



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

EMILY TAVARES PESSOA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÕES INTEGRADOS PARA A EFICIÊNCIA DOS
GRANDES HOTÉIS DE JOÃO PESSOA**

João Pessoa - PB
2014

EMILY TAVARES PESSOA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÕES INTEGRADOS PARA A EFICIÊNCIA DOS
GRANDES HOTÉIS DE JOÃO PESSOA**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, do departamento de Finanças e Contabilidade, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora Prof^{fa} Ms. Danielle Karla Vieira e Silva.

João Pessoa – PB
2014

EMILY TAVARES PESSOA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÕES INTEGRADOS PARA A EFICIÊNCIA DOS
GRANDES HOTÉIS DE JOÃO PESSOA**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, do departamento de Finanças e Contabilidade, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção de grau de bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovada em: ____/____/2014.

BANCA EXAMINADORA

Professora Ms. Danielle Karla Vieira e Silva
Orientadora (UFPB)

Professor Dr. Azamor Cirne de Azevedo Filho
Examinador (UFPB)

Professora Ms. Edmery Tavares Barbosa
Examinadora (UFPB)

*Dedico este trabalho primeiramente a Deus, ao meu pai
Amaury que olha por mim lá do céu, a minha mãe
Andréia e ao meu namorado Eveno.*

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, eu agradeço a Deus e a Maria Santíssima que estiveram sempre ao meu lado, me ajudando a executar este trabalho de conclusão de curso.

Pensei por muito tempo, quando chegaria a tão esperada hora de fazer os agradecimentos, que finalizariam a primeira grande etapa da minha vida, a conclusão do meu curso. E não está sendo diferente agora, é com muita alegria e emoção que agradeço a você Mamãe, pelo simples fato de ter feito de mim o que eu sou hoje, ter dividido tantas e tantas coisas comigo e por ser, sem sombra de dúvidas a minha melhor amiga. Não poderia deixar de fora também, a minha avó Lourdes, as tias Alessandra e Adriana que sempre me apoiaram em tudo, independente de aceitar ou não os meus propósitos.

De forma especial ao meu namorado Eveno, que disponibilizou uma paciência gigante a mim, me aconselhando sempre a não desistir e fazendo questão de estar ao meu lado, no decorrer desta monografia.

Agradeço imensamente à minha professora Danielle, a toda a sua atenção e dedicação, que desde a primeira conversa, acreditou e confiou em mim, me apoiou e fez com que eu acreditasse que essa etapa seria concluída.

A toda a minha família, amigos, colegas de curso e todos que foram meus professores, que de uma forma ou de outra, contribuíram para o término deste trabalho.

E para findar, o agradecimento ao melhor pai, à pessoa que me dá mais força para continuar. Agradeço a você Painho por todos os ensinamentos a mim cedidos e por toda a força que o senhor passou para mim, tenho certeza que grande parte da coragem que tive para concluir esta monografia foi do senhor, que já está aí sentadinho do lado de Deus, olhando e cuidando de mim! Essa vitória é para você e por você PAI.

“Eu via sempre o Senhor diante de mim, porque ele está à minha direita para que eu não vacile.”

Ato dos apóstolos 2:26

RESUMO

No mundo de economia capitalista, estabelecimentos necessitam hoje, mais do que sempre de recursos para interligar e facilitar suas operações. Com isso, a presente pesquisa buscou verificar, se havia de fato sistemas de informações integrados nos grandes hotéis de João Pessoa e se os mesmos traziam benefícios aos profissionais que o utilizavam, tendo em vista que tais sistemas talvez tenham trazido uma maior agilidade e segurança das informações. Para tanto, realizou-se um estudo de campo, com aplicação de questionário, direcionado aos hotéis que apresentavam mais de 100 (cem) quartos. O universo da pesquisa, foi então formado por 8 (oito) hotéis, que se disponibilizaram voluntariamente a responder ao questionário. Quanto ao principal objetivo, que era o de verificar a utilização dos sistemas e tecnologias de informações, facilitando o trabalho dos funcionários nos grandes hotéis de João Pessoa, verificou-se que maioria dos entrevistados (87,5%) respondeu afirmativamente à questão. Havendo consenso então da real necessidade de aplicação, execução e entendimento dos sistemas e tecnologias de informações dentro dos hotéis de João Pessoa.

Palavras-chave: Sistemas de informações. Hotelaria – João Pessoa. Sistemas de informações contábeis.

ABSTRACT

In the world capitalist economy, businesses need today more than ever to connect to resources and facilitate their operations. Thus, the present study aimed to verify if there were indeed integrated information systems in large hotels in Joao Pessoa and brought them to the professionals who used benefits, given that such systems may have brought greater flexibility and security information. For this, we carried out a field study with questionnaires, targeted at hotels that had more than one hundred (100) rooms. The research was then formed by eight (8) hotels, who agreed voluntarily to answer the questionnaire. The principal objective, which was to investigate the use of information systems and technologies, facilitating the work of employees in large hotels in Joao Pessoa, it was found that most respondents (87.5%) answered question. No consensus then the real need for implementation, enforcement and understanding of systems and information technologies within the hotels in Joao Pessoa.

