em vários setores do estabelecimento através de um DW (Data Warehouse), e benefícios como proteção de falhas no intuito de preservar a segurança de seus computadores.

Esses sistemas e tecnologias têm sido utilizados em todas as rotinas diárias do hotel, desde a reserva no site, check-in, instalação, fornecimento de dados por meio de um banco de dados próprio do hotel, até o check-out e finalização da conta do cliente.

A estratégia atual do Imirá Plaza Hotel para melhorar o seu desempenho quanto a uma transmissão de informação mais ágil em relação à troca de informações entre clientes e funcionários é exatamente a obtenção de um novo servidor porque transmite informação em mais de uma máquina; e trabalhar com estrutura em nuvem porque fornece várias funções como navegação em vários domínios administrativos e armazenamento de dados e informações, entre outras funções colaborativas.

7.2 Tipos de Sistemas e Tecnologias que o hotel utiliza

Levando-se em conta a necessidade de analisar de perto os sistemas e tecnologias do lugar para se obter o resultado final da pesquisa, procurou-se fazer uma visita técnica à organização de estudo, Hotel Imirá Plaza, valendo ressaltar também que a visita foi precisa porque como se trata de um estudo de caso as informações específicas e detalhadas só poderiam ser adquiridas indo ao local onde o estudo está sendo realizado.

Durante a visita, houve uma entrevista e o questionário foi respondido, com as informações passadas pôde-se notar que os sistemas e tecnologias que o hotel proporciona são os que o quadro 2 mostra a seguir juntamente com a função de cada um:

QUADRO 2: Algumas ferramentas observadas e existentes no hotel e suas respectivas funções.

FERRAMENTAS INFORMACIONAIS DO HOTEL	FUNÇÃO
Banco de Dados	Registrar, armazenar dados dos clientes.
Fichas de Controle	Ajudar no controle dos hóspedes
Internet (Um de seus meios de informação)	Disponibilizar troca de informações constantes.
Redes Sociais (Um de seus meios de informação)	Propiciar permanente ligação com as pessoas que se hospedam e divulgar o hotel, seus serviços em tempo real.
E-mails (Um de seus meios de informação)	Transferir e adquirir informações e notícias que o hotel necessitar.
Servidores	Fornecer produtos de softwares e transferir informações a outros pcs interligados a ele por uma rede.
Cnab	Trocar digitalmente informações entre o sistema do cliente e o do banco. (Realizar pagamentos, trocar informações de cobrança, débitos em conta, extratos, etc).
Nfe	Documentar prestações de serviços feitas em partes e operações circulatórias de mercadorias.
Site de Reservas	Reservar vagas de pessoas que pretendem se hospedar no hotel.
Software terceirizado (Através da software house)	Propiciar redução e controle de custos, aprimorar os recursos prestados, oferecendo vantagens e desvantagens dependendo do tipo de software e empresa que presta seus serviços.
DW	Mesclar e obter informações nos mais diversos setores.
Proteção de Falhas	Preservar e otimizar a segurança de um PC.
Servidor Dell	Consolidar conectividade de internet, gerenciar e-mails, desenvolver websites internos.
Estrutura em Nuvem através de Fibra	Possibilitar armazenamento de

ótica	informação, qualidade de serviço incomum, economia, agilidade, navegação entre diversos domínios administrativos, etc.
-------	--

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Como pode ser observado no quadro acima, o hotel estudado possui algumas ferramentas de informação fundamentais para o seu desenvolvimento. Algumas são diferenciais no mercado atual de TI como, por exemplo, serviços de nuvem em fibra ótica.

Já outras ferramentas utilizadas são mais padronizadas por vários estabelecimentos hoteleiros, como o banco de dados para registrar os dados dos clientes que ali visitam, a internet, redes sociais, e-mails, e sites de reservas. As demais ferramentas também são de ótimo destaque ao hotel, tornando-se um diferencial competitivo.

7.3 Matriz DAFO (Análise SWOT ou FOFA)

A matriz Dafo também conhecida como análise swot ou fofa é uma avaliação que se faz sobre os pontos positivos e negativos de uma empresa ou do objeto de estudo a que o avaliador está estudando. Essa matriz além de possuir pontos positivos e negativos, possui fatores internos e externos, aos quais os aspectos positivos e negativos são inseridos dentro destes fatores, ou seja, eles estão inter-relacionados.

