

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PORTO NACIONAL
CURSO TECNOLOGIA EM
LOGÍSTICA**

DANIELA DIAS GOMES

**AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO UTILIZADAS NO VEREDA'S HOTEL
DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL - TO**

**Porto Nacional – TO
2016**

DANIELA DIAS GOMES

**AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO UTILIZADAS NO VEREDA'S HOTEL DO
MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL - TO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins- *Campus* Porto Nacional, como requisito parcial como obtenção de graduado (a) em Graduação Tecnologia em Logística sob orientação do Prof.º. Edilson Leite de Souza

**Porto Nacional – TO
2016**

GOMES, Daniela Dias.

As tecnologias da informação utilizadas no Vereda's Hotel do Município de Porto Nacional – TO / Daniela Dias Gomes. – Porto Nacional, 2016, 27f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Logística) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, *Campus* Porto Nacional, 2016.

Orientador: Prof. Ms. Edilson Leite de Souza

1. Diferencial Competitivo. 2. Hotel. 3. Tecnologia da Informação. I Título As tecnologias da informação utilizadas no Vereda's Hotel do Município de Porto Nacional – TO

Dedico esse trabalho ao meu bom Deus, por ter me guiado até aqui, aos meus pais que foram sempre muito dedicados e mim Jandira Gomes Montel e Adão Dias Soares aos meus irmãos Samuel Gomes Dias e Talita Gomes Dias pelo companheirismo. Ao meu esposo Rafael Moreno de Souza por todo apoio e compreensão e ao meu filho Enzo Dias Moreno, é por você filho que acordo todos os dias. Em especial minha vó Sirlene Gomes Montel (in memoriam) por me amar incondicionalmente enquanto esteve nessa terra e por me apoiar lá de cima quando por muitas noites chorei sentindo sua falta.

Agradecimentos

Agradeço a toda minha família por todo amor e carinho dedicado a mim, aos amigos em especial minhas amigas que estiveram sempre ao meu lado ao longo desses anos, mesmo depois de terem formado. Ao meu esposo Rafael Moreno de Souza obrigado pelo apoio e compreensão. Obrigado também a meu orientador Edilson Leite de Sousa por me auxiliar e me incentivar com muita atenção.

AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO UTILIZADAS NO VEREDA'S HOTEL DO MUNICÍPIO DE PORTO NACIONAL - TO.

Daniela Dias Gomes¹

RESUMO

As tecnologias da informação têm criado um número importante de ferramentas para a integração das operações hoteleiras. Diante disso o presente estudo consiste em avaliar a maneira que o Vereda's Hotel do município de Porto Nacional – TO utiliza a Tecnologia da Informação – TI em suas estratégias de negócio. Verificou-se também como a tecnologia da informação pode ser empregada estrategicamente nesse hotel, satisfazendo as necessidades de seus clientes e agregando mais valor aos seus serviços. Buscamos ainda apresentar os sistemas de informações e recursos de TI mais utilizados no Vereda's Hotel e por fim conferimos se os investimentos em TI influenciam na competitividade desse Hotel. Nesse sentido fez se necessário saber: Quais mudanças o Vereda's Hotel precisou fazer para implantar a TI? Deste modo concluímos que a tecnologia da informação é de fato um diferencial competitivo para as redes hoteleiras trazendo para as mesmas grandes mudanças.

Palavras-chave: Tecnologia da informação; Hotel; Diferencial Competitivo.

¹ Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Logística do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - Campus Porto Nacional - TO.

THE INFORMATION TECHNOLOGY USED IN VEREDA'S HOTEL CITY NATIONAL
HARBOR – TO.

Daniela Dias Gomes¹

ABSTRACT

Information technologies have created a large number of tools for the integration of hotel operations. Thus the present study is to assess the way the Vereda's Hotel in the city of Porto Nacional - TO use the Information Technology - IT in their business strategies . It was also how information technology can be used strategically in this hotel, satisfying the needs of its customers and adding more value to their services. We seek to submit the IT information and resources widely used systems in Vereda's Hotel and finally checked whether the IT investments influence the competitiveness of this Hotel. In this sense made it necessary to know: What changes the Vereda's Hotel had to do to deploy IT? Thus we conclude that the information technology is indeed a competitive advantage to chains bringing the same great changes.

Keywords: Information Technology; Hotel; competitive edge.

