

ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO HOTEL X

Carolina Faria,
UFMS,
carolina.faria@outlook.com.br

Gessica Siqueira Da Silva,
UFMS,
gessicasiqueira123@gmail.com

Stefany da Silva Amarilha,
UFMS,
stefanyamarilha99@gmail.com

RESUMO

Com a fundamental importância de um sistema de informação para gerir as atividades das empresas nos dias atuais, propõe-se a realizar a análise do sistema de informação CHECK-IN NETHOTEL, utilizado no Hotel X. Através de um estudo de caso exploratório e descritivo, identificou e detalhou as funcionalidades do sistema analisado, mostrando as suas particularidades e relacionando-as com os setores do hotel que o *software* abrange, a fim de avaliar a sua eficácia para a gestão hoteleira e a percepção entregue à gerente do hotel e demais usuários. Concluiu-se pela primazia da constante inserção de dados para o adequado funcionamento do sistema e sua respectiva entrega do produto, o cumprimento do sistema ao que é proposto e exigido pelo porte do hotel analisado, apesar de não ser um dos programas mais atuais do mercado e a restrição do uso do programa centrado na recepção, pode haver uma ampliação para outras áreas, caso o porte do hotel requeresse.

Palavras-chave: Sistema de informação; hotel; avaliação; CHECK-IN NETHOTEL.

1 INTRODUÇÃO

Com a ampla utilização da tecnologia, nos dias atuais é difícil para um comércio, inclusive hotel sobreviver sem utilizar-se das ferramentas tecnológicas ao seu alcance, o que inclui desde a realização do marketing ao gerenciamento das atividades cotidianas como as reservas, se há vagas, a disposição dos quartos e as respectivas alocações dos hóspedes, as conferências de limpeza e trocas da roupa dos quartos, a organização dos trabalhadores e suas folgas, férias e pagamentos isso são ações básicas.

E seguindo a informatização dos processos, o ramo da hotelaria também possui *softwares* que são capazes de captar padrões, disponibilizar dados que alteram a forma de gerenciar um hotel através da coleta de dados, os quais se bem utilizados farão a diferença comercial e conseqüentemente aumentará os lucros, reduzirá os custos conjuntamente a demanda requerida.

Isto significa que hoje aqueles que conseguem se utilizar da tecnologia da informação – seja para deixar mais personalizado o atendimento, seja para direcionar aos objetivos de sua empresa utilizando-se das informações que foram ao longo do tempo coletadas, cadastradas ou obtidas de algum outro modo – e que através dos meios disponíveis direcionam o gerenciamento, em regra, estão se sobressaindo às demais empresas do mesmo setor.

Entretanto, conforme Lucena (2017) “o acerto na identificação de problemas, a qualidade das sugestões, das soluções e das decisões tomadas dependem em muito das informações que se tem à disposição e principalmente da qualidade dessas informações.”, para isso, segundo a autora é necessário um sistema de informação que se atenha a isso e evite gerar informações irrelevantes.

O presente trabalho através de um estudo de caso analisará qualitativamente o sistema de informação CHECK-IN NETHOTEL, utilizado no HOTEL X, na cidade de Nova Andradina – Mato Grosso do Sul, portanto, serão observadas as funcionalidades disponibilizadas pelo *software*, o quesito do nível de complexidade do *layout* e se esse sistema é suficiente ou não para o que se demanda no hotel que possui o porte médio, se o sistema possui capacidade para trabalhar os dados modo eficiente e conseqüentemente, se resulta na entrega de dados capazes de oportunizar diferenciais e facilitadores na gestão do hotel.