As forças são pontos positivos, as fortalezas que neste caso a organização tem, é o que favorece a organização a obter diferencial e vantagem competitiva. As fraquezas são pontos negativos que a organização tem e é um fator interno assim como as forças, é o que desfavorece ou desprivilegia a organização quanto a obtenção de benefícios.

As oportunidades fazem parte dos pontos positivos e é um fator externo, pois são meios externos da empresa que afetam diretamente nas forças, fazendo com que elas cresçam. Já as ameaças fazem parte dos pontos negativos e é um fator também externo, onde os meios externos da empresa afetam diretamente nas fraquezas, fazendo com que a empresa reduza suas vantagens.

O Imirá Plaza Hotel assim como toda organização ou estabelecimento possui seus pontos positivos e negativos, construindo desta forma a sua matriz DAFO específica com forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Deste modo, o que se verificou do hotel quanto a esses pontos de seus sistemas e tecnologias, além de suposições caso algum fator inesperado ocorresse, foram:

QUADRO 3: Matriz DAFO.

FRAQUEZAS	AMEAÇAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Software terceirizado • Dispersão e desorganização de dados. • Apesar de a TI e os SI atenderem as expectativas do hotel, ainda falta recursos tecnológicos para melhorar a infraestrutura informacional do hotel. • Ausência de laboratório de informática para acesso livre dos hóspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Não uso do suporte quanto à atualização de programas, softwares, ou mesmo a parte física (Hardware dos pcs). • Configuração de rede não atualizada ou uma rede não configurada. • Manutenção e suporte dos sistemas sem fiscalização. • Riscos não calculados. • Custos altos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Software terceirizado • Internet, Redes Sociais, E-mails. • Computador com fax, Impressora e recepção wireless a disposição dos clientes. • Cnab, Nfe, Sites de reservas, páginas de internet. • Banco de dados (sistema de cadastro). • DW e servidor Dell. • Contribuição da TI para a tomada de decisão comercial e 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços de nuvem com infraestrutura de fibra ótica. • Fornecedores adequados e parceiros da empresa. • Manutenção Preventiva e Corretiva dos equipamentos físicos. • Suporte técnico. • Especialização da TI. • Aquisição de um novo servidor.

		financeira. <ul style="list-style-type: none"> • Proteção de falhas. • Sistema de Interação entre funcionários e clientes bem ordenados e integrados. • Salão de Jogos, games. 	
--	--	---	--

FONTE: Elaboração Própria, 2013.

7.4 A qualidade em vigor quanto a esses sistemas e tecnologias apurados

Os sistemas e tecnologias normalmente produzem bons resultados, mas nem sempre pode ser desse jeito, pois eles assim como todo objeto de estudo, podem obter pontos negativos que prejudiquem o desempenho do hotel, neste caso. Então, considerando isto se faz importante realizar um estudo sobre a qualidade desses sistemas e tecnologias existentes que foram apurados no hotel.

Relevando todas as ferramentas de informação que o hotel disponibilizou alegando utilizar, pode-se dizer conforme todas as análises feitas que a qualidade delas está em um bom nível, pois algumas ferramentas usadas são pontos positivos excelentes que produzem benefícios para a atuação do hotel.

Porém, como pode ser observado no quadro 3 existem os pontos negativos a considerar sobre esses sistemas e tecnologias, como dispersão e desorganização de dados, a falta ainda de alguns recursos tecnológicos para o desenvolvimento da infraestrutura organizacional do hotel, ausência de laboratório para acesso livre dos clientes.

A considerar ainda as possíveis ameaças que podem ocorrer, intensificando ainda mais as fraquezas e prejudicando o hotel. Dentre estas ameaças se encontra a não atualização da configuração de rede, a impermanência da manutenção e suporte dos sistemas, a desatualização dos programas e softwares por meio da falta de uso de suporte, riscos não calculados, altos custos.

Segundo a matriz DAFO acima, o Imirá apresentou pontos positivos bem consistentes, em que o hotel possui redes sociais, e-mails, acesso à internet no

geral, computador com impressora, fax e recepção wirelles, sites de reserva, páginas de internet, Cnab, Nfe, um banco de dados próprio do hotel, um DW, um servidor Dell, proteção de falhas, contribuição da TI para as tomadas de decisão do hotel, um bom sistema de interação entre clientes e funcionários, jogos. Ainda existe o software terceirizado do hotel que se enquadra tanto como força como fraqueza, pois depende muito dos benefícios e malefícios que um software terceirizado propicia ao hotel.