Key words: Information systems. Hospitality - Joao Pessoa. Accounting information systems.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Gestores usam a informação como um recurso, ativo ou produto	25
FIGURA 2: Áreas principais do conhecimento em sistemas de informação necessárias aos profissionais de uma empresa.....	27
FIGURA 3: Componentes de um sistema de informações. Dados ou informações são introduzidos, processados, e saem como informações para fins de planejamento, tomadas de decisões e controle.....	27
FIGURA 4: Os sistemas de informação abrangem tecnologia da informação, dados, procedimentos de processamento de dados e pessoas que usam os dados.....	28
FIGURA 5: A relação do sistema de informações contábeis com os vários subsistemas de informações da organização.....	31
FIGURA 6: Programa CM NET	39
FIGURA 7: Programa Desbravador.....	40

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Gênero dos entrevistados.....	37
TABELA 2: Faixa etária dos entrevistados	38
TABELA 3: Tempo de serviço.....	38
TABELA 4: Tempo de atuação da empresa.....	39

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Meios de Hospedagem	23
QUADRO 2: Questões direcionadoras.	41

LISTA DE SIGLAS

a.C	Antes de Cristo
CADASTUR	Cadastro dos prestadores de serviços turísticos
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
EMBRATUR	Empresa Brasileira de Turismo
IBRACON	Instituto Brasileiro de Contadores
MT	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
PBTur	Paraíba Turismo
PIB	Produto Interno Bruto
SICs	Sistemas de Informações Contábeis
TI	Tecnologia da Informação
Uhs	Unidades habitacionais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 TEMA E CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	14
1.2 OBJETIVOS	16
1.2.1 Objetivo geral	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 JUSTIFICATIVA	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1 TURISMO	19
2.2 SETOR HOTELEIRO	20
2.2.1 Hotel	22
2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	23
2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	26
2.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS	29
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	33
3.2 SUJEITOS DA PESQUISA	34
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	35
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS	36
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	37
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADOS	37
4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS	37
4.3 QUESTÕES NORTEADORAS	39
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICES	47
APÊNDICE A	47
APÊNDICE B	48

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA E CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

Com o processo de integração econômica crescente da economia mundial que vivemos a tecnologia da informação, por sua vez, vem tomando cada vez mais espaço no mercado de trabalho, no dia-a-dia e na vida da população em geral.

Com o advento de sistemas, programas e softwares modernos, que vieram trazer integração e agilidade de serviços prestados, diversas empresas cederam à tecnologia e passaram a adotar tais dispositivos para seu arcabouço profissional.

Paralelamente com essa revolução tecnológica que vivemos as organizações que desejarem sobreviver e serem bem sucedidas necessitam se adequar e acompanhar essa evolução, fazendo o máximo para garantir seu lugar no mercado e consequentemente atrair fidelização e confiança com os seus clientes.

Sendo notório então, o crescimento turístico local e fazendo a interação do turismo com a tecnologia da informação, relata Cooper *et al.*, (2007, p. 33) a tecnologia invade cada vez mais o setor. O turismo encontra-se em uma posição ideal de aproveitar os avanços da tecnologia de informação, que vão do uso da Internet para a organização de viagens e a busca por informações sobre os destinos turísticos, passando pelo emprego da telefonia móvel (que vem revolucionar o modo como as informações turísticas podem ser transmitidas diretamente ao usuário, no próprio local do destino turístico), até o papel inovador desempenhado pela tecnologia ao apresentar e interpretar destino turísticos.

Partindo desse pressuposto, a monografia em questão possui como temática central os sistemas de informações integrados para a eficiência dos grandes hotéis de João Pessoa, buscando verificar como esses empreendimentos utilizam os sistemas de informações, e se esse uso gera benefícios ou não. Verifica-se então, a importância de realizar um estudo que discorra sobre a utilização dos sistemas de informações, o custo benefício e a integração existente do mesmo.

Moscove, Simkin e Bagranoff (2002, p. 24) infere que as organizações hoje estão notando que existe uma necessidade de integrar suas funções em grande e indivisível banco de dados, ou armazém de dados. Essa integração permite que os

gerentes e, até certo ponto, os interessados externos obtenham as informações de que necessitam para o planejamento da tomada de decisões e controle, seja para marketing, seja para contabilidade ou outra área funcional da organização.

Enfatizamos então que os sistemas e tecnologias de informação devem ser utilizados como instrumento de apoio às organizações, podendo ser adotado por qualquer empresa, independente de seu porte ou área de atividade.

Colocando em destaque o turismo, relatado por Cooper *et al.*, (2007, p. 32): “O turismo é o responsável por mais de 10% do Produto Interno Bruto-PIB. Até 2020, a previsão é de que as chegadas internacionais ultrapassem 1,5 bilhões.” Na mesma linha de raciocínio conclui dizendo que: “não há dúvidas de que o turismo, uma atividade de importância e significado globais, tem grande poder na economia mundial”.

