

## NOVAS TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA O DESEMPENHO HOTELEIRO

**Francisco Ataslan de Oliveira Monteiro**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará  
*francisco.ataslan.oliveira04@aluno.ifce.edu.br*

**Fabiano Rocha**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará  
*fabiano.rocha@ifce.edu.br*

### RESUMO

O uso das tecnologias e dos sistemas de informação estão presentes em todos os mercados, garantindo a agilidade nas informações entre a empresa e o cliente, possibilitando aumento de competitividade de organizações do setor de atuação. Na Hotelaria, as tecnologias possibilitam ao cliente conhecer sua estrutura e serviços oferecidos durante sua hospedagem, percebendo assim altos níveis de qualidade durante a utilização do serviço turístico, fazendo com que as unidades hoteleiras possam competir de forma consistente no dinâmico cenário do mercado turístico. Justifica-se esta pesquisa para esclarecer como os sistemas tecnológicos podem ser meios de garantir o crescimento e a expansão da Hotelaria. A partir disso tem-se o seguinte problema de pesquisa: Como o uso das tecnologias e dos sistemas de informações podem contribuir na a Hotelaria? Para fins de nortear os alvos de pesquisa, tem-se como objetivo geral analisar o uso das tecnologias e dos sistemas de informação para o desempenho hoteleiro. Os objetivos específicos são: apresentar os benefícios das tecnologias para as atividades internas na Hotelaria, analisando a agilidade dos serviços e a satisfação dos hóspedes; e discutir a qualidade e agilidade do sistema de informações no atendimento aos hóspedes. Tem-se como metodologia utilizada para este trabalho a revisão bibliográfica, possibilita ao pesquisador compreender sobre o tema abordado, promovendo explicações de acordo com os autores presentes na revisão da literatura. A partir das análises bibliográficas realizadas foi observado o avanço contínuo de novas tecnologias dentro dos processos organizacionais do ramo hoteleiro, como elemento indispensável para a sobrevivência empresarial diante dos novos desafios de competitividade do setor de hotéis e Turismo. Outro ponto importante da TI na Hotelaria é a divulgação dos serviços em páginas na internet e demais plataformas tecnológicas atuais como aplicativos, onde o pesquisador pode comparar os hotéis a partir dos serviços por eles prestados. Mostra-se que hotéis que investem desde o início em novas tecnologias tem maior poder de competitividade no setor, por conta do dinâmico cenário de desafios enfrentados no setor de Turismo.

**Palavras-chave:** Tecnologia. Sistema de Informações. Hotelaria.

## INTRODUÇÃO

A tecnologia dos sistemas de informação revolucionou o mundo contemporâneo a partir da evolução de novas tecnologias que possibilitaram na agilidade de informações em tempo recorde, se comparado a décadas passadas quando a comunicação era realizada por meios de carta ou telégrafos. Para a Hotelaria, as mudanças se destacam pelo acesso às redes de acordo com a procura do cliente, através do empreendimento, da qualidade dos serviços ofertados e dos valores e taxas cobrados para a reserva.

Considerando a importância da tecnologia no mundo contemporâneo, a presente pesquisa tem como objeto de estudo, destacar a importância do uso das tecnologias e dos sistemas de informação para o desempenho hoteleiro.

Para a rede hoteleira, o sistema de informação é uma grande ferramenta que possibilita o hotel a não sofrer qualquer tipo de prejuízo, através da disponibilidade de informações entre hotéis interligados ao sistema de informação. O referido recurso também visa promover o acesso dos hóspedes aos sites de viagens, a fim de adquirir pacotes de estadias de acordo com suas finanças.

No setor hoteleiro, verifica-se, também, esse fenômeno, que tem direcionado os proprietários de hotéis a integrarem-se a esse mundo virtual. No entanto, ainda há certo receio pela concretização de compras via internet em virtude da insegurança nas operações e pela possibilidade de violação da privacidade do utilizador. No que tange ao segmento hoteleiro, especificamente, sabe-se que o processo de distribuição dos serviços turísticos deve facilitar a compra e a venda entre quem produz o serviço e quem o consome (TACHIZAWA *et al*, 2013, p. 32).

Para Nascimento (2013) 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 no que diz respeito a divulgação quanto ao uso dos sistemas, visto que são ferramentas que contribuem para a excelência das organizações. Destaca-se que a utilização destas ferramentas podem ser um diferencial competitivo das organizações frente ao mercado.