Serviços em nuvem, fornecedores adequados, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, suporte técnico, obtenção de um novo servidor e uma especialização da TI são fatores externos dos quais fazem parte dos pontos positivos do hotel Imirá. Eles são oportunidades que desencadeiam mais forças para o hotel e faz com que este dê um passo a frente em seus negócios.

A qualidade em vigor dos sistemas e das ferramentas tecnológicas apuradas neste hotel contribui bastante para o desenvolvimento de suas atividades, embora assim como todo estabelecimento possua suas falhas administrativas e técnicas. Todos os requisitos apontados foram benéficos para a melhor construção de um novo sistema hoteleiro deste hotel, promovendo benefícios imprescindíveis por meio de suas funções e do papel que cada ferramenta averiguada estabelece como mostra o quadro 2.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que se pôde observar, constatou-se que os sistemas e tecnologias apurados são de boa qualidade para o desempenho administrativo e informacional do hotel. Esses sistemas propõem uma ótima disseminação de informação para a sua cadeia hoteleira, promovendo uma agilidade nos processos técnicos e informacionais do hotel.

As tecnologias que o hotel possui também tem promovido-o bastante em níveis consideráveis de transferência de informação. As ferramentas tecnológicas utilizadas pelo hotel e apuradas no momento da entrevista pessoal são de grande valia para o estabelecimento no que se refere à manutenção de seu bom desempenho.

Como foi visto, elas possuem suas funções específicas e cada uma tem um propósito que conseqüentemente traz benefícios para o hotel, considerando os pontos negativos existentes também obviamente.

Através da entrevista e do questionário respondido foi possível observar o funcionamento do hotel Imirá quanto ao seu tratamento ao cliente a partir do uso desses sistemas e ferramentas tecnológicas de informação. A TI e os SI trouxeram em especial para o hotel uma capacidade de manejar as ferramentas administrativas para o melhor atendimento ao hóspede e funcionamento do estabelecimento.

Portanto, a satisfação dos clientes do hotel, turistas ou não, é o que o hotel privilegia, pois é a partir de um hóspede satisfeito com o atendimento e a infraestrutura do estabelecimento é que há a oportunidade de um possível retorno ao lugar de visita. Por isto mesmo, o hotel foca bastante na interação entre os funcionários e nos sistemas e tecnologias de informação, porque tendo-se interação mútua e ferramentas tecnológicas eficientes, os processos de atendimento serão mais ágeis, o que implicará diretamente no desejo do cliente, atendimento rápido e fácil, satisfazendo assim sua vontade.

Sendo assim, conclui-se que o estudo atingiu a sua meta, e seus objetivos de analisar os sistemas de informação, verificar sua importância, analisar o uso da TI e mostrar os benefícios propiciados por eles foram alcançados. E as informações adquiridas na pesquisa foram imprescindíveis para o entendimento do funcionamento e da função do hotel Imirá Plaza, valendo salientar que apesar dos aspectos negativos normalmente encontrados a qualidade dos SI e da TI do hotel e de seus aspectos administrativos é de excelente qualidade, demarcando o hotel como importante estabelecimento.

REFERÊNCIAS

ADESHOYE, Idowu Adebayo; RAMOS, Anatólia Saraiva Martins. **Uso da tecnologia como decisão estratégica nas empresas de exportação do Rio Grande do Norte**, RN, [2001?], 7 p. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP2001_TR81_0278.pdf>. Acesso em: 28 set. 2012.

ALMEIDA, Márcio Wohlers; CROSSETTI, Pedro. **Telecomunicações**. [Campinas]: [S.n.], 1999. 86 p. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/pub/infraestrutura/telecomunicacoes/parte1.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2012.

ARANTES, Nélio. **Sistemas de Gestão Empresarial**: conceitos permanentes na administração de empresas válidas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

ASCENÇÃO, Braga. **A gestão da informação**. [Covilhã]: [S.n.], 1996. Disponível em: <http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm>. Acesso em: 10 out. 2012.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 11. São Paulo: Senac, 1997.

BICHO, Leandro; BAPTISTA, Susana. **Modelo de Porter e análise swot**: estratégias de negócio. Coimbra: IPC, 2006. 18 p. Disponível em: <http://www.ecnsoft.net/wp-content/plugins/downloads-manager/upload/FATEC-SBC_ADME_Forcas_Competitivas_de_Porter.pdf>. Acesso em: 16 out. 2012.

BRASIL. Ministério do Turismo. Coordenação Geral de Regionalização. **Programa de regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil**: módulo operacional 6: sistema de informações turísticas do programa. Brasília: 2007.

