



## **A utilização estratégica dos Sistemas de Informações Gerenciais no ramo hoteleiro da cidade de Ponta Grossa - Paraná**

Renato Zanelato Zeferino (Faculdade Santa Amélia) renatozeanelato@bol.com.br  
Rosa Cristina Hoffmann (Faculdade Santa Amélia/Cescage) rcrishoffmann@msn.com  
Patrícia Santos Marcondes de Oliveira (Faculdade Santa Amélia) adv.patricia.sec@hotmail.com

**Resumo:** Este artigo tem por objetivo evidenciar a utilização de sistemas informação gerencial na gestão nos hotéis de Ponta Grossa-PR, descrevendo-se sobre sistemas e informando a importância da utilização dos sistemas integrados de gestão. O estudo ocorreu com base numa pesquisa do tipo exploratória que embasou o estudo de campo. Do ponto de vista teórico foram abordados conceitos de sistema de informação, sistema de informação gerencial, processo de desenvolvimento e uso estratégico dos sistemas. O Sistema de Informação Gerencial é um sistema de grande valor para as empresas que desejam ser competitivas na era da globalização e da informação. Este sistema é responsável por auxiliar os gestores na tomada de decisões mais assertiva e eficaz. Quando se pensa em futuro, cada organização deve utilizar um sistema de gestão integrado, buscando-se atingir os níveis de desenvolvimento que se deseja, no entanto, no ramo hoteleiro da cidade em foco detectou-se que o sistema integrado de gestão mais utilizado é o Sistema Desbravador Automação Hoteleira, desenvolvido por uma *softhouse* especializada em gerenciamento hoteleiro, com a matriz na cidade de Chapecó - SC

**Palavras-chave:** Sistema de Informação Gerencial, SIG, cliente, hotel.

### **1. Introdução**

Com a evolução tecnológica da informação, cada vez mais os administradores de diversos segmentos sentem a necessidade de buscar novas tecnologias administrativas, para que obtenham informações oportunas e precisas. No setor de turismo a obtenção da informação é essencial, visto que a oferta é perecível e a falta de um cliente, por exemplo, para ocupar um quarto no hotel ou uma poltrona no avião significa menos dinheiro em caixa, por que não é possível recuperar o prejuízo. Desta forma quanto mais informações os administradores destas empresas obtiverem sobre os clientes, mais fácil ficará para se projetar estratégias de atração e fidelização de consumidores em períodos de baixa procura pelos serviços. Em vista da grande concorrência que as empresas estão enfrentando nos dias atuais, a customização de seus clientes é algo que pode garantir a sobrevivência das mesmas. Sobre isto Tomelin(2001) assinala que o relacionamento com o cliente, bem como os dados personalizados desse são algo que as empresas estão dispostas a considerar um investimento estratégico e valioso.

Com o desenvolvimento de sistema de informação na década de 90, surgiram oportunidades para as empresas se reestruturarem, além de possibilitar a crescente integração de sistemas estruturados, com vistas a atender as demandas de negócios e suportar o fluxo de informação associado. Com isto criou-se uma gestão capaz de buscar informações provenientes das mais

diversas áreas da empresa, tais como: financeira, controladoria, produção, materiais, vendas etc., e tratá-las como únicas. Facilitando o trabalho e oportunizando a tomada de decisões mais precisa e clara, graças a esta evolução tecnológica tem se notado a mudança no setor empresarial com fortes necessidades de implantação tecnológica. As organizações que conhecem o funcionamento dos sistemas de informação e implantam estas ferramentas essenciais na tomada de decisão estão deixando de perder capital e ganhando clientes da concorrência.

Este artigo também apresenta os principais resultados de uma pesquisa de campo realizada no ramo hoteleiro no ano de 2008, pesquisa essa que teve como objetivo realizar um levantamento das informações sobre a utilização de Sistemas de Informação Gerencial nas redes de hotéis de Ponta Grossa. Foi uma pesquisa do tipo exploratória e de campo, na qual se aplicou um questionário, onde os respectivos gerentes descreveram sobre o Sistema de Informação Gerencial do qual o hotel se utilizava. Pesquisaram-se os quatro hotéis mais famosos da cidade de Ponta Grossa-PR, sendo eles denominados: Hotel A, Hotel B, Hotel C, Hotel D.