Lista de Figuras

Foto 1: Vereda's Hotel em Porto Nacional – TO.....	16
---	----

Sumário

1 INTRODUÇÃO	9
2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	11
2.1 Internet nos Hotéis	13
2.3 Hotelaria.....	15
2.4 Vereda's Hotel do Município de Porto Nacional – TO	17
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	19
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	20
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
REFERÊNCIAS.....	24
APÊNDICE A – Entrevista estruturada realizada com o gerente do Vereda's Hotel	26

1 INTRODUÇÃO

É notável que o espaço dos negócios esteja se modificando cada vez mais, de local para global, com concorrência acirrada, não só de preços, mas de valor. Todas essas alterações fizeram com que as necessidades por informações ficassem cada vez mais intensas, principalmente por informações atualizadas e relevantes. Essas necessidades estimularam o uso das tecnologias da informação (TI), como computadores e a internet (KOTLER, 2000).

Por muito tempo a Tecnologia da Informação foi avaliada como um mero item de apoio às empresas, que a princípio não gerava qualquer retorno para o negócio. Mas as aplicações da TI foram aumentando dentro dessas organizações. Se antes a tecnologia era usada apenas para automatizar tarefas e eliminar o trabalho humano, aos poucos ela começou a enriquecer todo o processo organizacional, auxiliando na otimização das atividades.

Essas tecnologias dão suporte na coleta, processamento, armazenamento, análise e disseminação de informações e são fundamentais em qualquer tipo de empresa.

Em virtude dessas mudanças no cenário atual os consumidores estão se tornando mais familiarizados com as novas tecnologias e exigindo produtos e serviços mais flexíveis, especializados, interativos e inovadores.

Devido a essas alterações e as transformações constantes que permeiam todas as atividades numa sociedade baseada na informação e no conhecimento, o grande desafio para as empresas tem sido manter a capacidade competitiva de suas empresas no mercado.

Nessa perspectiva os hotéis estão sob tamanha pressão para acompanhar os interesses de seus hóspedes obcecados por eletrônicos. Para isso estão tendo que investir em empresas de tecnologia a fim de aumentar sua vantagem.

Os hóspedes são a razão de ser de um empreendimento hoteleiro. Logo, sua satisfação resultará no seu retorno e permanência ao longo do tempo. Ao oferecer um serviço ineficiente ou de baixa qualidade, um hotel poderá perder esse cliente.

Para que um hóspede conclua que obteve um serviço de qualidade vários fatores poderão ser decisivos, o que poderá incluir a qualidade dos serviços tecnológicos oferecidos. Em um mercado competitivo como a hotelaria, a satisfação do hóspede deve ser sempre buscada e alcançada como forma de garantir o futuro do empreendimento. Daí sua grande importância para a busca de melhorias contínuas, visando investimentos nos pontos evidenciados como sendo de maior relevância para a satisfação do hóspede.

Tendo em vista esse contexto, a tecnologia da informação dentro da rede hoteleira é apresentada como uma conexão entre a visão e a tecnologia de alta categoria. Fornecendo assim, recursos e parcerias, desde os principais sistemas de gerenciamento de propriedades e reservas até internet de alta velocidade, segurança de dados e entretenimento no quarto.

Isso de um modo geral assegura que a TI assumiu um papel muito importante nas empresas: o do fator de crescimento de lucros e redução de custos operacionais.

Portanto, a TI pode ser decisiva para o sucesso de uma empresa, pois a mesma contribui para que ela seja ágil, flexiva e robusta. As empresas que conseguirem criar essa vinculação, focando seus investimentos em tecnologia nas áreas mais importantes para o sucesso da estratégia escolhida, seguramente estarão no caminho certo para obter um excelente desempenho.

O trabalho está dividido na seguinte forma primeiro a “Introdução” que explana as considerações iniciais sobre a pesquisa. Referencial Teórico que aborda conceitos da “Tecnologia da Informação”, “Internet nos Hotéis” e “Hotelaria”. A “Metodologia” expõe os métodos adotados na pesquisa, bem com material utilizado na coleta de dados. Os “Resultados e Discussão” expõe os resultados da pesquisa e as respostas aos objetivos, nas “Considerações Finais” a finalização da pesquisa e apresentação das conclusões. Segue-se por “Referências” que são os autores utilizados para compor o trabalho e “Apêndices” que consta o questionário utilizado na coleta de dados.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Convém inicialmente definir o termo que será muito utilizado no decorrer do texto. Tecnologia da Informação (TI): corresponde a objetos (hardware) e veículos (software) destinados a criarem Sistemas de Informação (SI). Sistemas de Informação (SI): são os resultados da implementação da TI, através da utilização de computadores e telecomunicações.

Isto posto, e retornando ao objetivo desta seção, destaca-se que no começo desse milênio houve uma grande mudança no papel da Tecnologia da Informação (TI) nas organizações. A tecnologia da informação passou de um papel comum e restrito nas empresas, tornando-se uma ferramenta de gestão fundamental para dar apoio administrativo.