CARVALHO, Gilda Maria Rocha de. **Informação & conhecimento**: uma abordagem organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

CAUTELA, Alciney Lourenço; POLLONI, Eurico Giulio Franco. **Sistemas de Informação na administração de empresas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

COELHO, J. Dias. **A sociedade da informação e do conhecimento**: um desafio epistemológico nos sistemas de informação. Lisboa: UNL, 2000.

CRAVO, Pedro Manuel. **Sistemas de informação aplicados ao Turismo**: apontamentos da cadeira. Beja: IPB, 2006.

CRESCITELLI, Edson; LUCHT, Richard. **O uso da tecnologia da informação no desenvolvimento do Turismo Sustentável: o caso de Fernando de Noronha**. [200-].

FAGUNDES, Eduardo Mayer. **Dez pontos para o desenvolvimento de uma estratégia de governança de TI**, [S.l.: s.n.], 2006. 4p. Disponível em: <

http://www.efagundes.com/artigos/Arquivos_pdf/Dez%20pontos%20para%20o%20desenvolvimento%20de%20uma%20estrategia%20de%20governanca%20de%20TI.pdf>. Acesso em: 25 out. 2012.

FERREIRA, Victor Henrique Moreira. **Teoria geral do turismo**: livro didático. 2. ed. Palhoça: Unisul Virtual, 2007.

FURTADO, Vasco. **Tecnologia e gestão da informação na segurança pública**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

GOMES, Elizabeth; BRAGA, Fabiane. **Inteligência competitiva**: como transformar informação em um negócio lucrativo. Rio de Janeiro: Campus, c2001.

GOUVEIA, Luís Borges; RANITO, João. **Sistemas de informação de apoio à gestão**. Porto: SPI, 2004.

GUERREIRO, Evandro Prestes. **A gestão do conhecimento corporativo na era da informação**, [S. l.], 2005. 12 p. Disponível em: <http://www.cpihts.com/PDF/Evandro%20Guerreiro_Era.pdf>. Acesso em: 29 out. 2012.

ICHIKAWA, Elisa Yoshie. **Considerações críticas sobre planejamento estratégico**. Florianópolis: UFSC, 1997. 9 p. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997_T5102.PDF>. Acesso em: 26 out. 2012.

KNOEDT, Henrique Solon Brandão. **Barreiras ao uso da informação nas estratégias das prefeituras municipais da Bahia**. Salvador: UFBA, 2005. 164 p. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufba.br/tde_arquivos/16/TDE-2006-03-29T133014Z-199/Publico/Dissertacao%20seg.pdf>. Acesso em: 28 out. 2012.

LAURINDO, Fernando José Barbin et al. O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações. **Gestão e Produção**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 160-179, ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v8n2/v8n2a04>>. Acesso em: 29 out. 2012.

LOBIANCO, Márcia Moura Leite; RAMOS, Anália Saraiva Martins. Uso da internet no setor de hotelaria de Recife-PE, **RAE-eletrônica**, v. 3, n. 2, Art. 16, jul./dez. 2004.

MEIOS de Hospedagem. Guarulhos: EducaTur Treinamento e Consultoria, 2010. 67 slides, color. Disponível em: <http://www.grucvb.com.br/grucvb/downloads/apostilasturista/4_administracao_hotelaria_amh.pdf>. Acesso em: 30 out. 2012.

MENDES, Marcos; MENDES, Milena. **O Turismo e as Tic's**. [S. l.], [200-]. 9 p. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/4516568/UsodaInformatica-no-turismo>>. Acesso em: 15 out. 2012.

MOTA, Luísa. **Operações técnicas em empresas turísticas**. [S. l.]: Ministério da Educação, [2009?].

PACHECO, Roberto C. S.; TAIT, Tania Fátima Calvi. Tecnologia de Informação: evolução e aplicações. **Teor. Evin. Econ., Passo Fundo**, v.8, n.14, p.97-113, mai. 2000.

PEREIRA, Francisca Félix; COUTINHO, Helen Rita M. Hotelaria: da era antiga aos dias atuais. **Revista Eletrônica Aboré**, Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo, Edição 03/2007. ISSN 1980-6930.

PEREIRA, Maurício Fernandes. **Estratégias competitivas**: uma compreensão abrangente. Florianópolis: UFSC, 1997. 9 p. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997_T5101.PDF >. Acesso em: 26 out. 2012.