## **2. Sistema**

As organizações utilizam determinados tipos de sistema para gerar as informações que necessitam em cada um de seus setores, informações estas de valor tanto para a empresa quanto para as demais partes envolvidas, como por exemplo: fornecedores, clientes, transportadores etc. Segundo Oliveira (2001, p. 23) sistema é “um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente forma um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Entende-se que a palavra sistema não se limita apenas a computadores, ela é mais abrangente um conjunto de várias partes pequenas que se unem com o objetivo de produzir algo unitário e eficiente. Contudo, os sistemas de computadores conseguem unir essas partes em velocidades bem condizentes com as exigidas pelas organizações de hoje, que precisam de informações claras e precisas no menor tempo possível.

Mas Padoveze (1998) acrescenta à definição de sistema o fato do todo ser mais que a soma das partes, indica a existência de entradas, processamento e saídas, para que efetivamente haja um sistema.

A partir da definição de sistema, é possível conceituar um tipo específico deste, que difere de qualquer outro por ser a entrada os dados e gerar como saída a informação. Com base nestas informações Stair (1998) assinala que sistemas de informação são componentes que interagem por um único objetivo, gerar informações que tenham embasamento em alguma coisa concreta, essas informações visam melhorar o desempenho das empresas. Quando alguém sabe qual é o melhor caminho e o percorre, tudo fica mais fácil e evita-se a perda de tempo, um fator decisivo para quem tem muitos concorrentes tentando oferecer melhores serviços e mais qualidade para seus clientes.

## **3. Sistemas de informações**

Existem várias definições de sistema de informações assinaladas por estudiosos da área, no entanto limitou-se a algumas que mais se aproximam do assunto explanado neste artigo. Meirelles(1994, p.406) define Sistema de Informação como “Sistema de Informações Gerenciais; ou resultado de SIG mais SAD (Sistema de Apoio á Decisão); ou SIG como resultado de SAD mais SIT (Sistemas de Informações Transacionais)”.

Baseado nas colocações deste autor verifica-se que a junção destes sistemas gera informações que visam minimizar as falhas e melhorar a administração das empresas, ou seja, um depende do outro para gerar uma informação condizente com as necessidades do momento.

Indo mais adiante no assunto Norton (1996, p. 439) assinala que

sistema de informação é um conjunto de regras e procedimentos para o fornecimento de informações precisas e oportunas às pessoas de uma organização, particularmente os gerentes. Estes sistemas de informações gerenciais formalizam o processo de capturar, classificar, resumir e relatar informações.

Segundo assinala Norton os Sistemas de Informação são conjuntos de regras e procedimentos que os computadores são programados a realizar visando produzir uma informação útil para quem irá usá-la, estes sistemas captam dados, processam e geram a informação necessária para que as empresas possam ser mais assertivas em suas decisões, e ainda possam melhorar sua competição com as demais.

Mosimann e Fisch (1999, p.50), esclarecem que “um sistema de informações pode ser conceituado como uma rede de informações cujos fluxos alimentam o processo de tomada de decisões, não apenas da empresa como um todo, mas, também, de cada área de responsabilidade”.

Entende-se assim, que os sistemas de informação não são somente utilizados pelos principais gerentes, eles também podem ser de elevada importância para os gerentes setoriais que os utilizam também como suporte para tomada de decisões e outros controles que se fazem necessários. Por exemplo, o setor de produção pode saber quanto de matéria prima irá precisar para os próximos meses caso o mesmo tenha informações de quanto será vendido pela empresa no período. Mas, considerando-se que este artigo refere-se ao uso dos sistemas de informação em hotéis, é correto exemplificar da seguinte forma: caso o hotel disponha de um sistema de informações o gerente não terá muitos problemas para decidir o quanto a empresa pode investir na divulgação, infra-estrutura, recursos humanos e outras coisas que podem ser úteis em se tratando da fidelização dos clientes.

Ainda conforme colocação de Iudicibus (1995, p.58), compreende-se por sistema de informação

um conjunto articulado de dados, técnicas de acumulação, ajustes e editagens de relatórios que permitem tratar as informações de natureza repetitiva com o máximo possível de relevância e o mínimo de custo; fornecer relatórios de exceção para finalidade específica, oportunidades definidas ou não.