Desta forma, justifica-se que a pesquisa tem como primícias esclarecer que os sistemas tecnológicos são meios de garantir o crescimento e a expansão da Hotelaria, através da disseminação dos seus produtos nos sites e demais plataformas digitais como aplicativos de Turismo, bem como, proteger o estabelecimento hoteleiro de futuras ameaças de crimes virtuais e *hacker* que podem vir a causar prejuízos ao seu orçamento financeiro e sua instabilidade no

ramo competitivo. A partir desta visão, a pesquisa delimita-se ao seguinte problema: Como o uso das tecnologias e dos sistemas de informações podem contribuir na a Hotelaria?

Sabe-se que no século XXI a rede Hoteleira presenciou as mudanças a partir das novas tecnologias, através da facilidade de divulgação dos seus serviços e na busca por parte de novos clientes. Portanto, o objetivo geral desta pesquisa é analisar o uso das tecnologias e dos sistemas de informação para o desempenho hoteleiro. Os objetivos específicos são: apresentar os benefícios das tecnologias para as atividades internas na Hotelaria, analisando a agilidade dos serviços e a satisfação dos hóspedes; e discutir a qualidade e agilidade do sistema de informações no atendimento aos hóspedes. Uma vez que se trata de uma pesquisa bibliográfica, todos eles serão verificados segundo os conceitos publicados em livros, revista e artigos científicos. Para o desenvolvimento desta pesquisa, foi utilizado a pesquisa bibliográfica utilizando como fonte: livros, revistas e artigos científicos que discutem o uso das tecnologias e sistemas de informações para o desempenho hoteleiro. Desta forma, segundo os autores Marconi e Lakatos (2011, p. 43) a pesquisa bibliográfica:

trata-se do levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto Marconi e Lakatos (2011, p. 43).

Tem-se, portanto, que a pesquisa bibliográfica possibilita ao pesquisador selecionar as melhores obras de acordo com o tema escolhido, buscando respostas para o problema apresentado. Portanto, os autores Marconi e Lakatos (2011) disponibilizam em suas obras conceitos de como desenvolver a pesquisa bibliográfica.

A fim de facilitar a pesquisa e a compreensão do trabalho, a presente pesquisa aborda de forma geral os seguintes temas: (i) Os Sistemas de Informação; (ii) Os Tipos de Sistemas de Informação; (iii) Os Avanços das Tecnologias e dos Sistemas de Informação; (iv) O Setor Hoteleiro; (v) Os Benefícios do Sistema de Informação para a Hotelaria. A seguir é apresentada a revisão de literatura sobre os conceitos de sistemas de informação relacionados com a Hotelaria, que embasa esta pesquisa.

## 1 REVISÃO DE LITERATURA

### 1.1 As tecnologias e os sistemas de informação para o desempenho hoteleiro

A tecnologia de informação é uma ferramenta essencial para garantir a qualidade dos serviços na indústria hoteleira, garantindo maior agilidade nas informações para seus hóspedes, promovendo uma integração diretamente com o setor responsável pelos serviços disponíveis no hotel, além de informar os melhores roteiros turísticos que o hotel pode disponibilizar para a satisfação plena do hóspede.

Segundo Mendes Filhos e Ramos (2002) a tecnologia de informação e a internet podem ser considerados um recurso crítico para a competitividade da indústria da Hotelaria. A indústria hoteleira de padrão global vem utilizando crescentemente a Internet como uma ferramenta gerencial e operacional, tornando-a mais bem preparada para oferecer serviços de qualidade aos hóspedes e aumentando seus lucros.

A difusão e aplicação de Tecnologia de Informação (TI) em setores de negócios turísticos, afirmam que o uso tem sido menos intenso no segmento hoteleiro, mas, aos poucos, as novas tecnologias, e, particularmente, a Internet, são incorporadas aos negócios como meio para aumentar a competitividade (CRISPIM; DUTRA, 2005, p.18).

Diante das novas tecnologias em benefícios das empresas no ramo da Hotelaria, a TI surgiu para reduzir custos e proporcionar o crescimento dos negócios, gerando maiores rendas e destaque diante dos competidores, pois neste século, a busca por locais que disponibilizam a TI cresce e passa a ser uma ferramenta indispensável na Hotelaria.