PLANEJAMENTO do negócio: como transformar ideias em realizações. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

PONTES, Ana Carolina Teixeira; MEDRADO, Luana Soares; KOSAKA, Vitor Kendi lida. **Teoria de Cluster**: uma orientação para os hoteleiros de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2006. Disponível em: <<http://bhturismo.wordpress.com/2008/11/10/hoteis-de-belo-horizonte-organizacao-funcionamento-e-politicas-de-atuacao-ii-2006/>>. Acesso em: 18 out. 2012.

RAMOS, Anatólia Saraiva Martins; RODRIGUES, Paula Augusta Barbosa. **Tecnologia de informação: utilização e vantagem competitiva no Hotel Pestana Natal**, XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 6 a 8 de Novembro de 2006.

RESENDE, Denis Alcides. Evolução da Tecnologia de Informação nos últimos 45 anos. **Revista Fae Business**. [Curitiba], n. 4, p. 42-46, dez. 2002. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/4671075/Evolucao-da-TI-nos-Ultimos-Anos>>. Acesso em: 10 out. 2010.

RESENDE, Denis Alcides. **Evolução da Tecnologia da Informação nos últimos 45 anos**, [S.l.], [2011?]. 5 p. Disponível em: <http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/pfitscher/materiais/Evolu__o_da_TI.pdf>. Acesso em: 29 out. 2012.

SILVA, Felipe Pereira da. **Importância da TI em sua companhia**. [S. l.], 2011. Disponível em: <<http://www.tiespecialistas.com.br/2011/11/a-importancia-da-ti-em-sua-companhia/> >. Acesso em: 10 out. 2012.

SOSA, Maria Mercedes Sosa de. **Adequação da habitação de praia para o turista argentino em Florianópolis** – Santa Catarina. Florianópolis: UFSC, 1995.

ANEXOS



ANEXO A



ANEXO B



ANEXO C



ANEXO D



ANEXO E



ANEXO F

Fotos Disponíveis em: <<http://www.imiraplaza.com.br/>>. Acesso em: 15 abr. 2013.

Fotos Disponíveis em:

<http://www.google.com.br/search?q=imir%C3%A1+plaza+hotel&hl=pt&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=Vb2bUf_yOoWo4AOEuYGACQ&sqi=2&ved=0CAcQ_AUoAQ&biw=1024&bih=585>. Acesso em 20 mai. 2013.

APÊNDICES

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO DE TURISMO
DISCENTE: MYLENA TEIXEIRA DO NASCIMENTO
ORIENTADORA: D.Sc. LISSA VALERIA FERNANDES FERREIRA

ROTEIRO DE ENTREVISTA **O USO DAS TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MÉTODO** **ESTRATÉGICO PARA O DESEMPENHO HOTELEIRO: UMA ANÁLISE NO IMIRÁ** **PLAZA HOTEL**

Esta entrevista tem a finalidade de adquirir dados e informações específicas para a realização de um estudo de caso acadêmico da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, por meio da discente e aplicadora do questionário Mylena Teixeira do Nascimento. Solicita-se de V.S.^a esforços no sentido de colaborar para a plena realização dos estudos do aluno. Se fará uma contribuição na concretização dos estudos e no crescimento do ramo pesquisado. Aproveitamos a oportunidade para colocar os agradecimentos pela valiosa colaboração.

TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

01. Como os Sistemas e Tecnologias de Informação têm contribuído para o hotel?
02. Até que ponto a TI pode trazer vantagem competitiva para o hotel?
03. Qual o método de transmissão de informação que o referido hotel utiliza?
04. Existe algum tipo de sistema de informação eletrônico utilizado pelo hotel que auxilie na troca de informações, como softwares, programas digitais, etc.? Se sim, quantos são e como é o funcionamento de cada um? Que tipo de informação é coletada?
05. Os SIs do hotel tem evoluído? Quais os desafios enfrentados para sua implementação e evolução?
06. Tanto os Sistemas quanto as Tecnologias de Informação tem atendido às expectativas do hotel?

07. A TI e os SIs tem sido uma boa ferramenta e método estratégico para o hotel quanto ao recebimento de benefícios (vantagens)? Se sim, quais benefícios tem recebido através desses recursos tecnológicos?

08. Como esses sistemas e tecnologias têm sido aplicados dentro do hotel?

09. Quais são as estratégias do hotel para realizar um processo de transmissão de informação mais ágil, melhorando assim o seu desempenho hoteleiro?