É natural que os sistemas de informação como qualquer outro programa de computador exigem que se tenham pessoas qualificadas para operar os mesmos, a união de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros, agregados numa seqüência lógica para o processamento dos dados, e correlativo às informações a serem geradas.

#### **4. Sistema de Informação Gerencial**

Sendo a função primordial do Sistema de Informação Gerencial, gerar informações para os administradores das empresas que desejam se manter no mercado pelos próximos anos, estes sistemas são capazes de gerar relatórios eficazes e predeterminados fornecendo apoio na hora de se tomar uma decisão estratégica na empresa. As empresas que dominam totalmente as informações que necessitam, tem menos chance de desperdiçar capital, visto que elas sabem onde e quando devem investir em determinado projeto.

Para Norton (2005, p. 418), sistema de informações gerenciais é

um sistema, ou conjunto de regras e procedimentos, para o fornecimento preciso e oportuno de informações às pessoas de uma organização. Esse sistema formaliza o processo de capturar, armazenar, reunir e relatar informações, de maneira precisa e oportuna para que se constitua de força vital de qualquer organização. Além disso, é importante que as informações sejam concisas, completas e relevantes, para que sejam apresentadas a tempo aos seus organizadores e planejadores da empresa a não resultar em perda de produtividade e oportunidades.

Pode-se analisar que a função primordial dos sistemas de informações gerenciais é fornecer relatórios que contenham informações sobre o funcionamento das organizações por completo, baseado nestas informações geradas os administradores conseguem controlar, e projetar os melhores caminhos para a empresa ser competitiva e lucrativa no ramo que atua. Os sistemas dão suporte em todas as partes da empresa, como marketing analisando a concorrência e no desenvolvimento de produto, distribuição e ainda prevendo o que pode acontecer nos próximos anos. Os sistemas conseguem fazer isso porque eles são projetados para capturar informações e processá-las com o objetivo de fornecer uma informação útil para o tomador de decisões a partir do que foi gerado.

### **5.0 processo de desenvolvimento de sistemas**

A organização avalia o seu sistema de informação de acordo com as necessidades de suas rotinas, ou seja, diferentes empresas irão utilizar seus sistemas de forma que lhe melhor cabem.

Os analistas de sistemas e os profissionais de SIG concordam que o sistema deve ser formal, mas não existe realmente uma abordagem única ao processo, cada organização talha o ciclo de vida do desenvolvimento de acordo com as circunstâncias e necessidade. Além disso, cada organização pode refinar e adaptar o processo caso as situações sejam alteradas (NORTON, 1996, p. 421).

Segundo destaca Norton os sistemas são desenvolvidos conforme as necessidades de cada organização, e também como tudo neste mundo tem começo meio e fim, com os sistemas isso também ocorre, os mesmos são planejados para executar determinada função, e quando estão ultrapassados são substituídos por outros mais novos que vão surgindo.

Este processo de desenvolvimento de sistema é fundamental para a organização, para que todas as informações sejam adequadas conforme necessidade de cada organização e tomada de decisão, pois são informações centralizadas e controladas, para que os administradores e quem mais for utilizá-las possa encontrar o que precisa de maneira fácil e compreensível. Deve-se ficar claro que os sistemas são projetados para gerar informações de valor para as empresas.

### **6. O uso estratégico dos Sistemas de Informação**

Os sistemas de informação são implantados para melhorar o processo de informação dentro da organização, dando suporte aos gerentes na tomada de decisão e alavancar os negócios da empresa, uma decisão tomada sem uma análise correta das informações, poderá trazer prejuízos à empresa, fato impensável frente à concorrência enfrentada nos dias de hoje. Este sistema ajuda os executivos a tomarem suas decisões, verificar as falhas e corrigir possíveis erros.

Os sistemas de informação são uma importante ferramenta de marketing utilizada por muitas empresas que estão atuando no mercado, os mesmos permitem que em questão de segundos se tenha informações dos gostos de determinados clientes. Os mesmos são nomeados por unidades de acesso e divulgação da informação dentro da empresa. Quando são usados na gestão operacional, normalmente estão mais preocupados com o gerenciamento das

informações relativas aos dados de produção, como volumes e custos além de novos investimentos para atender ao crescimento do mercado e acompanhar as novas tendências em tecnologia e informação.