2REVISÃO DA LITERATURA

O setor hoteleiro está crescendo constantemente e há a necessidade de atualização e inovação tecnológica não ficou de fora deste ramo, a fim de se manter no mercado competitivo, para melhor atender seus clientes e, também, administrar os processos na empresa. De acordo com Mauricio e Ramos (2017, p.3):

A gestão hoteleira exige ações estratégicas focadas em adaptações perante as tendências do mercado, fazendo com que a organização se torne mais atenta e ágil perante acontecimentos adversos. E para isso, é preciso que os gestores de bens e serviços se disponham a adotar os melhores critérios e parâmetros, comodidade, funcionalidade e praticidade para seus clientes, oferecendo qualidade e excelência.

Atualmente o sistema de informação é muito presente no ramo da hotelaria, atuando como uma poderosa ferramenta para a competitividade das empresas. Nesse sentido o sistema de informação trata-se de uma combinação organizada de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicação, recursos de dados e políticas e procedimentos visando armazenar, restaurar e transformar as informações na organização (O'BRIEN, 2013).

Dado o foco deste trabalho, faz-se válido trazer a definição de *software*, segundo O'brien (2013),o qual define que *software* é um termo genérico referente a vários tipos de programas usados para operar e manipular computadores e seus periféricos.

Sendo a hotelaria um setor que cada vez mais incorpora a tecnologia da informação em suas atividades, inclusive com intuito de aumentar a satisfação dos clientes em relação aos serviços e, também, para tornar os processos da empresa mais simples e dinâmicos, Guerra e Guimarães (2005) ressaltam que a tecnologia de informação está se inserindo crescentemente nos hotéis, e traz consigo uma revolução nos processos além de oferecer maior riqueza de informações à disposição de seus gestores.

Com esse crescimento tecnológico foram desenvolvidos grandes quantidades de *softwares* para otimizar os processos, porém nem sempre o que é contratado atende as expectativas, pois de acordo com Candido (2003) são muitos os programas que tem por norma exigir que o hotel se adapte à sua programação, quando na verdade o programa que deve ser adaptado as rotinas do hotel.

Candido (2003) ainda resalta que se faz necessário um gerenciamento de dados para que todas as informações contidas no *software* estejam seguras, o banco de dados gerencia e

armazena os bens intangíveis da empresa, isso ocorre pois o mercado está cada vez mais competitivo, exigindo que as empresas tenham respostas rápidas, além de estratégias bem planejadas. Porém é necessário que haja uma boa administração para gerenciar todos esses dados, pois todo banco de dados bem administrado, aliado a informações de qualidade o resultado é o sucesso.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo baseia-se no método de estudo de caso, pois está limitado a fazer uma investigação com relação as tecnologias da informação na organização escolhida. Yin (2001, p.32) destaca que:

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. A investigação de um estudo de caso baseia-se em várias fontes de evidências e beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados.

O artigo é caracterizado por uma pesquisa exploratória e descritiva, que aborda um método qualitativo.

Para o levantamento de dados foi utilizada uma pesquisa semiestruturada com a gerente do hotel, para compreender o modo que o hotel interage com o *software*, se este cumpre com o esperado por aquele e as facilidades oferecidas, conjuntamente a pesquisas na internet e bibliográficas.