A TI tornou-se um elemento necessário às atividades das empresas, tornando-se por vezes o próprio negócio. (Como no caso das lojas virtuais na Internet onde os consumidores podem comprar serviços e produtos).

Assim, a força da TI sobre as organizações é confirmada por sua essência em meio aos esforços organizacionais com posição competitiva. A TI aparece favorável nos mais importantes desafios que as organizações encaram: a avanço da informação sobre o mercado, o aumento da capacidade de identificação e resposta às ameaças e oportunidades, o aperfeiçoamento dos canais de comunicação e o progresso na seleção de estratégias.

Desse modo, a Tecnologia da Informação é conceituada de acordo com Cruz (2008, p. 186) “como um conjunto de dispositivos individuais, como hardware, software, telecomunicações ou qualquer outra tecnologia que, faça parte ou gere tratamento de informação ou, ainda, que a contenha”.

Diante disso é possível afirmar que de uma forma geral as empresas que não se adaptarem a esses modos correm o risco de ficar a margem do mundo corporativo.

Para Rezende (2002, p. 84)

A tecnologia da informação é fator essencial ou recurso sustentador para o desenvolvimento organizacional e constitui-se por apresentar os seguintes fatores de alinhamento: mensurar benefícios organizacionais, suportar objetivos organizacionais, eliminar barreiras de tempo e distância; implementar atividades organizacionais; compartilhar recursos; tornar a organização mais competitiva; dar consistência aos planos organizacionais;

potencializar estratégias; capacitar pessoas; obter vantagens competitivas; gerar estratégias de sucesso com visão organizacional.

Perante essa declaração podemos assegurar que a tecnologia da informação obteve o mesmo grau de importância dado ao marketing, contabilidade ou produção. Depende apenas da cultura e do tipo de empresa que usa.

A tecnologia da informação está sendo analisada como força de mudança da realidade econômica e social. Eles estão modificando de forma rápida o mundo, em que esse, será em grande medida, adaptado pela convergência digital, resultantes da fusão das tecnologias da informação.

Nessas condições, é notável as fronteiras sendo derrubadas e o mundo imergido de informações, conhecimento, ideias, notícias, modismo, críticas, contestações ou apelos de qualquer natureza.

Segundo Castells (2002, p. 412), “a tecnologia da informação tornou-se ferramenta indispensável na implantação efetiva dos processos de reestruturação socioeconômica”.

Destaca ainda que, Castells (2002, p. 412)

As novas tecnologias da informação desempenham um papel decisivo ao facilitarem a flexibilidade, proporcionando ferramentas para a formação de redes, comunicação a distância, armazenamento/ processamento de informação no processo decisório.

Vê-se desta maneira, que a tendência digital esta causando, sem duvida, grande impacto nas organizações, permitindo que estas processem, armazenem, transmitam e decodifiquem todos os conteúdos de seus interesses.

Portanto, é correto afirmar que a Tecnologia da Informação tem como finalidade aperfeiçoar a competitividade dos negócios, pois quem tiver e souber usar a informação de forma correta, certamente, irá sobressair das demais.

A TI tem se mostrado também como uma arma eficaz, contribuindo para que a informação chegue aos usuários com qualidade e, assim, seja eficiente no combate a concorrência, que a cada dia corre atrás de mais tecnologias para ficar a frente na busca desenfreada por produtividade.

Ressalva-se então, que nasce nessa nova era tecnológica um novo tipo de organização e administração que tem vistas a adaptabilidade e coordenação simultâneas. Pois as empresas precisam administrar essa mudança para uma nova

economia e uma nova tecnologia, com intuito de continuarem compatíveis com o mercado globalizado.

2.1 Internet nos Hotéis

Para Porter (2001), a internet tem sido consagrada como uma tecnologia que provê oportunidades para as companhias estabelecerem posições estratégicas diferenciadas. O autor destaca a internet em relação às outras tecnologias anteriores e aconselha que as organizações percebam como as tecnologias da internet podem complementar sua estratégia de obter a competitividade.

Há certo tempo atrás era comum nas frentes de muitos hotéis a citação de “Temos TV em cores”. Porém atualmente ainda é possível ver esta inscrição na fachada de muitos hotéis do interior. Contudo com a evolução tecnológica, o comparecimento cada vez mais de executivos de negócios e a propagação de computadores portáteis, alguns hotéis passaram a oferecer internet e citarem isto em folder, panfletos e até mesmo em seus sites como um dos diferenciais de serviços disponíveis aos hóspedes.