Para Silva *et al* (2017) a tecnologia veio para auxiliar os gestores hoteleiros a trabalharem melhores práticas da operacionalização de seus serviços e da sua comercialização. As comunicações, as informações, a conexão entre pessoas possibilita uma gama de trocas que podem, conseqüentemente, se transformar em trocas comerciais.

Muito além de ter uma boa infraestrutura, conforto e excelência nos serviços, o uso adequado da tecnologia influencia substancialmente nos negócios. A rotina hoteleira exige estabelecer contatos com seus clientes, controlar seus pedidos, realizar negociações, acompanhar a evolução de suas ações comerciais, apurar controles e resultados, e utiliza para isso os recursos da TI, que incluem cadastros de clientes integrados com rotinas de envio de mensagens, identificação de perfis de consumo, que visam segmentar seu público-alvo, estabelece controles financeiros, de

almoxarifado e outros, lhes permitindo elaborar melhores processos de gestão (SILVA *et al*, 2017, p.14).

A busca por qualidade de serviços e valores na Hotelaria, possibilita ao futuro hóspede pesquisar quais as ofertas cabem no seu orçamento, afim de evitar aborrecimentos pela falta de informação. Segundo Ramos e Rodrigues (2006 *apud* Silva *et al*, 2017) 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, 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.

Para Silva *et al* (2017) a evolução do uso das Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) na indústria de Turismo pode ser descrita de forma compacta como processamento de dados, cujo objetivo era aumentar a eficiência operacional via automação de determinados processos administrativos; sistemas de gestão de informações, visando dar suporte mais efetivo às atividades de gestão, especialmente controle de inventário e contabilidade, documentos esses necessários para a tomada de decisão por parte dos sócios da rede da hotelaria.

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 (RAMOS & RODRIGUES, 2006 *apud* SILVA *et al*, 2017 p. 23).

Segundo Silva *et al* (2017) 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. Então, na gestão hoteleira, o uso da TI resulta em benefícios, vantagens no mercado competitivo, aproveitamento 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 que possibilitam que o hóspede tenha acesso e possa resolver sua demanda com maior agilidade. 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 têm sido essenciais para a administração das atividades como instrumento de interação e comunicação com os clientes vinculados ao setor de turismo.

Com o avanço da tecnologia, os hotéis acompanharam essa evolução para garantir a qualidade nos serviços prestados aos clientes, bem como a agilidade na administração em seus setores interligando todas as informações para um excelente funcionamento.

A Hotelaria se expediu a ponto de muitas transformações em um dos mais importantes setores de grande importância para a economia mundial. Favorecendo o extraordinário desenvolvimento do turismo, acontecido nas últimas décadas, ofertando grandes oportunidades para o surgimento de novos tipos de hotéis, dirigidos aos nichos de mercado, substituindo os mais antigos, oferecendo novos produtos, visando estender ou, pelo menos, manter a participação no mercado (ANDRADE & BRITO, 2000, p.46).

Castelli (2000 *apud* Silva *et al.* 2017) sugere que não basta somente satisfazer as exigências dos clientes, mas é preciso fazer melhor do que os concorrentes. A qualidade passa a ser uma poderosa arma estratégica ou uma vantagem competitiva. Para atender a essas exigências, surge a TI, como um importante transmissor de informação para minimizar o custo operacional hoteleiro e maximizar o padrão de qualidade nos serviços.

## 1.2 A revolução da tecnologia para o setor hoteleiro

As tecnologias nos tempos atuais possibilitam uma interação entre o Hotel e os hóspedes, possibilitando maiores esclarecimentos sobre os custos do período de estadia, os serviços ofertados para maior comodidade e agilidade entre as partes interessadas.

A revolução da tecnologia para o setor hoteleiro garantiu o acesso mais rápido por meios dos internautas, que buscam os melhores hotéis através de aplicativos e sites exclusivos para reservas, proporcionando os melhores resultados direcionados a localização, o valor das diárias, os serviços prestados, as acomodações e a classificação de qualidade segundo os hóspedes.