Para determinar como os sistemas de informação podem beneficiar os gerentes, devemos primeiramente examinar o que eles fazem e as informações de que necessitam nas funções de tomada de decisões e outras. Devemos também entender como são tomadas e que tipos de decisões podem ser apoiados por sistemas de informações formais (LAUDON; LAUDON, 2005, p. 85).

Logo, segundo assinala Laudon e Laudon, os sistemas de informação também auxiliam os gerentes a comunicar e distribuir informações nas organizações em que o número de colaboradores é grande demais para se distribuir papéis a cada participante, e explicar o que cada um deve fazer. Mas através de um sistema adequado a este objetivo gerentes e estrategistas conseguem repassar para funcionários do mundo todo, quais são os objetivos, recursos e políticas da organização.

A estratégia empresarial junto com os sistemas de informações segundo Laudon e Laudon.

Certos tipos de sistemas de informação tornaram-se especialmente críticos para a prosperidade e a sobrevivência da empresa no longo prazo. Tais sistemas, que são poderosas ferramentas para permanecer a frente dos concorrentes são chamados de sistemas estratégicos de informação (LAUDON; LAUDON, 2005, p. 90).

No passado onde as informações eram em menor quantidade isto era possível, hoje não é mais. Há alguns anos, quando os clientes de hotéis não tinham muitas opções para escolher era fácil administrar uma empresa do ramo hoteleiro sem ter um Sistema de Informação Gerencial. Todavia, hoje em dia o cliente tem em segundos todas as informações que ele precisa de outros locais em que pode hospedar-se, assim o mesmo tem opções de preço, serviço, etc., tornando cada vez mais difícil fidelizar clientes porque estão cada vez exigentes quanto aos serviços e produtos. Tudo precisa ser pensado antes para se evitar falhas e, os sistemas de informações visam a minimizar os acontecimentos indesejáveis.

## **7. O uso dos Sistemas de Informação Gerencial no ramo hoteleiro em Ponta Grossa – PR**

Primeiramente apresentam-se os históricos dos hotéis, em seguida as informações sobre o processo de implantação e a aplicação dos sistemas de informações pelas empresas, com a exposição dos problemas reportados pelos entrevistados e análise confrontando-se ao referencial teórico.

### **7.1 Hotel A**

As atividades iniciaram em 1941, porém na década de 70 é que houve uma maior ênfase na estrutura do hotel buscando maior conforto aos clientes. Nesta época foram instalados telefones nos quartos de hóspedes, sendo uma novidade para o momento. Vinte anos mais tarde, preocupados com a parte organizacional do hotel, ocorreram modernizações tecnológicas através da implantação de um Sistema Informatizado do Serviço de Quarto e o Business Center (Escritório Virtual). Em 2005 houve investimentos em novas tecnologias, entre elas o equipamento de telefonia com ramais DDR (Discagem Direta a Ramal) e o sistema de Internet Sem Fio (*Wireless*). Em 2007 deu-se a implantação do sistema de câmeras monitoradas e fechaduras magnéticas.

Para a geração de informações e tomada de decisões o hotel utiliza-se de um sistema de informação gerencial que é o Sistema Integrado de Gestão denominado Desbravador Automação Hoteleira.

O gerente do hotel A afirmou que sem os relatórios deste Sistema, qualquer decisão seria tomada na base do “achismo”. Ainda indicou que ao serem emitidos e analisados os relatórios, havia plena consciência das informações, isto porque o sistema implantado integrou as operações relacionadas às hospedagens, eventos, departamentos financeiro e de compras etc., além de proporcionar a existência de um banco de dados único, e que permitia a inclusão dos dados somente uma vez, disponibilizando-se as informações aos vários setores, tornando-a confiável e acessível às pessoas certas. Tanto Stair(1998) quanto Norton(1996), dentre vários outros autores da área de Sistemas de Informação Gerencial indicam que o uso dos Sistemas de Informações Gerenciais facilitam muito a tomada de decisão gerencial, além do resultado.

A utilização dos Sistemas de Informações Gerenciais de maneira informatizada pelas organizações é de extrema importância, e estratégico, isto porque elas não alcançam a eficiência, e sentem maior dificuldade no processo da tomada de decisão. E com um sistema de informação a empresa pode obter vantagens competitivas que a tecnologia possibilita, fazendo o uso estratégico da informação, pois, ela proporcionará ao administrador não só decisões acertadas, mas também satisfazer a consciência do público.