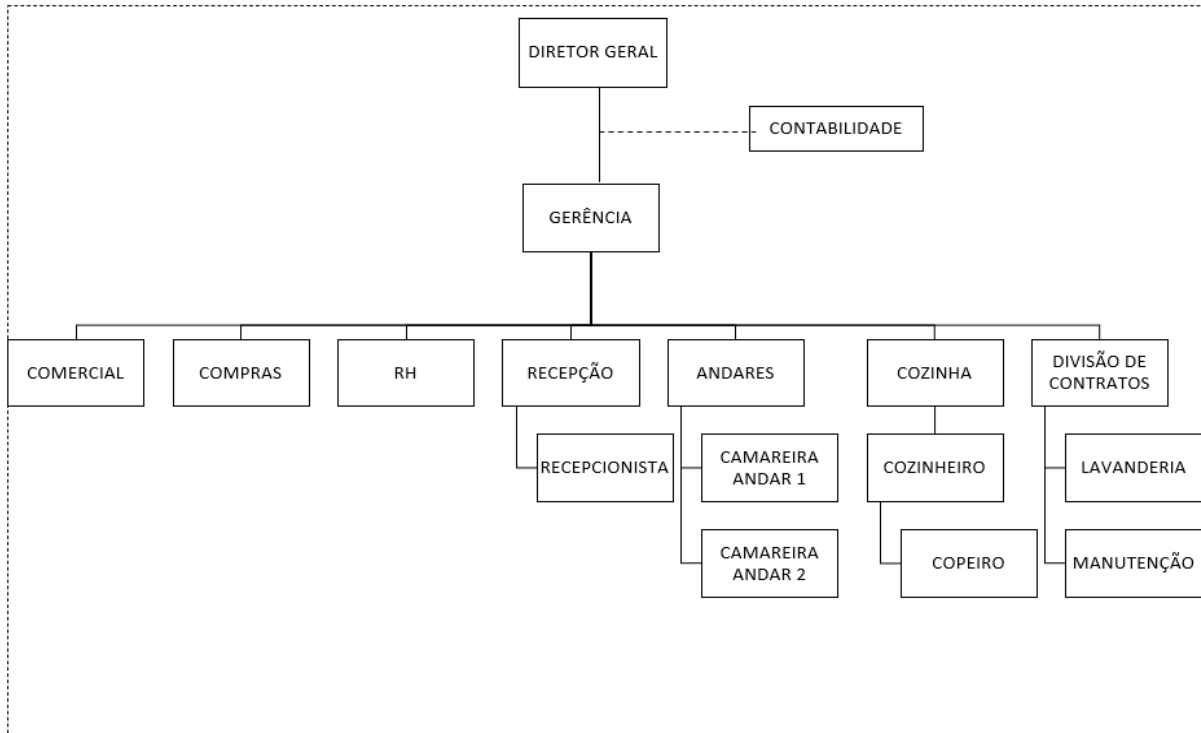
A análise dos dados atribuiu-se na observação do sistema de informação que permite avaliar as funcionalidades do *software* utilizado pelo HOTEL X, e quais as vantagens que o sistema (CHECK-IN NETHOTEL) oferece para cada setor da empresa. Tais critérios utilizados para a análise foram tomados para a compreensão do sistema de informação no contexto do hotel, tendo em vista ser parte fundamental para um bom gerenciamento.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Com base no organograma do Hotel X abaixo apresentado, a análise do *software* de gestão de hotel “CHECK-IN NETHOTEL” foi orientada para observar como este auxilia a

gestão do Hotel X, quais as ferramentas disponibilizadas e em quais setores elas influenciam.

Figura 1: Organograma do Hotel X



Fonte: Autoras

Porém, insta salientar que o *software* através de uma visão leiga, de quem vai adquirir primariamente ou algum funcionário que necessite sanar alguma dúvida ou de suporte e tenta fazer por meio de uma busca na internet ficará com a dúvida, caso o suporte embutido no próprio sistema não o auxilie.

Portanto, destaca-se aqui que há considerável falha quanto ao site de vendas do *software*, tendo em vista que através de uma busca pelo site *Google* não há facilidade em encontrar algo com o nome “Check-in NetHotel”, ao digitar isso aparece muitas opções para o site “New Hotel Check-in”. Inclusive o canal do *software* no Youtube de tutorial para aprender a utilizar o *software* (o qual mostra como utilizar algumas de suas funcionalidades) direciona para o site citado, sem qualquer explicação. Entretanto no site encaminhado há uma breve explicação de que duas empresas se fundiram e resultou em um novo *software*.

Ao contatar com os responsáveis pelo site da New Hotel, confirmou-se a fusão das empresas, portanto trata-se de um *software* que não possui mais um atendimento relacionado especificamente ao seu nome e nem acesso de modo facilitado a um manual de usuário nas

buscas realizadas no Google e conforme a resposta obtida no e-mail respondido pela New Hotel o grupo têm direcionado seus esforços para “duas frentes de produtos: o Alpha (que substitui o sistema Classic) e é um sistema exclusivo da Check-In e, também, o PMS Cloud (que é um produto exclusivo Newhotel)”.