Antes de surgir à internet, os hotéis realizavam as reservas da seguinte maneira, como explica O'Connor (2001, p. 36)

Inicialmente, os agentes faziam as reservas conferindo “quadros de disponibilidade” expostos nas paredes do centro ou em grandes listas atualizadas a mão. Entretanto, com o crescimento do volume de reservas, esses métodos manuais de operação ficaram rapidamente sobrecarregados e os hotéis, forçados a introduzir computadores para dar conta da crescente carga de trabalho.

Dessa forma, a era das tecnologias trouxe novas tendências para o mercado hoteleiro e, inclusive, reformulou o conceito da relação hóspede/hotel. Os clientes querem funcionalidade e praticidade para trabalhar e se conectarem com as pessoas.

Com isso, a internet nasceu com o aumento da tecnologia, oferecendo oportunidades para o setor hoteleiro. A procura pela informação e a competitividade foram fatores importantes para que os hotéis se atualizassem para manterem no mercado.

Na gestão hoteleira, a utilização da TI resulta em ter vantagens na competição, na diminuição de custos, ganho de tempo e meio eficaz de obter e compartilhar informações. (AKSU, TARCAN, 2002). As tecnologias baseadas na internet têm sido fundamentais para o gerenciamento de atividades como ferramenta de comunicação e interação com os clientes relacionados ao setor turístico.

Pesquisa de uma grande rede hoteleira internacional revela que 70% dos hóspedes não retornam ao hotel se a internet for ruim.

Diante disso, o setor hoteleiro tem que estar atento em ter um serviço de internet que seja suficiente para a demanda que o hotel possui e necessita. Pois para o hóspede, mais irritante do que não ter internet no hotel, é ter uma internet lenta, que cai a todo instante.

Com a internet também é possível um hotel conquistar o cliente através de um Gerenciamento de Relacionamento com os Clientes (CRM – Customer relationship management).

Customer relationship management (CRM) é um termo em inglês que pode ser traduzido para a língua portuguesa como Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente. É um programa de software criado para definir toda uma classe de ferramentas que automatizam as funções de contato com o cliente.

Para a OMT (2003) o CRM possibilita que os hotéis possam coletar grandes quantidades de dados sobre os clientes, através de uma infra-estrutura integrada de tecnologia de informação, que a seguir poderá servir para detectar sistematicamente padrões de comportamento ou construir perfis que ajudem os funcionários a satisfazer em melhor as necessidades de cada cliente, de forma individual.

Outro benefício aliado ao uso da internet nos hotéis é a possibilidade que os hóspedes tem de escolher seus quartos e serviços diretamente com o hotel, possibilitando um serviço personalizado. O portal dos hotéis é a melhor forma para planejar uma viagem, e que segundo OMT (2003), através do site de um hotel, é possível avaliar todas as opções de hospedagem, como, passagens aéreas, aluguel de carro e fazer reservas, realizando assim, o planejamento completo da viagem.

Portanto se um hotel utilizar adequadamente e de maneira eficaz todos os recursos disponíveis na internet, conseguirá no futuro um destaque no mercado e atrairá cada vez mais clientes.

2.3 Hotelaria

A hotelaria no Brasil, desde os anos 90, quando do início da chegada de amplas redes hoteleiras internacionais, passa por um momento de mudanças expressivas, antes caracterizadas, em sua essência, como uma hotelaria de administração basicamente familiar de pequeno ou médio porte.

Na ótica de alguns autores, a função principal de um hotel é oferecer hospedagem para quem está longe do seu lar e suprir as suas necessidades básicas, através de pagamento de diárias.

De acordo com Duarte (1996) a principal função da hotelaria é abrigar as pessoas que estão longe de suas casas e que necessitam de um quarto, uma cama para dormir e um banho. Com o decorrer do tempo e o desenvolvimento nos meios de hospedagem, os novos empreendimentos hoteleiros buscavam oferecer além das necessidades básicas para as pessoas, atrair também a população da microrregião para utilizar os produtos e serviços desses hotéis.

Outros autores classificam o hotel de uma forma mais complicada. Para Beni (2003), hotel, além de oferecer abrigo, tem um atributo que nenhum outro estabelecimento comercial tem que é o fato do consumidor dirigir-se até o hotel para poder utilizar seus serviços e não o produto chegar ao cliente.

“Uma empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira” (Instituto Brasileiro de Turismo - Embratur, 1998 apud CASTELLI, 2003, p.56). Ela é responsável pela hospedagem de pessoas e por todos os serviços oferecidos pela atividade hoteleira.

A hotelaria se expandiu a ponto de transformar-se em um dos mais importantes setores de grande significado para a economia mundial. Dessa forma, as grandes transformações da indústria hoteleira afetam tanto a estrutura empresarial quanto a concepção de negócios, constituindo-se num elemento essencial da infra-estrutura turística (BENI, 1998; LAGE & MALONE, 2000).