## **7.2 Hotel B**

O Hotel B, tal qual o Hotel A, também se utiliza do programa Desbravador, que permite ao gestor tomar suas decisões com base em relatórios que viabilizam a integração das informações. Segundo o gerente deste hotel, o sistema permite ao usuário acessar o estoque, e verificar os suprimentos disponíveis. No ramo hoteleiro esse aspecto é de suma importância, pois as expectativas dos hóspedes devem ser atingidas e superadas, e a falta de algum suprimento pode ser o diferencial entre fidelizar um cliente, ou “perdê-lo” para a concorrência.

O gestor ainda informou que o hotel B, assim como qualquer outra empresa, necessita de “pessoas”, que são o grande diferencial no momento de receber os hóspedes. A gestão administrativa do RH é tratada com toda a atenção. O programa citado permite uma boa gestão neste quesito, pois o gestor pode acompanhar e administrar as horas trabalhadas pelos colaboradores conforme a legislação e o estatuto interno.

A questão econômica, também pode ser gerida através da informatização, pois o sistema viabiliza diariamente a gestão financeira do negócio, que reduz assim o tempo gasto com as atividades voltadas ao caixa, banco, contas a pagar e a receber, etc.

Já com relação ao diferencial – Marketing, o programa oferece uma ferramenta que permite personalizar o atendimento a cada hóspede, atendendo suas preferências e conseqüentemente suas expectativas. A ferramenta também permite o envio de mala direta, direcionando a divulgação do hotel, bem como promoções, além da lembrança por um dia especial, favorecendo o contato com os clientes que estão por algum tempo sem aparecer no hotel. Sobre a importância dos sistemas informatizados e das ferramentas de software para a condução dos processos empresariais, Frizanco assinala que,

Os sistemas informatizados e as ferramentas de software passam a apoiar os processos organizacionais na busca da qualidade, assim a TI também passa a ser uma ferramenta utilizada como suporte para gerenciar qualidade, coletar dados, facilitar análises, apresentar resultados e executar funções para apoio á gerência dos processos (FRIZANCO , p. 115, 2004)

A característica deste hotel é o atendimento corporativo, pois atualmente seus clientes são, aproximadamente 80% empresas, e por esse motivo os proprietários adotaram um

atendimento menos formal e mais integrado com os hóspedes, pois em alguns casos chegam a permanecer semanas no hotel. Dessa forma segundo o gerente, é possível reter um volume tão grande de corporações utilizando os serviços do hotel.

### **7.3 Hotel C**

Durante a pesquisa o entrevistado limitou-se nas informações. Não informou como se realizava o processo de geração de relatórios e nem como era o processo de informatização. Disse que não se utilizavam de um sistema de informação gerencial integrado; possuem sistemas setoriais que geram relatórios diários sem a integração dos setores, mas que mesmo assim permite-lhes o provisionamento do funcionamento do hotel, no entanto não possuem dados reais, pois dependem do número de hospedagens e eventos.

Segundo a gerência deste hotel os relatórios extraídos não têm muita importância para as tomadas de decisões, pois é o dia-a-dia do hotel que direciona as decisões a serem realizadas, afirma que a diretoria é atuante e apóia as decisões tomadas pela administração, sem necessitar de relatórios de sistemas. No entanto neste hotel não há uma visão correta da aplicação dos sistemas informatizados, pois de acordo com Grönroos(2003) quando se informatiza uma organização não é apenas para controlar dados de produção, entrada e saída de produtos, ou cálculos e estatísticas, hoje há novos conceitos em sistema de gestão que vêm auxiliar na tomada de decisão.

Sistemas computadorizados e tecnologia de informação usados em projetos, produção, gerenciamento, serviço, e manutenção, têm de ser elaborados a partir de uma perspectiva orientada para o cliente e não somente a partir de pontos de vista internos de produção e orientados para a produtividade. (GRÖNROOS, p. 49, 2003)

Cada vez mais os clientes vêm desempenhando um papel mais importante do que antigamente. Os produtos e serviços refletem no impacto que causam, e caso estes não tenham uma boa aceitação, dificilmente manter-se-ão no mercado. Os consumidores estão cada vez mais exigentes já que a demanda neste setor tem excedido a procura, em função disso a prestação de serviços tem que ser feita através de informações que priorizem o gosto do cliente.

