

A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE NO SETOR HOTELEIRO: ESTUDO DE CASO EM UM HOTEL DA CIDADE DE FRANCISCO BELTRÃO/PR

TECHNOLOGY INFORMATION AS COMPETITIVE FACTOR IN THE HOTEL INDUSTRY: A CASE STUDY IN A HOTEL OF FRANCISCO CITY BELTRÃO / PR

Humberto Giovine¹

RESUMO: Este artigo analisou os benefícios da utilização da tecnologia de informação em um hotel do município de Francisco Beltrão/PR na otimização de seus serviços. Verificou-se as ferramentas utilizadas, sua operacionalização e funcionamento, assim como a relação entre estas e a melhoria no atendimento aos hóspedes. Como procedimento metodológico utilizou-se o método dedutivo, com abordagem qualitativa e exploratória e também por meio de técnicas bibliográficas. Os resultados obtidos pela interpretação dos dados mostram uma precisão e agilidade nos serviços de gerenciamento do hotel em estudo, evidenciando ganhos consideráveis na redução de custos, com a utilização da tecnologia de informação.

Palavras-chaves: Tecnologia de Informação; Hotelaria; Competitividade.

ABSTRACT: This article analyzed the benefits of using information technology in a hotel in the city of Francisco Beltrão / PR in optimizing their services. It was the used tools, their implementation and operation, as well as the relationship between these and the improvement in service to guests. As methodological procedure used the deductive method, with qualitative and exploratory approach and also through bibliographic techniques. The results obtained by interpreting the data show an accuracy and agility in the hotel management services study, showing considerable gains in reducing costs with the use of information technology.

Keywords: Information technology; Hospitality; Competitiveness.

Sumário: 1 Introdução - 2 Referencial teórico - 2.1 Hotelaria - 2.2 Tecnologia de informação – 3 Metodologia – 4 Apresentação e análise dos resultados - 5 Considerações finais – Referências.

¹ Professor Assistente da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, *Campus* de Francisco Beltrão. Email: humberto.giovine@unioeste.br.

A tecnologia de informação como fator de competitividade no setor hoteleiro: estudo de caso em um hotel da cidade de Francisco Beltrão/PR

1 INTRODUÇÃO

O setor hoteleiro é um dos poucos que continuam em crescimento apesar da crise econômica que atravessa o Brasil. Isto se deve ao surgimento de novos polos econômicos no interior do país, além do movimento gerado pelo grande número de eventos esportivos, culturais e empresariais. De acordo com o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, o setor planeja investir R\$ 12,8 bilhões em todo o país, até 2020.

No Estado do Paraná os investimentos em hotelaria são muito promissores. Segundo dados do Fórum acima citado serão abertos 16 novos hotéis nas cidades de Curitiba, Foz do Iguaçu, e outras cidades médias do Estado, totalizando R\$ 1,3 bilhão até 2018.

Esta intensa concorrência no setor fez com que os empresários buscassem novos modelos de gerenciamento a fim de melhor satisfazerem as necessidades dos clientes. Neste contexto se insere a tecnologia de informação como importante instrumento na otimização dos serviços prestados, impulsionando o avanço e crescimento do ramo de hotelaria no Brasil, e principalmente no Paraná.

Este artigo objetivou pesquisar a eficácia dos serviços prestados em um hotel da cidade de Francisco Beltrão/PR com a utilização da tecnologia de informação, especialmente na rapidez das respostas as necessidades dos clientes/hóspedes, bem como na resolução dos problemas apresentados pelos mesmos. Por ser o hotel em estudo um dos únicos na região que utiliza as tecnologias de informação com grande abrangência, torna-se uma ótima oportunidade de pesquisa deste tema.

O presente trabalho organizou-se em cinco seções: seção 1- introdução, contextualizando o tema; seção 2- referencial teórico dissertando sobre aspectos conceituais de hotelaria, tecnologias e sistemas de informação; seção 3- metodologia de pesquisa; seção 4- análise e discussão dos resultados; seção 5- considerações finais.

Humberto Giovine

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HOTELARIA

Entende-se por meio de hospedagem todo estabelecimento de uso coletivo que fornece um conjunto de bens e serviços consistentes na cessão temporária e remunerada de aposentos mobiliados e na prestação de serviços complementares para o bem-estar dos hóspedes-clientes (CAMARGO, 2002; BOYER, 2003).

Com o aumento da população e conseqüentemente dos negócios, faz-se necessário o aperfeiçoamento da gestão hoteleira, para atender aos novos clientes. Segundo Castelli (2001) o planejamento e a implantação do estabelecimento hoteleiro atendem à finalidade e ao propósito de criar serviços de hospitalidade para satisfazer as necessidades específicas dos clientes, como decorrência do fluxo turístico e do crescimento das viagens comerciais, profissionais e a lazer.