Outro ponto determinante que destaca a revolução tecnológica na hotelaria é a disponibilidade das novas tendências tecnológicas. De acordo com Minelli (2017) essas

tendências possibilitam a melhor estadia do cliente, proporcionando resultados positivos da seguinte forma:

- ✓ Acessibilidade e conectividade: Aproximadamente entre 50% e 70% dos hóspedes nos hotéis são pessoas de negócios, que precisam se conectar ao escritório de forma remota;
- ✓ Segurança e tratamento da informação: Os hóspedes precisam ter a certeza de que seus dados são tratados sob rigorosas normas, tanto ao fazer reservas, como usando os serviços dentro do hotel;
- ✓ Convergência em direção à personalização: Na indústria hoteleira existe uma convergência unificada para conhecer os hábitos e preferências dos clientes. Conhecer antecipadamente as necessidades e preferências dos clientes é fundamental para evitar problemas que estes ‘novos hábitos’ podem gerar;
- ✓ Redes preparadas para o futuro: Não é mais suficiente apenas atualizar as redes para o presente, mas se preparar para as novas velocidades e necessidades futuras;
- ✓ Gestão automatizada de infraestrutura de rede: Automatizar os sistemas de gestão facilita a detecção de problemas em menor tempo e permite resolvê-los mais rapidamente, gerando uma redução dos custos operacionais e muito menos impacto para o hóspede, fazendo com que ele tenha a melhor experiência no hotel (MINELLI, 2017, p.2).

Com o avanço da tecnologia, a hotelaria deve garantir aos hóspedes uma conexão segura para que no momento de sua estadia, ele possa desenvolver suas atividades via internet, transmitindo dados importantes que não podem ser violados por hacker. Portanto, é fundamental que a empresa esteja preparada para identificar possíveis problemas para proporcionar a segurança virtual dos seus hóspedes.

Outro ponto importante citado por Minelli, é a visão futura para o sistema de informações, visando novas tecnologias a serem agregadas para facilitar a intermediação entre o turista e a rede hoteleira, garantindo o crescimento dos negócios e fidelização dos turistas. A seguir serão apresentados os tipos de sistemas de informação destacando o *incoming* e o *outgoing*, presentes nas agências de turismo e na rede de Hotelaria afim de proporcionar ao turista informações sobre determinados itinerários turísticos a serem visitados.

### 1.3 Tipos de sistemas de informação

Na Hotelaria, o sistema de informação desempenha dois tipos de função conhecidos como *incoming* e o *outgoing*. A primeira função é usada entre as agências de turismo e a rede de Hotelaria, através da transmissão de dados dos turistas, informando o número da reserva,

período de estadia, dados pessoais para alimentar o sistema de informações do hotel, além do itinerário para que seja disponibilizado para o deslocamento do turista.

A segunda função engloba um maior número de informações, a partir do sistema de comunicação entre as agências turísticas, a rede hoteleira e o sistema das companhias aéreas. Essa interação possibilita agilidade na escolha do roteiro desejado, proporcionando melhores resultados ao turista, que não tem qualquer tipo de problemas para fechar um pacote de viagem.

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. (NASCIMENTO, 2013, p. 48).

Desta forma, a agilidade no sistema de informações possibilita na agilidade entre a rede de Hotelaria e as agências de turismo, em que o turista pode ser informado de todos os serviços prestados por um determinado hotel, visando sua praticidade. Segundo Nascimento (2013) 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.

As tecnologias promovem as mudanças e concedem melhores resultados para os setores de administração na Hotelaria. Sua função está nas informações solicitadas pela agência de turismo, ou pelo próprio turista, facilitando a agilidade dos funcionários sobre todas as informações sugeridas pelo turista.

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 (NASCIMENTO, 2013, p.49).

Portanto, percebe-se a importância do sistema de informação na Hotelaria, oportunizando um elo de comunicação virtual entre os turistas e a administração dos hotéis, garantindo que o mesmo possa acessar as vantagens que o hotel disponibiliza para sua estadia,

evitando aborrecimentos ou insatisfação quando esse sistema não está disponível para o acesso do turista.

## 2 METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, através da leitura de livros e de trabalhos científicos voltados ao tema, o que possibilitou apresentar as principais teorias de uso das tecnologias e dos sistemas de informação para o desempenho hoteleiro.