### **7.4 Hotel D**

A gerência do Hotel D utiliza-se de um sistema de gestão integrado, o Desbravador, o qual possibilita o gerenciamento de importantes informações como reservas, controle da governanta, marketing, estatísticas e controle financeiro. O programa permite um tarifador - controle telefônico - que é muito importante nas despesas operacionais do hotel.

Os relatórios gerados pelo sistema são de suma importância, pois oferecem um controle nos gastos e despesas assim como futuras projeções de ocupações.

Antes do sistema o gerenciamento era feito em blocos de anotações e na seqüência eram descritos os gastos de cada unidade operacional.

O gestor analisou sobre a importância dos Sistemas de Informações Gerenciais para o setor hoteleiro, e indicou o fato de que os hotéis que implantaram este tipo de sistema estavam ganhando tempo, economizando recursos e minimizando retrabalho de seus colaboradores, o que lhes permitia dedicar-se mais para o cliente, resultando num ganho de valor estratégico. Informou ainda que os hotéis que não implantassem estes tipos de sistemas tenderiam a perder posição e clientes para os concorrentes, pois hoje os hóspedes são mais exigentes, e há muitas opções no mercado.

## 7.5 Sistema de Informação Gerencial Desbravador

Segundo Desbravador(2008), a empresa Desbravador Automação Hoteleira é uma *softhouse* especializada em gerenciamento hoteleiro, atuando desde 1988, em todo o Brasil. Os programas agregam os mais modernos sistemas de automação hoteleira, são intuitivos e fáceis de operar de se adaptar a qualquer rede de hotel, atendendo suas exigências e necessidades.

O Desbravador é um sistema multi-hotel, pois pode ser utilizado para gerenciar vários hotéis e/ou empresas relacionadas dentro do mesmo banco de dados. Seu objetivo é facilitar o dia-a-dia de um hotel, possibilitando melhor atendimento ao cliente.

O sucesso da maioria dos negócios no ramo hoteleiro está intimamente ligado a gestão tecnológica, gestão da informação e estratégia de conhecer os hábitos de consumo dos clientes. No segmento de hotelaria, essa visão é ainda mais profunda, pois é preciso conhecer hábitos da intimidade e desejos dos hóspedes. Por traz dos bastidores de grandes hotéis que conseguiram fidelizar seus clientes, antecipar-se aos seus desejos e se adequar aos seus hábitos, há a gestão da informação. Bodar (*apud* TOMELIN, 2001, p.106) assinala que o “objetivo de pensar o cliente holisticamente não é apenas para aumentar vendas, incrementar *market share* e satisfazê-lo, mas para torná-lo fiel”.

Conforme declara o gestor de informática de uma das redes de hotéis que utiliza o software, o atendimento aos hóspedes melhorou graças ao módulo de CRM (Customer Relationship Management), que gerencia preferências ou restrições de cada cliente e a data da última estadia, ajudando na fidelização dos clientes. Caso um cliente faça alguma reclamação, ela fica registrada no sistema. Quando um cliente solicita uma salada de frutas sem mamão numa primeira vez, na próxima em que solicitar os funcionários já serão alertados pelo sistema que aquele hóspede gosta de salada de frutas sem mamão; e a salada de frutas que lhe será servida novamente já virá sem o mamão, e isto é importante quando se trata da satisfação do hóspede, diz o chefe de Informática do grupo hoteleiro. O hóspede também não terá que preencher novamente a ficha de dados cadastrais, quando chegar ao hotel novamente, bastará que assine a ficha com todos os dados previamente preenchidos, indicando alterações caso se façam necessárias.

Os Sistemas de Informações Gerenciais permitem a criação e o cadastro das pesquisas de satisfação dos hóspedes, gerando estatísticas sobre hábitos de consumo e preferências. Integrado ao módulo de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente), permite que as pesquisas sejam colocadas de forma automática no histórico do cliente para posterior análise, tomada de decisão e encaminhamento de cartas geradas de forma automática pelo sistema, que ainda controla todas as requisições de compra realizadas pelas diversas áreas do hotel e gerencia o cadastro dos fornecedores.