Mendes Filho e Ramos (2002) destacam que a hotelaria, depende cada vez mais das novas tecnologias de informação, dentre elas a internet, para que possam acompanhar e atualizarem-se com ferramentas que permitam um eficiente

desempenho das funções de cada setor do hotel, propiciando melhores resultados para a organização.

Assim sendo, o setor hoteleiro é um segmento que está sendo favorecido com os benefícios suportados pela internet. Muito embora o mesmo trata-se de um serviço. Para ser bem sucedido no mercado é importante que os gestores saibam como os seus colaboradores se sentem no trabalho e o que eles querem.

O tamanho do esforço que um funcionário dedica para alcançar os objetivos da empresa depende se este funcionário acredita que este esforço poderá levar a satisfação de suas necessidades ou desejos.

Para Froehlich (2010, p. 84) e De Ré & De Ré (2010, p. 70)

No contexto da hospitalidade, em que o cliente vivencia e julga sua experiência acerca do atendimento recebido, os profissionais envolvidos nesse processo têm uma séria responsabilidade, sendo o gestor o principal deles, devido ao seu envolvimento diferenciado no que tange o desenvolvimento do modelo de gestão e sua integração entre as competências individuais, coletivas e organizacionais.

Por essa razão o trabalho de hotelaria tem sido cada vez mais modificado, sendo conectado a outras questões como belezas naturais, ofertas alternativas de atrações culturais, gastronomia e entretenimento.

É importante acrescentar que para ser um profissional em hotelaria deve-se ingressar em curso superior que pode ser tecnológico com duração média de 2 anos ou bacharelado com duração de 4 anos. O curso visa à coordenação de todos os serviços relacionados a hóspedes tais como a organização da infraestrutura, limpeza, arrumação, recepção, manutenção de ambientes e alimentos e bebidas.

Em síntese, a profissão dirige-se ao viajante, administrando ações que viabilizem o seu bem estar que, por motivo de trabalho ou turismo, necessita hospedar-se em hotéis.

Este profissional também é responsável pela direção e pelo funcionamento de hotéis, resorts, pousadas, flats, spas e estâncias. Ele coordena os serviços de acomodação, alimentação, recreação e lazer.

No entanto, cabe lembrar que a profissionalização, em hotelaria, implica a especificidade de lidar com pessoas. Isso, por si só, não constitui novidade. Há uma característica singular na hotelaria, vender uma “experiência de felicidade” que é algo intangível, que ultrapassa a arquitetura, o imobiliário e o luxo.

2.4 Vereda's Hotel do Município de Porto Nacional – TO

Diante dos estudos realizados a partir das observações, entrevistas e do questionário respondido pelo gerente do Vereda's Hotel do município de Porto Nacional – TO, podemos dizer que o referido Hotel nasceu da necessidade de oferecer um meio de hospedagem de qualidade para a região de sua atuação.

Desde o início, a proposta do mesmo foi oferecer uma melhor qualidade, com preço competitivo para atender uma demanda reprimida de pessoas que vem para a região a negócios e a passeio. Por isso desde 24/12/2012 data de sua inauguração este hotel vem oferecendo serviços de forma diferenciada para Porto Nacional – TO e região.

O hotel em questão tem como missão prover serviços de hospitalidade com excelência, estilo próprio e inovação, gerando, de maneira sustentável, retorno e valorização do empreendimento. Sua visão é ser a mais conceituada rede de hotéis do estado do Tocantins, sendo a opção preferencial dos clientes, hóspedes, colaboradores e fornecedores e ser reconhecida como referencia no mercado em serviços de qualidade.

Foto 1: Vereda's Hotel em Porto Nacional - TO



Fonte: Gomes (2016)

No que concerne a seus valores, o hotel foco do estudo tem:

- A lucratividade como fator essencial para a continuidade, ampliação e sucesso de todos os parceiros;

- Expansão consistente, sustentável e contínua da rede, com novos hotéis que agregam valor;
- Paixão pela excelência, inovação, personalização e sustentabilidade, fatores essenciais nos produtos e serviços ofertados pelo mesmo;
- Modo ético e profissional, características de atuação da equipe;
- Responsabilidade, empenho, disciplina e trabalho em equipe para a obtenção de resultados de qualidade.
- Formação e valorização das pessoas, fatores essenciais no desenvolvimento da empresa e na edificação de um ambiente de trabalho extraordinário para todos os colaboradores;
- Crenças, contribuições e valores dos colaboradores e parceiros que se multiplicam e fazem a diferença na comunidade onde atuam.