Segundo Marconi e Lakatos (2011), a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. A sua finalidade é fazer com que o pesquisador entre em contato direto com todo o material escrito sobre um determinado assunto, auxiliando o cientista na análise de suas pesquisas ou na manipulação de suas informações. Ela pode ser considerada como o primeiro passo de toda a pesquisa científica. Assim, afirma-se que a pesquisa bibliográfica possibilita ao pesquisador compreender sobre o tema abordado, promovendo explicações de acordo com os autores presentes na revisão da literatura. E oportunamente, apresentando visões mais ampliadas sobre o tema explorado a partir do confronto de perspectivas diversas dos estudos realizados e apresentados em um trabalho de pesquisa.

Na referida pesquisa, buscou-se discutir acerca dos objetivos que discutem o uso das tecnologias e dos sistemas de informação para o desempenho hoteleiro, a revolução da tecnologia para o setor hoteleiro, os tipos de sistemas de informação, os avanços das tecnologias e dos sistemas de informação, o setor hoteleiro e os benefícios do sistema de informação para a Hotelaria.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para discutir sobre os avanços tecnológicos versus os sistemas de informação, é necessário voltar no tempo nos meados da década de 1940, período em que surgiram as primeiras máquinas computadorizadas. Nesta época, a aquisição destes benefícios se tornava dificultoso, pois eram máquinas de grande valor aquisitivo.

De acordo com Gugik (2009) quando as primeiras máquinas de computação surgiram no mercado, elas possuíam válvulas chamadas de válvulas eletrônicas, que eram enormes

emaranhados de fios e tinham o problema de esquentarem muito, aumentando o risco de estragarem.

A partir da década de 1950 o avanço tecnológico foi possível com o surgimento de novos equipamentos possibilitando que as informações entre o cliente e o Hotel fossem realizadas com maior agilidade, ao ser comparada às décadas passadas. Substituíram peças que impediam o bom funcionamento das máquinas, ocasionando o conflito de informações, sobrecarregando o sistema. Uma vez que, o processamento das máquinas da década de 1950 era considerado lento ao comparar com a agilidade das máquinas deste século. Com a modernização, a aquisição dessas máquinas ficou mais acessível para equipar a rede de Hotelaria. Mas, segundo Araújo (2010 *apud* Silva, 2013) o primeiro computador comercial surgiu em 1951 – e 60 o seu uso diversificou-se e começaram a aparecer novas aplicações para estas máquinas, tais como contabilidade e inventariado. O aparecimento de linguagens de programação mais “generalistas” como o COBOL e o BASIC, ajudaram nesta diversificação, possibilitando uma programação orientada para o processamento de dados comerciais da rede Hoteleira.

A empresa deve ter consciência de que a informação é um requisito tão importante quanto os recursos humanos, pois é dela que depende o sucesso ou o fracasso das decisões tomadas por seus responsáveis e também por todos os seus colaboradores. A informação é, por conseguinte, um elemento primordial nas organizações, que torna possível estabelecer as condições necessárias para atingir seus objetivos e aumentar sua competitividade (SANTOS, 2001 *apud* MORAES *et al*, 2004, p. 29).

No ramo da Hotelaria, o acesso rápido sobre as informações, gostos e busca dos clientes possibilita um grande avanço, ao comparar no atendimento nas décadas passadas, em que eram utilizados apenas os meios de comunicação para reserva de quartos, viagens ou informações sobre as características e ofertas do hotel para o turista. No século XXI, o cliente pode conhecer as qualidades e os serviços dos hotéis a partir do site disponível, possibilitando comparar com outros hotéis e assim, escolher de acordo com suas condições financeiras.

Desta forma, o avanço das tecnologias e dos sistemas de informações proporcionaram grandes benefícios para o setor responsável pelo atendimento direto com o turista, possibilitando agilidade nas informações, garantindo o fechamento do pacote com o hotel, a fim de não colocar em risco a sua desistência, ou migração para um concorrente.