No Brasil, a hotelaria teve um grande impulso com a criação da EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) em 1966, atuando através de incentivos fiscais na implantação de hotéis no território nacional. Nesta década e início da seguinte, chegam ao país as grandes redes internacionais, porém os hotéis construídos são em sua maioria categoria luxo, não acessível a grande parte da população (CÂNDIDO; VIEIRA, 2003).

A partir dos anos 1970 deu-se a expansão da redes hoteleiras nacionais como: Horsa, Othon, Tropical/Varig entre outras. Já a primeira cadeia internacional a operar no Brasil foi a Hilton, em São Paulo, seguida pelas redes Holiday Inn (Campinas), Sheraton e Intercontinental (Rio de Janeiro), Club Med (Itaparica) e Novotel (Morumbi-SP) (CÂNDIDO; VIEIRA, 2003).

Com o advento do Plano Real em 1994 ocorreu uma fase de crescimento da demanda hoteleira no Brasil. O aumento da renda da população e dos investimentos de empresas nacionais e estrangeiras no país, principalmente em infraestrutura, impactou o aumento do número de viagens domésticas, assim como o aumento da entrada de turistas estrangeiros (PRÓSPERO, 2003).

A década de 90 foi marcada pelo início de um processo de mudanças e desenvolvimento de novos empreendimentos hoteleiros, maior profissionalização da administração dos hotéis, especialmente das redes, e os investimentos em modernização e reposicionamento mercadológico dos empreendimentos já existentes (DIAS, 1990).

A tecnologia de informação como fator de competitividade no setor hoteleiro: estudo de caso em um hotel da cidade de Francisco Beltrão/PR

O setor continuou crescendo no terceiro milênio, mesmo com a crise econômica global de 2008 e a atual, a partir de 2014 principalmente. Com a desvalorização do real muitas pessoas passaram a optar pelo turismo interno, em detrimento ao externo, provocando um aumento na procura e lotação de hotéis no Brasil. Este cenário incentivou maiores investimentos na construção de novos empreendimentos hoteleiros.

A tabela abaixo mostra o total de hotéis até a década de 2010:

Tabela 1: Total de hotéis e flets no Brasil

TIPOS DE HOTÉIS	NÚMEROS	%	NÚMEROS DE QUARTOS	%
Hotéis e flats de marcas nacionais	337	3,9	55,947	12,0
Hotéis e flats de marcas internacionais	423	4,4	74,822	16,1
Hotéis independentes com até 20 quartos	3,502	36,2	38,699	8,3
Hotéis independentes com mais de 20 qtos	5,379	55,6	295,009	63,5
Total	9,681	100	464,477	100

Fonte: Jones Lang LaSalle *Hotels & Hospitality Group*(2013, sp.).

Por fim, uma tendência importante, segundo Davies (2003), é que as cadeias hoteleiras internacionais vêm promovendo uma política mais sistemática para ampliar sua participação no mercado brasileiro, visando inclusive os segmentos de mercado menos atendidos (hotéis econômicos), como ilustra a tabela acima.

2.2 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

A Tecnologia de Informação é hoje um poderoso instrumento para a competitividade das organizações e mesmo para sua sobrevivência. Embora existam diversos conceitos, a Tecnologia de Informação pode ser definida, de acordo com Munhoz (2004), como as maneiras de lidar com as informações, nos mais diferentes níveis e setores organizacionais.

Na visão de gestão de tecnologia de informação, a TI é vista como recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação, e seus recursos foram criadas especialmente para gerenciar os diversos tipos de informações, assim

Humberto Giovine

disponibilizando as informações certas, no momento certo para as pessoas certas, independente de sua localização (STAR E REYNOLDS, 2011).

A importância desses recursos para o crescimento das organizações torna-se cada vez mais evidente, pois segundo Mañas (2010):

- proporciona a inovação de vários produtos e serviços, viabiliza o surgimento de importantes capacidades dentro da organização, tais como: entrega on-line de informação; habilidade de solicitar e obter serviços específicos;

- colabora com a estratégia competitiva das empresas por oferecer vantagens competitivas;

- armazenamento de dados de forma adequada, para uma possível consulta no futuro;

- permite acesso rápido e fácil às informações em formatos numéricos, de textos, e de gráficos, de negócios, e incorporando imagens;

- possibilita o uso de ferramentas de trabalho cooperativo;

- melhora o conhecimento dos indicadores críticos para estratégias e cursos de ações mais rápidas e decisões mais seguras.