Sua visão é de preencher a terra com a luz e o calor da hospitalidade. Sua missão é ser a empresa hoteleira de maior destaque regional, sendo a primeira opção dos hóspedes.

O Vereda's Hotel está localizado na Rodovia TO 050 Km 62 – Setor das Mansões em Porto Nacional – TO. Em geral, oferece comodidade para os clientes se sentirem confortáveis e acolhidos. As acomodações são amplas e com excelente acabamento. Conta com banheiros privativos, água quente com aquecimento por energia solar nos chuveiros, box de blindex nos banheiros, cama box com colchão de molas, TV de 21 polegadas, com tela plana e oito canais, ar condicionado split 9000 btus, ventilador de teto, telefone nos apartamentos, frigobar, internet wireless em toda dependência do hotel, estacionamento fechado com segurança e café da manhã.

Quanto à categoria de hóspedes, o hotel é procurado por profissionais em viagem de trabalho, turistas em viagens de férias, participantes de congressos, feiras e outros eventos.

Para a divulgação, o hotel utiliza a rede mundial de computadores e a distribuição de folhetos em eventos específicos. Sua divulgação é muito frequente na internet e em parcerias com agências de viagens.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A referida pesquisa ocorreu no Vereda's Hotel do município de Porto Nacional – TO no ano de 2016, onde foram colhidas informações para que assim possa responder as questões norteadoras desse estudo.

A coleta de dados foi mediante observações no local, entrevistas de apoio e através de um questionário semi-estruturado. As entrevistas de apoio, segundo Barros e Lehfeld (2009, p. 31) é entendida como:

[...] uma técnica que permite o relacionamento entre o entrevistado e o entrevistador. Elas podem ser classificadas em estruturadas e não estruturadas. As entrevistas estruturadas são aquelas que trazem as questões previamente formuladas. O entrevistador estabelece um roteiro prévio de perguntas; não há liberdade de alteração dos tópicos nem se faz a inclusão de questões frente às situações.

Já o instrumento para coleta de dados se deu por meio de um questionário constituído de doze perguntas direcionadas para o gerente do hotel. Marconi e Lakatos (2003, p. 201) definem o questionário “como um instrumento de coleta de dados, constituído por uma serie ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito sem a presença do entrevistador”.

A abordagem se deu por qualitativa. Nesse tipo de pesquisa são valorizados os dados e a historia dos dados, ou seja, o significado na experiência social do sujeito visando alcançar a compreensão lógica interna dos grupos pesquisados (SILVA e MENEZES, 2001).

Para Barros e Lehfeld (2009, p. 88) a análise qualitativa são estudos nos quais os dados são apresentados de forma verbal ou oral ou em forma de discurso.

A proposta da pesquisa foi avaliar a maneira que o Vereda's Hotel do município de Porto Nacional – TO utiliza a Tecnologia da Informação – TI em suas estratégias de negócio; verificar como a tecnologia da informação pode ser empregada estrategicamente nesse hotel, satisfazendo as necessidades de seus clientes e agregando mais valor aos seus serviços; apresentar os sistemas de informações e recursos de TI mais utilizados no Vereda's Hotel e por fim conferir se os investimentos em TI influenciam na competitividade desse Hotel. Nesse sentido fez se necessário saber: Quais mudanças o Vereda's Hotel precisou fazer para implantar a TI?

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste tópico, foram analisados os resultados obtidos com a coleta de dados da pesquisa de campo no Vereda's Hotel do município de Porto Nacional – TO. Os dados foram obtidos por meio de observações, entrevista e por meio de um questionário, modelo apresentado no Anexo 1.

Uma pré análise foi elaborada anteriormente para a montagem do questionário para que as perguntas fossem respondidas sem a intimidação do entrevistado. Assim, o resultado tende a ser menos distorcido e mais preciso.

Antes de averiguar os dados, é preciso então apresentar algumas informações obtidas durante as observações que nortearam a pesquisa.

É sabido que diversos setores da economia foram afetados de forma diferenciada pela crise, e com o setor hoteleiro não poderiam ser diferentes, as pessoas adotam uma postura cautelosa evitando viagens.

Na região de Porto Nacional – TO, o impacto dessa crise teve reflexos no Hotel aqui estudado. No entanto, as tecnologias de um modo geral colaboraram para amenizar os efeitos dessa anormalidade.

Atento aos sinais de alerta que a crise trouxe, o gerente do Vereda's Hotel procurou capacitar-se e profissionalizar todo o estabelecimento. Melhorou a gestão e controlou por meio das tecnologias os custos, desfrutando assim, de uma situação vantajosa. Além de melhorar a estrutura dos negócios, está mais preparado para o crescimento. Obtendo novas oportunidades para se manterem mais competitivos e atuantes no mercado.