Desta forma, Albetin (2000-2001 *apud* Moraes, 2004) ressalta que a tecnologia da informação é considerada relevante para as organizações, pois:

Proporciona a inovação de muitos produtos e serviços e viabilizado o surgimento de importantes capacidades dentro das organizações como, por exemplo: entrega online de informação; acesso eletrônico a serviços; habilidade de solicitar e obter serviços específicos; pagamento e apresentação eletrônica de contas e habilidade de utilizar vários produtos de software, sem que seja preciso realimentar os dados. Trata-se de uma das maiores e mais poderosas influências no planejamento das organizações, podendo inclusive colaborar com a estratégia competitiva das empresas por oferecer vantagens competitivas; diferenciar produtos e serviços; melhorar o relacionamento com clientes; facilitar a entrada em alguns mercados; possibilitar o estabelecimento de barreiras de entrada, auxiliar a introdução de produtos substitutos e permitir novas estratégias competitivas com o uso de sua própria tecnologia. É responsável pelo armazenamento de dados provenientes do ambiente externo. A ferramenta mestra para esta função é o banco de dados - repositório central de todas as informações pertinentes ao relacionamento de uma empresa com seus clientes e/ou fornecedores (ALBETIN, 2000-2001 *apud* MORAES, 2004, p.31).

Portanto, as afirmações citadas mostram o grande potencial da tecnologia da informação para competir com as demais empresas do mesmo ramo. Na Hotelaria, a competição ainda é mais acirrada por causa da classificação e características da Hotelaria no Brasil. Desta forma, é preciso investir nas duas vertentes (tecnologia de informação e o nível de conforto) para fidelizar e atrair novos turistas internacionais e nacionais.

### 3.1 Os benefícios do sistema de informação para a Hotelaria

O setor Hoteleiro é um local destinado para receber empresários e turistas nacionais e internacionais, oferecendo uma estadia que atenda às necessidades dos hóspedes, através de uma gama de serviços direcionados as acomodações, estrutura adequada, serviços integrantes tais como, restaurantes, café, lavanderia, transportes, guia turísticos dentre outros, a fim de satisfazer as necessidades dos seus hóspedes.

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).

Para garantir o sucesso no setor hoteleiro, os administradores devem manter um padrão de qualidade que englobem seus colaboradores através de capacitação para melhor atender o

cliente e promover sua satisfação através de instrumentos que viabilizem as informações. Portanto, as tecnologias de informações possibilitam essa interação entre hotel e cliente, para que o hotel conheça quais os seus desejos e os hóspedes estão satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos.

Na Hotelaria, o sistema de informações proporciona melhores resultados em toda a cadeia comercial a ela associada, possibilitando o acesso a informações de vários hotéis ao mesmo tempo, em que são avaliados os preços e os serviços por eles disponíveis. Nesse momento, o hóspede pode comparar e escolher a melhor opção para fechar o contrato.

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 (RAMOS; RODRIGUES, 2006).

A partir desse diferencial o setor hoteleiro pode competir ofertando não só seus serviços de acomodação, mas em ofertas que atraem novos hóspedes que buscam através da internet pacotes promocionais para conhecerem regiões turísticas do país, ou viagens internacionais.

## 4 CONCLUSÃO

As informações obtidas a partir da pesquisa bibliográfica foram essenciais para atender ao problema intitulado “de que maneira o uso das tecnologias e dos sistemas de informações podem contribuir na Hotelaria?” Durante a pesquisa evidenciou-se que a tecnologia de informação é uma ferramenta essencial na Hotelaria, proporcionando melhor desempenho nos trabalhos internos por parte dos colaboradores, na maior agilidade entre a recepção e os hóspedes, através de informações que podem ser úteis durante sua estadia.

Observa-se também que as informações obtidas com a revisão de literatura atingiram o objetivo geral em analisar o uso das tecnologias e dos sistemas de informação para o desempenho hoteleiro, pois foi observado o avanço contínuo de novas tecnologias dentro dos processos organizacionais do ramo hoteleiro, de forma permanente e indispensável para a sobrevivência empresarial diante dos novos desafios de competitividade do setor de hotéis e

turismo. Além disso, os objetivos específicos que foram apresentar os benefícios das tecnologias para as atividades internas na Hotelaria, analisando a agilidade dos serviços e a satisfação dos hóspedes; discutir a qualidade e agilidade do sistema de informações no atendimento aos hóspedes; e avaliar as mudanças, após a implantação das novas tecnologias na Hotelaria, foram tratados e apresentam o cenário de indispensável uso de novas tecnologias no setor de hotelaria, não apenas de tempos recentes, como os desafios enfrentados na Pandemia de COVID-19, entre os anos 2020 e 2022, mas foi observado, de algumas décadas atrás, a necessidade de utilização de sistemas de informações eficazes que garantam salto de competitividade no setor de Turismo. Mostra-se que hotéis que investem desde o início em novas tecnologias tem maior poder de competitividade no setor, por conta do dinâmico cenário de desafios enfrentados no setor de Turismo.