Atendo-se ao sistema utilizado pelo hotel em análise, trata-se de uma aquisição permanente, sem atualizações posteriores gratuitas. Dentre as funções executadas por ele encontram-se as de reservas, *check-in* e *checkout*, lançamentos de consumos (frigo-bar, lavanderia e demais possibilidades que o hotel ofereça), quais quartos precisam ser limpos e quais já foram, cadastro dos hóspedes e seus históricos, controle financeiro, entre outros controles, a propaganda do *software* se diz como um sistema completo para gestão de hotéis.

O *software* utiliza-se do *Firebird* como sistema gerenciador de banco de dados, que é oferecido por eles, conseqüentemente o sistema possui a opção de *back-up*, o qual dá opções ao gestor de determinar a periodicidade em que serão realizados, bem como recomenda a realização desse em ao menos uma estação de trabalho diversa da utilizada pelo servidor, para evitar as perdas dos dados caso haja problema com o disco rígido do servidor, e com isso exista um cópia dos dados armazenados.

Adentrando ao *software*, para realizar o *login* o sistema disponibiliza a opção de diferenciar os usuários, isso é fundamental para identificar os responsáveis de cada alteração realizada no sistema e permite diferenciar os níveis de acesso de cada usuário, ou seja, alguns podem acessar certas áreas do sistemas conforme as suas necessidades ou hierarquia, portanto cada pessoa possui um *login* e uma senha.

Ao realizar o *login*, aparecerá uma tela na qual todos os comandos disponíveis ao usuário estarão coloridos, já os demais, os quais não estão permitidos, aparecerão em preto e branco, e é a partir dessa base de comando que todas as demais funções serão realizadas, dependendo da função a ser realizada um *pop-up* aparecerá requisitando algum dado ou indicando algum bloqueio.

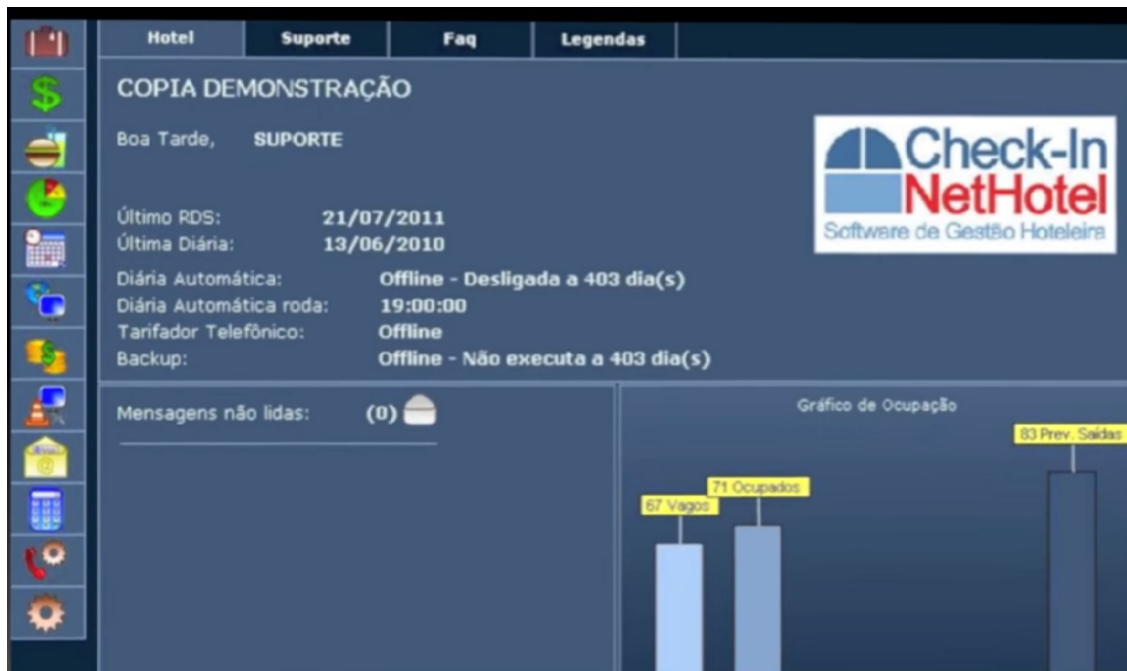
Dentre as opções disponíveis na tela inicial (Figura 2) há:

- Parte superior: “Ajuda”, “E-mail”, “Livro”, “Login”, “Agendas”, “Chat”, “Saída”, “Sobre” (não constam na imagem);
- Logo abaixo: “Hotel”, “Suporte”, “Faq”, “Legendas”;
- Coluna a esquerda: “Hospedagem”, “Financeiro”, “Estoque”, “Estatístico”, “Eventos”, “Reshotel” (serviço parecido com o Booking, Trivago), “Cobrança”,

“Manutenção”, “Marketing”, “Contábil”, “Condomínio”, “Revenue”, “Estacionamento”:

- Coluna a direita: há um calendário e os contatos para suporte e o plantão 24 horas (não consta na imagem).

Figura 2: Página inicial do sistema de informação Check-in NetHotel



Fonte: Sistema de informação Check-in NetHotel

Conforme exposto acima na figura 2, o sistema abre diretamente na aba “Hotel”, que dá as boas-vindas ao usuário e algumas informações básicas como o número de quartos vagos, ocupados, interditados, em manutenção, reservados e com previsão de saída, as mensagens disponíveis (dentre elas vencimentos a pagar, vencimentos de itens, vencimento de reservas e aniversariantes do dia), inclusive a realização do último back-up, ou seja, uma visão geral do que está ocorrendo no hotel a qualquer usuário.

As demais abas dessa fileira (“Suporte”, “Faq” e Legendas) são abas com algumas informações congeladas, ou seja, não podem ser modificadas. No caso do “Faq” são questões, perguntas frequentemente realizadas e que se selecionadas abrirá a aba de “Ajuda”, em suma, são informações que de modo geral orientam no uso do sistema.

Vale destacar a aba “Ajuda”, segundo definição do próprio sistema, serve para consulta de informação de uma rotina/relatório/consulta. Permite visualizar de maneira rápida os hóspedes com reservas “HOS” e fazer anotações (lembretes das rotinas do sistema. a qual é dividida em 4 abas superiores – Hóspedes, Português, Parâmetros e Notas) e 9 abas inferiores,

dentre as quais evidenciam-se:

Português - É a tela mais importante do botão "F1 Ajuda". Sempre quando o usuário precisar de informações específicas de um relatório ou de qualquer rotina do sistema, ele pode consultar nesta aba.

Parâmetros - Estão listados nessa aba todos os parâmetros que de alguma forma influenciam no funcionamento de uma determinada tarefa. Esses parâmetros estão localizados no módulo configurador -> Parâmetros do Sistema. (Check-in NetHotel)

HOSPEDAGEM

A aba HOSPEDAGEM é a aba principal da recepção, é nela que todas as informações a respeito das reservas (simples ou em grupo), dos quartos, do *check-in* e do *checkout*, dos consumos realizados por quarto ou hóspede, dos pagamentos realizados e a realizar se encontram.

A sua divisão se dá em: Entrada, Fecham, Despesas, Extrato, Reservas, Localiza, Mapa de Reservas, *Desktop*, Fechadura Eletrônica, Atendimento, Consultas, Cadastros, Relatórios, Supervisão, algumas com mais opções internas.