É preciso ressaltar que o questionário e a entrevista foram feitas com o gerente do Hotel, o mesmo está inserido na faixa etária dos 50 aos 60 anos, possui nível superior completo em administração e está na função atual desde a inauguração do Hotel.

Os dados levantados na pesquisa permitiu ainda afirmar que a recepção do Hotel tem três computadores, e todos possuem acesso à internet. Esses computadores estão sempre atualizados e possuem softwares que geram nota fiscal eletrônica para seus hóspedes.

Também apontam a importância da página eletrônica, que conta muito como cartão de visita. Todas as informações sobre comodidade, fotos dos

apartamentos, reservas e diárias podem ser acessadas pela página eletrônica www.veredashotel.com.

Interessa assinalar que o foco principal do hotel é o meio empresarial, o turismo de negócio. Em seu portal na internet a empresa diz que a unidade foi projetada para atender ao dinamismo do mundo dos negócios, sem se esquecer das opções de lazer que agregam conforto e bem-estar a estadia dos hóspedes na cidade.

Para Petrocchi (2002) há diminuição da vida útil dos equipamentos sem os serviços adequados de manutenção, além disso, também ocorrem falhas nos serviços prestados aos hóspedes e conseqüentemente, possibilidades de ocorrência de acidentes, o que comprometerá a imagem do hotel.

Quanto a isso, durante a visita e as observações no Vereda's Hotel foi possível ver a tecnologia atuando em todas as dependências do mesmo. Porém, quando algum equipamento não funciona de maneira correta, o setor de manutenção é solicitado imediatamente a reparar o erro

Assim sendo, o gerente afirma que é praticamente impossível ter uma empresa nos dias atuais sem o uso da informática, o que gera dependência tecnológica. Pois com o passar do tempo, a necessidade aumenta e o grau de dependência se acentua.

As prioridades do mesmo beneficiam-se das soluções de TI que ajudam a simplificar as operações do hotel. A plataforma de tecnologia fornece serviços que incluem visibilidade simplificando os processos administrativos até a gerência de faturamento e pagamentos.

Portanto, podemos afirmar que o hotel aqui referenciado é uma organização que muito tem se beneficiado dos serviços suportados pelas tecnologias para agregar valor à qualidade de seus serviços e para conquistar clientes. Pois, vemos que existe uma conexão da TI entre a visão e a tecnologia de alta categoria no mesmo.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo almejava avaliar e responder algumas questões. A primeira tratava-se do objetivo geral que era avaliar a maneira que o Vereda's Hotel do

município de Porto Nacional – To utiliza a Tecnologia da Informação- TI em suas estratégias de negocio. Concluiu-se que para sobrepujar a competitividade, é preciso conhecer bem todos os recursos da TI, um exemplo claro desses recursos é o poder da internet que pode ser usada como fonte de poder estratégico.

Muito embora ficasse nitidamente percebido que o caminho da vantagem competitiva não se desenvolve somente pela simples decisão de implantar uma nova TI, mas sim em conhecer as forças e fraquezas dos concorrentes a ponto de poder explorar cada vez mais o mercado.

O segundo objetivo era verificar como a tecnologia da informação pode ser empregada estrategicamente no hotel foco desse estudo, satisfazendo as necessidades de seus clientes e agregando mais valor aos seus serviços. A análise dos fatos apurou que o cliente é a peça principal do Vereda's Hotel, e a satisfação dele é indispensável, o gerente sempre viabiliza modos que garanta a fidelidade desse cliente. Esses modos estão diretamente ligados a TI, exemplos: interfone para facilitar os pedidos; programas de softwares que garantem rapidez no fechamento de diárias entre outros.

Foi proposto também apresentar os sistemas de informações e recursos de TI mais utilizados no Vereda's Hotel. Diante disso, é possível destacar os mais relevantes: Internet gratuita com banda larga e alta velocidade, automação dos apartamentos onde por meio de controles possibilita o hospede controlar luzes, ar condicionado, TV, som, banheira, entre outros.

A quarta investigação escolhida a ser feita era conferir se os investimentos em TI influenciam na competitividade do Hotel foco desse estudo. Conclui-se que é inevitável a utilização dos recursos de TI na indústria hoteleira. Muito além de ter uma boa infraestrutura, conforto e excelência nos serviços, o uso das tecnologias influencia bastante na escolha que o hospede faz.

O uso profissional da Tecnologia da Informação no ramo hoteleiro gera de fato grande vantagem competitiva. Pois de um modo geral favorece a integração não só apenas com os clientes, mas com fornecedores e prestadores de serviços, fornecendo ainda meios precisos para o planejamento e execução geral de suas atividades.