A hotelaria é um dos setores que mais incorporam a tecnologia de informação em suas atividades, por aumentar a satisfação dos clientes-hóspedes em relação aos serviços. Guerra e Guimarães (2005) salientam que a tecnologia de informação esta penetrando crescentemente nos hotéis, revolucionando alguns processos e permitindo uma riqueza muito maior de informações a disposição dos seus gerentes.

No entanto, apesar da otimização que a tecnologia de informação proporciona à gestão hoteleira, algumas precauções são necessárias, pois segundo Cândido (2003) em muitos programas a venda tem por norma exigir que o hotel venha a se adaptar a sua programação, mas deve ser o contrário.

Mas Vallen e Vallen (2003) comentam que para os clientes as melhorias tecnológicas trazem facilidade, variedade e acessibilidade, além disso, a sofisticação crescente da tecnologia de gerenciamento de rendimentos diminui muito o custo de um apartamento para o hóspede.

Entretanto, Guerra e Guimarães (2005) ressaltam que para um sistema de informação possa atender adequadamente as necessidades de um empreendimento hoteleiro, são três as esferas que devem ser levadas em consideração: a adequação

A tecnologia de informação como fator de competitividade no setor hoteleiro: estudo de caso em um hotel da cidade de Francisco Beltrão/PR

do produto, a disponibilidade e efetividade da assistência técnica e a qualidade geral do fornecedor.

Há no Brasil diversos software específicos para o setor hoteleiro. Cândido e Vieira (2003), apresentam um software para hotelaria composto de quatro módulos, que de acordo com os autores atendem de forma simples, prática e funcional todas as necessidades de gestão de um hotel. Os mesmos são apresentados a seguir:

1) Módulo de reservas e hospedagem: reservas, controle de agenda, reservas ou bloqueios para grupos e agências, previsão de chegadas, check-in e check-out, registro de hóspedes com histórico e fichas, leitura rápida de ocupação e disponibilidade de apartamentos, identificação do hóspede, lançamentos de despesas em geral.

2) Módulo caixa: registro de receitas e despesas, identificação e agrupamento dos lançamentos por tipo de conta, forma de pagamento ou de recebimento, geração de relatórios de fechamento diário, auditoria de contas, avaliação de desempenho relacionado a metas.

3) Módulo de estoque: controle de saída e entrada de produtos, acompanhamento automático de estoque mínimo e momento da compra, relatório gerencial da sazonalidade de consumo por produto ou grupo de produtos, análise de consumo por item, histórico de movimentação, emissão de lista de compras, sistema de controle e custo de pratos (ficha técnica).

4) Módulo tarifador: total de integração com os principais tipos de centrais telefônicas, registro automático de todas as ligações, análise de ligações por apartamento em geral.

Pelo exposto neste tópico percebe-se a importância da tecnologia de informação no ramo de hotéis, sua evolução no país, e o quanto esta ferramenta auxilia o crescimento desta importante área de atividade econômica, além de influir consideravelmente para uma maior competitividade das empresas do setor.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste artigo baseou-se no método de estudo de caso, pois se limita a investigação de um mesmo fenômeno em uma mesma organização,

Humberto Giovine

num determinado período de tempo. Segundo Yin (2010) é um questionamento empírico que investiga um fenômeno contemporâneo com seus contornos delineados no mundo real, quando as fronteiras entre o fenômeno e contexto não são claramente evidentes, e nos quais múltiplas fontes de evidência são usadas.

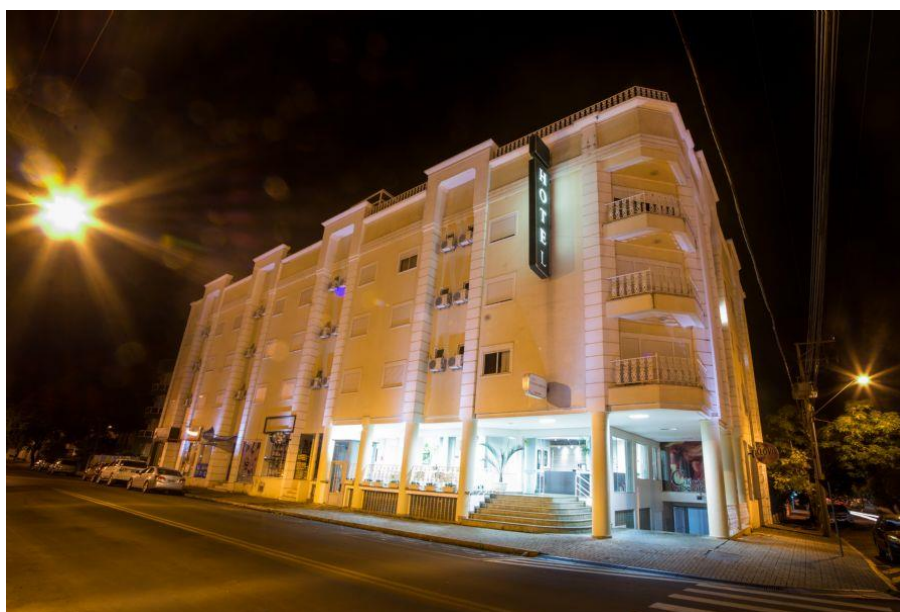
Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. Como método de levantamento de dados foi utilizada entrevista semi-estruturada, realizada com a gerente geral do hotel, no período de 02/06 a 24/06/2016, além de pesquisa bibliográfica, e na internet.