O CRM como umas das ferramentas da Tecnologia da Informação, vem aproximar o gestor das necessidades do cliente, e em se tratando de novas eras a tecnologia vem para auxiliar nesse processo, já que tem se tornado impossível o atendimento personalizado, onde os atendentes sabiam as preferências do cliente, o CRM vem trazer a lealdade do cliente com eficiência e eficácia.

Tendo o cliente como foco, o CRM busca e cria um banco de dados para compreender todas as prioridades que eles procuram ao realizarem suas compras, ou seja, preço, marcas de produtos ou produtos não encontrados, ambiente agradável e rapidez no atendimento, pois, o cliente mudou sua visão quanto à qualidade, buscam por quantidade, preço, novidades. Com a implantação desse sistema torna-se mais acessível o contato das empresas com um grande



numero de clientes, podendo analisar as necessidades do cliente e agregando valor a seu produto. Há dois aspectos importantes sobre CRM:

O primeiro aspecto é a compreensão de como transformar um cliente potencial em um cliente efetivo. O segundo é o entendimento de como se relacionar como se relacionar com o cliente ao longo do tempo, até porque ele amadurece.

A partir daí a empresa conseguirá definir qual é a estratégia de marketing adequada que garante a fidelização. (ZENONE, 2007, p. 68)

Graças aos avançados sistemas de informação, a governanta e a recepção conseguem localizar no qual apartamento se encontra cada uma das camareiras, que agiliza o *check-out* do hóspede no que se refere ao consumo do frigobar. Também é possível verificar o *status* de limpeza ou de manutenção. Após limpar um quarto, basta à camareira digitar um código no telefone para avisar ao PABX que ele já foi arrumado, e os dados são enviados à recepção.

Com o sistema integrado de gestão no ramo hoteleiro, deve-se adequar um sistema que se utilize em todos os processos, para tornar as informações padrões e ágeis em todos os setores, desde a entrada até a saída do hóspede do hotel, o qual proporciona satisfação ao cliente e crescimento do hotel.

Após a explanação deste assunto fica pois claro da importância de não só os hotéis mas outras empresas da área de prestação de serviços da importância de se trabalhar com um sistema de informação gerencial.

A tecnologia invadiu todos os setores da economia, com especial destaque para a área de prestação de serviços, na qual se observam alterações como o emprego da tecnologia na redução da informação 'vaga' e incerta ocasionada pela inacessibilidade da informação; pela eliminação de trabalho; pela melhoria na utilização dos recursos humanos nas tarefas que requerem iniciativa e rápida comunicação; pela rapidez e melhoria nas tomadas de decisões, e pela exploração do escritório virtual por meio da expansão do local de trabalho no espaço e no tempo. (BISSOLI, 1999, p.55)

Com base nestas informações facilmente se presume que as empresas que desejam manter-se no mercado terão que, de alguma forma, utilizar-se de algum tipo de sistema de informação, com tanta concorrência quem tiver mais informações sobre seus clientes conseqüentemente terá melhores condições de atrai-los ou evitar que migrem para a concorrente.

Laudon e Laudon, (2005, p. 92) dizem o seguinte sobre o tema

esses sistemas tratam a informação como uma mina de recursos que a organização pode 'explorar' para aumentar a lucratividade e a penetração no mercado. Os sistemas de informação habilitam as empresas a analisar precisamente os modelos de compra, os gostos e as preferências dos clientes, de modo que possam lançar com eficiência campanhas de propaganda e marketing dirigidas a mercado-alvo cada vez menores.

Foi o que fez o hotel B citado anteriormente, baseado nas informações que tinham os administradores conseguiram mentalizar que tipo de serviço seus clientes estavam buscando, realizaram a decisão certa e conseguiram fidelizar 80% dos seus clientes. Caso esses administradores não possuíssem o sistema poderiam ter perdido esses clientes para o concorrente. Quem tem a melhor informação no tempo certo consegue oferecer mais qualidade para o seu cliente, o qual irá se lembrar do atendimento na próxima vez que em que precisar deste tipo de serviço. Olmos (*apud* TOMELIN, 2001, p.111) afirma que a "palavra relação será o protagonista do futuro e a empresa como nome de marketing juntamente com as expressões *one to one*, fidelização e personalização". Assim se presume a real importância dos sistemas de informações para as organizações que estão atuando nos dias de hoje. Esses

sistemas permitem às empresas conhecerem profundamente os hábitos de consumo de seus clientes, a faixa etária de renda onde eles estão inseridos e outras que se julgarem necessários para oferecer um produto além daquilo que o cliente espera.