Dentre as entradas, destaca-se *desktop*, que mostra a visão geral dos quartos ocupados, a ocupar (no dia), limpos, a limpar, em manutenção, transferência de quartos e os vagos, bem como possui entradas que acessam as contas de cada quarto ou usuários e algumas outras função, resulta em considerável agilidade nas tarefas da recepção, que antes do sistema era realizada manualmente.

A informatização da parte de recepção é fundamental no hotel, já que reduz a quantidade de erros, tendo em vista que as reservas e cancelamentos são diretamente lançados e o sistema mostra todas as disponibilidades e ocupações, reduzindo a probabilidade de uma anotação em data ou local diverso. Além de já realizar a contabilização das entradas e saídas.

FINANCEIRO

Sistematiza as contas a receber e a pagar, emite relatórios, centraliza todos as informações relacionadas aos valores, inclusive cadastros variados que podem ter alguma relação com tais questões (empresas, fornecedores, cheques, previsão do fluxo de caixa, entre outros).

Esse módulo divide-se principalmente em “Contas a receber, contas a pagar e faturamento”, bem como possui entradas para “Movimentação, Consultas, Cadastro, Relatórios, Supervisão”.

ESTOQUE

É o módulo direcionado ao setor de compras, contém as seguintes entradas “PDV, Compra, Transferência, Consumo, Kardex (permite observar toda movimentação de qualquer item do estoque), Itens, Consulta saldo”, ou seja, permite controlar o estoque de modo informatizado, incide sobre as entradas e saídas das mercadorias e também é objeto de relatório do módulo de estatística, caso a direção queira saber certos dados específicos do seu estoque.

Assim cada lançamento realizado na recepção afetará diretamente nos saldos das contas inseridas no estoque, bem como no módulo contábil, o que gera agilidade no procedimento.

MANUTENÇÃO

Módulo que controla todas as funções concretas em relação aos apartamentos, que engloba o tempo gasto com a arrumação até solicitações de reparos necessários, que pode ser inclusive a interdição de algum quarto.

As entradas do módulo são “Manutenção de Aptos, Abertura/*check-in*, Fechamento/*check-out*, Governança (libera ou não os apartamentos que estavam sujos após o *check-out*), PDV (ponto de venda – são as despesas dos hóspedes que envolvem o controle de estoque. É direcionado para o controle do frigobar, concomitante ao lançamento do recepcionista que lança as despesas na conta do hóspede, há a baixa do estoque), Lavanderia, *Desktop*, Localizador de Hóspede, Achados e perdidos”, há ainda as opções “Movimentação, Consultas, Cadastros, Relatórios, Supervisão”.

Destaca-se que embora esse módulo possa ser utilizado pelas camareiras, ele encontra-se concentrado na recepção que fará a inserção dos dados relatados por cada camareira.

COBRANÇA

Módulo específico para a emissão de boletos bancários, que pode ser emitido em nome do hóspede ou da empresa, com as informações “Boleto, Recepção Boleto, Retorno (serve para a leitura de arquivos de retorno do banco com os títulos que informa pagos ou não)”, possui ainda as opções de “Movimentação, Consultas, Cadastros (permite cadastrar os bancos relacionados ao(s) boletos e pessoas jurídicas – estas são os que mais se relacionam com a emissão de boletos, embora possa ser emitido para pessoas físicas), Relatórios e Supervisão”.

Com esse módulo não é necessário ter um emissor separado para boleto, outro benefício é que quando da emissão ou do recebimento haverá a atualização consequente dos

outros módulos do *software*.

CONTÁBIL

Por não ter a contabilidade como parte interna integrante do hotel, conforme demonstrado no organograma, optou-se pela não aquisição deste módulo, que é bem específico, contempla as rotinas contábeis.