A análise dos dados constituiu-se na observação das tecnologias de informações aplicadas pela organização, nos resultados obtidos, e quais vantagens competitivas alcançaram com este investimento.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Francisco Beltrão Palace Hotel, foco da pesquisa deste artigo, esta classificado como um hotel médio de três estrelas. Localiza-se na cidade de Francisco Beltrão-PR, considerado um conceito em hospedagem no município e no Sudoeste do Estado, com capacidade para hospedar até 190 pessoas em 85 apartamentos.

Figura 1: Fachada do Hotel Francisco Beltrão Palace



Fonte: www.beltraopalacehotel.com.br

A tecnologia de informação como fator de competitividade no setor hoteleiro: estudo de caso em um hotel da cidade de Francisco Beltrão/PR

A tecnologia de informação utilizada no hotel baseia-se no software HMAX, produzido pela empresa de mesmo nome com sede na cidade de Itapema-SC. O uso desta ferramenta iniciou-se em 2010, quando da abertura do hotel, e possui diversas funções como o gerenciamento de hospedagem, camareira eletrônica, gerenciamento de estoque, gerenciamento de manutenção, gerenciamento financeiro.

O Gerenciamento de hospedagem é o responsável pelas reservas; check-in/check-out; fechamento de contas. Tem com benefícios, o controle em tempo real do número de apartamentos ocupados; propicia maior agilidade no atendimento dos hóspedes; além da precisão nas informações, evitando erros e retrabalhos.

A camareira eletrônica auxilia na governança do hotel através de um aplicativo para smart-fone. Toda operação ou pedido requisitado pelo hóspede fica registrado na recepção e é repassado ao responsável pelo sistema de vistoria e arrumação dos apartamentos (governanta). As principais vantagens são a rapidez no serviço ao hóspede, e também uma redução de 80% em erros ou falhas no atendimento.

O gerenciamento de estoque controla as entradas e saídas dos itens do hotel. Este sistema verifica os itens faltantes; faz cotação de preços para reposição; administra o almoxarifado; a distribuição dos itens para os setores do hotel; realiza o controle de saída, ou seja, o consumo de alimentos/bebidas nos apartamentos, a venda na recepção/restaurante, e as perdas dos produtos. Esta função do software HMAX contribuiu para a redução do custo de compra em 38%; na diminuição das perdas de itens em 90%; e proporciona um acompanhamento on-line de todo o processo e controle de estoques do hotel.

Gerenciamento de manutenção, por sua vez, trabalha com um sistema de monitoramento de todas as reclamações do hóspede referente a falhas ou quebras de equipamentos no interior dos apartamentos, desde a entrada desta no sistema, até o conserto do item quebrado. Isto é feito através do módulo-manutenção do software.

O módulo de gerenciamento financeiro administra as contas a pagar e receber e o fluxo de caixa. Este sistema trouxe a automatização das cobranças, pois o hóspede pode recebe-las por e-mail através de boleto bancário, além de possibilitar um controle mais preciso e ágil das entradas financeiras.

Humberto Giovine

A figura a seguir ilustra este software de tecnologia de informação:

Figura 2: modelo do software HMAX



Fonte: www.HMAX.com.br.

De acordo com a gerente geral do hotel, as vantagens competitivas alcançadas com a utilização desta tecnologia de informação (software HMAX) foram inúmeras, dentre elas:

- O sistema de armazenamento de histórico dos clientes que qualifica a hospedagem com a preferência do hospede para tomada de decisões do recepcionista;
- Maior controle de estoque, financeiro e hospedagem, que facilita e agiliza as ações em todas as situações pela gerência e chefes de setores;
- Controle de todo o período de hospedagem desde a entrada até a saída do hóspede;
- Pesquisa de satisfação através de mala direta feita semanalmente com os clientes-hóspedes, ajudando na resolução de questões (críticas e sugestões) colocadas pelo mesmo;
- Indicadores essenciais como origem geográfica, gênero, idade, facilitando assim, ações de marketing mais personalizadas.