## 8. Conclusão

Utilizar somente um método de informação tal como as planilhas eletrônicas não são viáveis para as organizações, pois não trazem as informações concretas e exatas para as decisões a serem tomadas, a conclusão é que as informações não serão tão assertivas quando não se tem um banco de dados eficaz como o Sistema de Informação Gerencial oferece.

O Sistema de Informação Gerencial responde as expectativas dos gerentes e as demandas do negócio, atingindo a supremacia em atendimento, redução de custos e personalização de atendimento. Na rede hoteleira a função do SIG (Sistema de Informação Gerencial) é compreendida como uma vantagem competitiva, a partir do instante que se registra as informações no sistema de um determinado cliente, ele alimenta todas as informações necessárias para que se tenha conhecimento sobre os hóspedes. Conforme a pesquisa realizada, nota-se que o Sistema Integrado de Gestão mais utilizado é o Desbravador, atendendo as necessidades dos hotéis e dos gerentes nas tomadas de decisões; os relatórios eram realizados manualmente e não tinham um controle eficaz nas hospedagens, como frequência, despesas, custos altos e organizações mal administradas. Nota-se que os gerentes utilizam as informações para um controle efetivo de finanças, marketing, estoque entre outras informações procurando destaque no mercado.

O principal objetivo dos sistemas de informações é captar dados e gerar informações que serão utilizadas pelos administradores na formatação de produtos para ofertar aos seus consumidores. A partir das informações os gestores criam produtos conforme a necessidade do cliente, fazendo as adaptações necessárias para a adequação aos desejos do mesmo, assim melhoram a retenção dos consumidores.

Como também se observou na pesquisa o caso de um hotel que não utilizava sistema de informação integrado, além de o Gerente Administrativo não dar importância às informações geradas por este sistema, o que resulta na perda de posição para o mercado em que está inserido.

A implantação de um Sistema Integrado de Gestão é a transformação organizacional de maneira prática e acessível agindo como facilitador de melhoria e desempenho da organização, realização criteriosa do negócio na organização, busca de eficiência e aperfeiçoamento dos negócios a ponto de destacar-se no mercado.

## Referências

**BISSOLI, M.A.M.A.** *Planejamento turístico Municipal Com Suporte em Sistemas de Informação*. 2º ed. São Paulo. 1999.

**DESBRAVADOR.** *Automação Hoteleira: Software de Gestão Hoteleira*. Disponível em: <<http://www.desbravador.com.br/data/main.php>>. Acesso em: 26 jun. 2008.

**FRIZANCO, O.** *Gerência de Projetos de Sistemas Informatizados*. Curitiba: Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP) Index Consultoria em Informação e Serviços S/C Ltda, 2004.

**GRÖNROOS, C.** *Marketing Gerenciamento e Serviços*. São Paulo: 2ºed. Ed. Campos, 2004.

**LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P.** *Sistemas de Informações Gerenciais: Administrando a Empresa Digital*. 5º ed, São Paulo: Editora Prentice-hall Do Brasil, 2005.

**MEIRELLES, F.S.** *Informática: Novas aplicações com Microcomputadores*. 2 edição São Paulo: Makron Books, 1994.

**MOSIMANN, C.P.; FISCH, S.** *Controladoria:: Seu Papel na Administração de Empresas*. 2. ed São Paulo: Atlas, 1999.

**NORTON, P.** *Introdução a Informática: Novas aplicações com Microcomputadores*. 1 edição São Paulo: Makron Books, 1996. 619 p.

**OLIVEIRA, D.P.R.** *Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas, Táticas, Operacionais*. 7. ed São Paulo: Atlas, 2001.

**STAIR, M.R.** *Princípios de Sistemas de Informação. Uma Abordagem Gerencial*. Rio de Janeiro. Copyright, 2º ed. 1998.

**TOMELIN, C.A.** *Mercado de agencias de viagens. Como competir diante das novas tecnologias*. São Paulo: Aleph, 2001.

**ZENONE, L.C.** *Customer Relationship Management: gestão do relacionamento com o cliente e a competitividade empresarial*. São Paulo: Novatec, 2007.