Outro ponto importante da TI na Hotelaria é a divulgação dos serviços em páginas na internet e demais plataformas tecnológicas atuais como aplicativos, onde o pesquisador pode comparar os hotéis a partir dos serviços por eles prestados, dos custos pela estadia e dos custos adicionais que podem serem utilizados. Assim, o futuro hóspede pode fazer sua reserva de acordo com as normas da empresa. Essas mudanças surgiram na década de 1940 com o surgimento das primeiras máquinas computadorizadas que ao passar dos anos se modernizaram a ponto de o acesso ser realizado no século XXI por aparelhos portáteis conectados à internet. Facilitando a vida de quem busca melhor qualidade nos serviços da Hotelaria e para quem oferece o que há de melhor no Turismo.

## 5 REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto, Luiz. *Comércio eletrônico: modelos, aspectos e contribuições de sua aplicação*. 3a.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

CRISPIM, Sérgio F.; DULTRA, Guilherme. *Inserção da Internet no Ambiente Competitivo do Turismo: Uma Pesquisa Aplicada ao Setor Hoteleiro de Ribeirão Preto – SP*. Anais do XXIX ENANPAD, Brasília-DF, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. 7. ed. – 6. reimpr. São Paulo: Atlas: 2011.

MENDES FILHO, Luiz. Augusto. Mendes.; RAMOS, Anatólia. Saraiva. Martins. *Impactos da Adoção da Internet na Hotelaria: Um Estudo Empírico com base na Percepção de Gerentes de Hotéis de Médio e Grande Porte*. Anais do XXVI ENANPAD, Salvador-BA, 2002.

MINELLI, Lisia (2017). *Hotéis conectados: confira tendências tecnológicas para o setor*. Disponível em: <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/hotelaria/hoteis-conectados-confira-tendencias-tecnologicas-para-o-setor/>. Acesso em: 21 de jun. 2018

MORAES, Giseli Diniz de Almeida; TERENCE, Ana Cláudia Fernandes.; ESCRIVÃO, Edmundo Filho. *A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa*. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/jistm/v1n1/03.pdf>. Acesso em: 26 de jun. 2018.

NASCIMENTO, Mylena Teixeira (2013). *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. Monografia (Graduação em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Natal, RN, 2013. 77f. Disponível em: [http://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/2014194100450d1948674c9e578d6caa0/MYLENA\\_TEIXEIRA\\_DO\\_NASCIMENTO\\_-\\_O\\_USO\\_DAS\\_TECNOLOGIAS\\_E\\_SISTEMAS\\_DE\\_INFORMAO\\_.pdf](http://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/2014194100450d1948674c9e578d6caa0/MYLENA_TEIXEIRA_DO_NASCIMENTO_-_O_USO_DAS_TECNOLOGIAS_E_SISTEMAS_DE_INFORMAO_.pdf). Acesso em: 10 de out. 2018

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.

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*.

SANTOS, Ernani. Marques. *Aprisionamento tecnológico: novos desafios da gestão das estratégias organizacionais na era da informação*. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, 2001.

SILVA, Miguel Júnior Prestes (2014). *A importância dos sistemas de informação para as organizações*. Disponível em: <http://tcconline.utp.br/media/tcc/2015/04/monografia-completa-1.pdf>. Acesso em: 24 de jun. 2018.

SILVA, Sidcley D'sordi Alves Alegrini.; MAFRA, Nágila Assunção da Costa.; OLIVEIRA, Francisco Bruno Bezerra (2017). *As tecnologias de informação e comunicações utilizadas pelo hotel quality suites Natal/RN - brasil como meio de promoção e comercialização*. Disponível em: <http://www.eumednet/rev/caribe/2017/02/natal.html>. Acesso em: 11 de jun. 2018.

TACHIZAWA, Takeshy.; POZO, Hamilton.; VICENTE, Augusto José. *O uso de tecnologias da informação em hotéis de pequeno porte: um estudo multicaso*. Disponível em:

[https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/viewFile/3770/pdf\\_66](https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/viewFile/3770/pdf_66).  
Acesso em 23 de jun. 2018.