ESTATÍSTICA

Gera relatórios sobre diversas áreas do hotel, dentre as opções possíveis e sugeridas estão Ocupação Anterior, *Rank* de Empresas, Estatística de Hóspede, Estatística Anual, Estatística de Ocupação, Ocupação por Classe, Resultado Anual Global, Hospedagem, Financeiro, Estoque, Diversos, Supervisão, além de essas possuírem opções internas para direcionar os dados para alguma informação mais precisa e que o gestor deseja obter, como por exemplo saber a quantidade de ocupação que o hotel teve por pessoas de uma mesma empresa, cidade, estado ou qual foi a ocupação em um determinado período de tempo, como o consumo do estoque tem se dado.

Claro está que para a gestão essa ferramenta é fundamental, entretanto não há que se falar em análise estatística sem o acréscimo de dados no sistema. É nítido que a falta de inserção dos dados gerará relatórios distorcidos da realidade e como consequência uma gestão que pode através dos resultados demonstrados direcionar suas políticas de modo efetivo – seja de marketing, investimento ou outras possibilidades - não poderá gozar dessa ferramenta tão essencial nos dias atuais.

OUTRAS OBSERVAÇÕES

Embora seja possível cada setor da empresa utilizar-se do sistema e cadastrar os dados respectivos, a empresa optou por centralizar a maioria dos comandos na recepção e garantir esse abastecimento ao sistema, portanto, não se utiliza dados gerados pelos funcionários da cozinha ou dos andares, a lavanderia no caso é terceirizada, a parte financeira é de responsabilidade e consequentemente acessível apenas para o Diretor Geral e a Gerência.

5 CONCLUSÕES

Observou-se que o sistema conforme utilizado garante o essencial para um hotel e para o gerenciamento, não correlaciona outras áreas para além da recepção (a qual lança os consumos e as informações referentes aos apartamentos) e da gerência, como há sistemas que possuem suporte para interligar ao setor da cozinha e andares, entre outros com viabilidades

de se informatizar, ou seja, o hotel caso desejasse poderia usar de modo mais eficiente o sistema.

Entretanto, é válido considerar que informatizar certos ambientes talvez não seja a melhor opção para o porte do hotel, tendo em vista o gasto de tempo para que cada funcionário aprenda, seja treinado e utilize adequadamente o sistema dado o tamanho do hotel, portanto pode-se ponderar que ainda seja melhor a entrega de certos dados para a recepção como no caso do setor dos andares.

Por isso considera-se que é importante ver se a implementação de um sistema mais informatizado trará vantagens, quais serão e se terão efetividade no dia a dia do hotel ou se serão meras tecnologias que não representará diferença benéfica na entrega do serviço final, além de onerar e sobrecarregar outros cargos, pois todo sistema de informação requer seu uso correto e contínuo para entregar o serviço prometido.

Resta nítida a importância da inserção de dados no sistema e que não adianta ter sistema de informação, seja ele o mais básico ou o de última geração, se não há constante inserção de dados para que se entrelace a realidade do hotel com o sistema e este possa gerar e entregar as informações para as quais é habilitado. São os dados inseridos que trarão a diferença para as respostas e relevância do sistema e assim dar à direção do hotel os suportes prometidos para a tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

- CÂNDIDO, I. V. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUSC, 2003.
- DEMO, P. **Avaliação qualitativa** (6ª ed.). SP: Autores Associados, 1999, p.01.
- GUERRA, G.R.; GUIMARÃES. **Administração hoteleira em tempo real: a revolução dos sistemas de informação integrados**. São Paulo: Roca, 2005.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1991.
- LUCENA, Maria Diva da Salete. **Planejamento estratégico de recursos humanos**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2017
- LUNA, S. V. **Planejamento de pesquisa: uma introdução**. São Paulo: EDUC, 1997.
- MAURÍCIO, N. R.; RAMOS, KCM de. **Gestão na hotelaria**. Revista F@ paciência, v. 8, n. 11, 2011.
- NEW HOTEL. **Re: Contato New Hotel**.E-mail para FARIA, CAROLINA . acesso em: 31 out. 2019.
- O'BRIEN, James A. **Administração de sistemas de informação**. 15 ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas Táticas Operacionais**. 12 ed. São Paulo
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.