A tecnologia de informação como fator de competitividade no setor hoteleiro: estudo de caso em um hotel da cidade de Francisco Beltrão/PR

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo pesquisou a utilização de tecnologias de informação no setor hoteleiro, como fator preponderante para conquistar vantagens competitivas. Significativos avanços observaram-se com esta pesquisa na área da hotelaria, que são comentados abaixo.

Constatou-se pelo estudo, inicialmente, o grande crescimento do ramo hoteleiro no Brasil, com grandes investimentos tanto nacional como de redes internacionais de hotéis. Este fato foi um importante vetor para inserção da indústria hoteleira no cenário econômico nacional.

As tecnologias de informação impulsionaram este crescimento otimizando consideravelmente a gestão nos hotéis. Isto foi possível pela integralização das informações em tempo real, racionalização de procedimentos, redução de custos, como demonstrado na empresa foco deste artigo.

Observou-se também que a tecnologia utilizada nesta organização possibilitou à gerência maior rapidez no conhecimento e análise de problemas durante a estadia do hóspede, colaborando assim, para tomadas de decisão mais ágeis e corretas. Por outro lado, essas ferramentas também geraram vários benefícios para os hóspedes, como a obtenção de maior comodidade nas reservas, ao permitir ao hóspede fazer a reserva do apartamento através do site do hotel.

Outra vantagem que esta pesquisa mostrou foi a facilidade e interação das comunicações, incluindo internet sem fio, proporcionando ao hóspede meios que satisfaçam suas necessidades e expectativas.

O armazenamento de dados do cliente é outro fator positivo que a tecnologia oferece, auxiliando a gerência no planejamento de ações que se adequam ao seu perfil.

Conclui-se portanto, que as tecnologias de informação são instrumentos essenciais neste quadro de economia moderna e dinâmica, onde a competição, especialmente no ramo hoteleiro é cada vez maior. Elas permitiram aos hotéis um grande avanço no atendimento às crescentes exigências dos clientes, conquistando maiores vantagens competitivas, contribuindo desta forma para o desenvolvimento econômico e social.

Humberto Giovine

Finalmente, este tema não se esgota neste artigo. Com a velocidade das pesquisas, novas e mais eficientes tecnologias de informação surgirão a fim de melhorar ainda mais o ambiente de negócios, não somente do setor de turismo e hotelaria, mas de tantos outros serviços. E em decorrência disto, novos trabalhos científicos poderão dar sua contribuição para a divulgação e estudos desta área de pesquisa.

6 REFERÊNCIAS

- BOYER, M. **História do turismo de massa**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.
- CAMARGO, L. O. L. Turismo, hotelaria e hospitalidade. **Revista Turismo em Análise**. EDUSP, 2002.
- CÂNDIDO, I. V. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul, RS: EDUSC, 2003.
- CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul, RS: EDUSC, 2001.
- DAVIES, C. A. **Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2003.
- DIAS, C. M. M. **Evolução, Caracterização e Perspectivas da Hotelaria: um estudo compreensivo**. Tese. São Paulo. ECA/USP. 1990.
- FORUM de Operadores Hoteleiros do Brasil. Novos Investimentos. **FOHB**, 2014. Disponível em: <www.fohb.com.br>. Acesso em: 15 Jun. 2016.
- GUERRA, G.R.; GUIMARÃES **Administração hoteleira em tempo real: a revolução dos sistemas de informação integrados**. São Paulo: Roca, 2005.
- MAÑAS, A. V. **Administração de sistemas de informação: como otimizar a empresa por meio dos sistemas de informação**. São Paulo: Érica, 2010.
- MUNHOZ, C. E. M. A tecnologia e a pequena empresa: como aproveitar os benefícios da TI com baixos custos e altos ganhos. **Administradores**, jul. 2004. Disponível em: <www.administradores.com.br>. Acesso em: 15 Jun. 2016.
- PRÓSERPIO, R. **O avanço das redes hoteleiras internacionais no Brasil**. São Paulo: ECA/USP, 2003.
- STAR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- VALLEN, G. K.; VALLEN, J. **Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria**. Porto Alegre, RS: Bookman, 2003.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: Planejamento e Métodos**. Porto Alegre, RS: Bookman, 2005.

Artigo recebido em: Agosto/2017

Aceito em: Outubro/2017