Por fim, fez se necessário saber: Quais mudanças o Vereda's Hotel precisou fazer para implantar a TI? De acordo com as observações feitas no local e

com as respostas obtidas no questionário podemos concluir que o Vereda's Hotel na figura do seu gerente precisou passar por uma mudança transformadora, ou seja, desaprender velhas crenças, atitudes, valores e certezas, bem como aprender novas.

Considera-se que por trás dos balcões dos hotéis e dos serviços oferecidos pela indústria hoteleira, se faz necessário uma moderna e eficiente estrutura de TI que dê suporte e traga um diferencial competitivo. A indústria hoteleira encontra na Tecnologia da Informação, os recursos necessários para sua modernização, as condições ideais para oferecer serviços diferenciados e melhores, o que lhes permite grandes possibilidades de ampliar seus resultados financeiros.

Esta pesquisa, por ser um estudo de caso, não pode generalizar seus resultados, e fornece apenas um panorama transversal, o qual pode mudar com o tempo. Todavia, mesmo com essas limitações, a pesquisa procurou dar uma contribuição no sentido de oferecer um panorama do uso da TI em uma organização hoteleira, dando continuidade a uma linha de estudos acadêmicos que vem se desenvolvendo ao longo dos anos.

Tem-se a expectativa de que outras pesquisas de maior porte possam complementar e ampliar esta base de conhecimento, resultando em uma radiografia mais detalhada e em nível nacional do uso das tecnologias de informação no setor hoteleiro.

REFERÊNCIAS

- AKSU, A. A.; TARCAN, E. A internet e os hotéis cinco estrelas. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 14, n. 2, p.94-97, 2002.
- BARROS, Aidin de Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. Petrópolis: Vozes, 2009.
- BENI, Carlos Mário. **Análise Estrutural do Turismo**. Senac, 1998.
- BENI, Carlos Mário. **Globalização do Turismo**. Aleph, São Paulo, 2003.
- CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTELLS, Manuel. **A era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. Vol. 1. A sociedade em rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. (2002)
- CASTELLS, Manuel. **Sociedade em rede**. Trad. Roneide Venâncio Major. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CRUZ, T. **Sistemas, organizações e métodos: estudo integrado das novas tecnologias de informação**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- DE Ré, C. A. & De Ré, M. A. (2010). **Processos do sistema de gestão de pessoas**. In C.C. Bitencourt (org.). *Gestão contemporânea de pessoas* (79-100). Porto Alegre: Bookman.
- DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos**. São Paulo: Senac, 1996.
- FROEHLICH, C. (2010). **O modelo de gestão de pessoas por competências**. In C. C. Bitencourt (org.). *Gestão contemporânea de pessoas* (1-16). Porto Alegre: Bookman.
- KOTLER, Philip – **Administração de Marketing** – 10ª Edição, 7ª reimpressão – Tradução Bazán Tecnologia e Linguística; revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- LAGE, B. H. G. ; MALONE, P. C. **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.
- MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MENDES Filho, L. A. M; RAMOS, A. S. M. Impactos da adoção da internet na hotelaria: um estudo empírico com base na percepção de gerentes de hotéis de médio e grande porte. Salvador, 2002.
- O'CONNOR, P. **Distribuição da informação eletrônica em turismo e hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável**. Porto Alegre: Ed. Bookman Companhia, 2003.

PETROCCHI, M. *Hotelaria: planejamento e gestão*. São Paulo: Futura, 2002.

PORTER. **Strategy and the Internet**. HBR, n. 3, v. 79. mar. 2001.

REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da Informação Integrada a Inteligência Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2002.

SILVA, E.L. MENEZES, E.M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração da Dissertação**. 3 ed, Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

APÊNDICE A – Entrevista estruturada realizada com o gerente do Vereda's Hotel

Identificação:

1) Data de preenchimento do questionário: ____/____/____ Horário: ____:____

2) Faixa etária do gerente:

() dos 30 aos 39

() dos 40 aos 49 (

) dos 50 aos 60

3) Formação:

() nível médio completo

() nível superior completo

() especialização

4) Endereço da empresa:

–

5) Quanto tempo você trabalha na função atual? _____

6) Forma de ingresso na empresa? _____

7) Há quanto tempo à empresa atua no mercado de trabalho?

–

8) Hoje a empresa conta com quantos funcionários? _____

9) Que tipo de atividade a empresa desempenha? _____

10) Como a tecnologia da informação é empregada na empresa para fazer o diferencial

competitivo?

11) Qual a importância da Tecnologia da Informação para o Vereda's Hotel?

12) Quais os principais componentes da Tecnologia da Informação dentro da empresa?