APÊNDICE B



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO DE TURISMO
DISCENTE: MYLENA TEIXEIRA DO NASCIMENTO
ORIENTADORA: D.Sc. LISSA VALERIA FERNANDES FERREIRA

ROTEIRO DE ENTREVISTA O USO DAS TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MÉTODO ESTRATÉGICO PARA O DESEMPENHO HOTELEIRO: UMA ANÁLISE NO IMIRÁ PLAZA HOTEL

Esta entrevista tem a finalidade de adquirir dados e informações específicas para a realização de um estudo de caso acadêmico da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, por meio da discente e aplicadora do questionário Mylena Teixeira do Nascimento. Solicita-se de V.S.^a esforços no sentido de colaborar para a plena realização dos estudos do aluno. Se fará uma contribuição na concretização dos estudos e no crescimento do ramo pesquisado. Aproveitamos a oportunidade para colocar os agradecimentos pela valiosa colaboração.

TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

01. São fundamentais, em todos os sentidos, contribuindo com o hotel desde a reserva de um indivíduo até a finalização de sua conta. Tem contribuído também durante o processo de permanência do hóspede com banco de dados para se obter um registro de dados de cada hóspede, e fichas de controles que ajudam no controle dos hóspedes.

02. Na agilidade de tomadas de decisão tanto comerciais como financeiras, pois ajuda a levantar alternativas e análises para solucionar problemas, implementar decisões que gerem impactos positivos, tomar decisões corretas. Na tomada de decisão comercial a TI tem propiciado vantagem quanto a venda de produtos hoteleiros (vagas e instalações), cotações de preço, etc. Na tomada de decisão financeira a TI tem proporcionado ajustes na área financeira do hotel, colaborando

com pagamentos, recebimentos, aplicações, cobrança, podendo ser realizados por terceiros.

03. Internet, para troca de informações constantes; redes sociais, para uma permanente ligação com os indivíduos que se hospedam e para divulgação do hotel e seus serviços em tempo real; e-mails, para aquisição e transferência de informações, notícias que o hotel necessitar; e servidores, para fornecimento de produtos de softwares e transferência de informações a computadores que estão interligados com ele em uma rede.

04. Cnab (Centro Nacional de Automação Bancária), onde são arquivos que servem para realizar pagamentos, trocar informações de cobrança, extratos, débito em conta, tudo para fazer digitalmente uma troca de informações entre o sistema do cliente e o do banco. Nfe (Nota Fiscal Eletrônica), onde ela é um documento digital que serve para documentar prestações de serviços feitas em partes e operações circulatórias de mercadorias. Sites de reservas, que servem para reservar as vagas de pessoas que pretendem se instalar no hotel. E páginas de internet, em que ajuda o hotel a manter-se sempre divulgado.

05. Nosso software é terceirizado, isto é, as homologações se dão através da software house, uma organização que trabalha desenvolvendo programas de computador, sistemas. Os programas comerciais geralmente são implementados por esse tipo de empresa.

06. Sim, pois todos os recursos utilizados dão resultados positivos para o hotel, suprimindo as necessidades em todos os parâmetros, desde o check-in até o check-out de um hóspede.

07. Sim através de um DW (Data Warehouse), conseguimos mesclar e obter informações nos mais diversos setores, pois as informações das atividades dos hotéis são armazenadas de modo consolidado, possibilitando também a análise de extensos volumes de dados; sendo ele um importante instrumento de banco de dados na tomada de decisões estratégicas do hotel; proteção de falhas para

preservação da segurança de um computador, evitando a entrada e a disseminação de vírus, e para otimização da proteção do computador, evitando as falhas de segurança que causam sério perigo ao sistema.

08. Para todas as rotinas diárias, desde o recebimento do hóspede, até a finalização de sua conta. Para preenchimento das vagas se aplica os sites de reservas do hotel. Para conectividade consolidada de internet, gerenciamento centralizado de e-mails e desenvolvimento de websites internos se aplica o servidor Dell, usado pelo hotel. Para cadastro, armazenamento ou alteração de dados dos hóspedes se aplica o banco de dados ou sistema de cadastro.

09. Aquisição de um novo servidor e trabalhar com estrutura em nuvem através de fibra ótica, porque o servidor transfere informações de uma máquina a outra por meio de sistema de rede interligados, desempenhando para o hotel um excelente papel de propulsor de informação; e serviços de nuvem com infraestrutura de fibra ótica porque possibilita ao hotel armazenamento de informações, navegação entre diversos domínios administrativos, qualidade de serviço incomum, economia e agilidade.