Abordando então os hotéis, que ainda segundo Cooper *et al.*, (2007, p. 385) são, sem dúvida, o subsetor mais significativo e visível dentro da hospedagem. Mesmo sendo muito variados na maioria dos países, os hotéis são o subsetor que gera o maior número de empregos em termos totais e, provavelmente, é responsável pelo nível mais alto de receita.

Tendo em vista a crescente evolução da tecnologia da informação e evidenciando a hotelaria, que bem como disseram Cooper *et al.*, (2007) é o subsetor que mais gera emprego, partindo dessa premissa, pode-se enfatizar como questionamento da presente pesquisa: ***Os sistemas de informação facilitam a execução do trabalho dos funcionários nos grandes hotéis de João Pessoa?***

O interesse em estudar e pesquisar o tema surgiu da curiosidade de se conhecer e entender, quais são, como funcionam e se são rentáveis para os hotéis, a inserção de sistemas de informações integrados com a contabilidade.

1.2 OBJETIVOS

Com o desígnio de nortear o presente estudo, foram relacionados os seguintes objetivo geral e específicos:

1.2.1 Objetivo geral

- Verificar se a utilização dos sistemas e tecnologias de informações facilitam o trabalho dos funcionários nos grandes hotéis de João Pessoa.

1.2.2 Objetivos específicos

- Avaliar a utilização dos sistemas de informações integrados;
- Identificar o interesse dos hotéis em adotar sistemas integrados;
- Indagar se há entendimento, por parte dos respondentes do questionário, sobre os sistemas de informação e sua utilização;
- Analisar juntamente à parte administrativa do hotel, se houve melhoria com a implementação dos sistemas de informações integrados.

1.3 JUSTIFICATIVA

Atualmente, no contexto empresarial, os empreendimentos necessitam de aplicativos que organizem os dados das empresas e os transformem em informações e relatórios.

Como disse Moscove, Simkin e Bagranoff (2002, p. 24):

As organizações hoje estão notando que existe uma necessidade de integrar suas funções em grande e indivisível banco de dados ou armazém de dados. Essa integração permite que os gerentes e, até certo ponto, os interessados externos obtenham as informações de que necessitam para o planejamento da tomada de decisões e controle seja para marketing, seja para contabilidade ou outra área funcional da organização.

Do exposto, podemos observar que havendo então a integração dos

sistemas, uma maior gama de entendedores e usuário de tais sistemas, será privilegiada.

Segundo Padoveze (2000, p. 131) “O sistema de informação contábil processa dados e os transforma em informações contábeis úteis para o processo decisório de toda a empresa, para todos os níveis”.

Já Moscove, Simkin e Bagranoff (2002, p. 24) diz que: “Em muitos aspectos, a contabilidade em si é um sistema de informações. Ela é um processo comunicativo que coleta, armazena, processa e distribui informações para os que precisam delas”.

Visto que os sistemas disseminam informações para todos os usuários interessados, e com base nos conceitos descritos pelos autores, observa-se que os mesmos tem função primordial na contabilidade, constituído por uma série de elementos com fins similares.

Um sistema pode ser definido como uma entidade composta de dois ou mais componentes ou subsistemas que interagem para atingir um objetivo comum; sob esse aspecto, o termo aplica-se a uma comunidade, a uma família, a uma empresa (GIL, 1999, p. 13).

Colocando em evidencia então o turismo, considerado por O’Connor (2001, p. 13) como: “a maior indústria do mundo e um dos maiores empregadores em termos mundiais. Sua receita sustenta grande parte da economia de muitas nações. Sua contribuição para o Produto Interno Bruto, o emprego e o desenvolvimento regional são bem documentados e, diferentemente de muitos outros setores, deve crescer nas próximas décadas, pois o tempo destinado ao lazer está aumentando”.

Confirmando o exposto pelo autor, não é só um pressentimento nosso ao vermos o surgimento de novos grandes hotéis e o aparecimento de inúmeros novos empregos, estamos vivendo hoje uma evolução constante no que se refere ao turismo e a empregabilidade trazida por ele.

Em comum com todas as outras áreas de serviços e, na verdade, com a maioria das áreas do turismo, o setor de hotelaria está sendo cada vez mais influenciado pelos avanços nos campos de tecnologia da informação e das comunicações (COOPER *et al.*, 2007, p. 405).

Corroborando com as ideias expostas pelo autor é possível observar que a rede hoteleira tem se mostrado capaz de acompanhar o crescimento mundial, ganhando espaço no mercado de trabalho.

Os hotéis são, sem dúvida, o subsetor mais significativo e visível dentro da hospedagem. Mesmo sendo muito variados na maioria dos países, os hotéis são o subsetor que gera o maior número de empregos em termos totais e, provavelmente, é responsável pelo nível mais alto de receita (COOPER *et al.*, 2007, p. 385).

Fazendo um levantamento em cima do crescimento hoteleiro de João Pessoa, foi possível constatar que houve crescimento significativo referente ao início das operações nos últimos anos, observou-se segundo a Cartilha de Oferta Hoteleira da Paraíba, disponibilizada pela Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos-CADASTUR, que de 2006 a 2009 surgiram 19 novos empreendimentos e de 2010 a 2013, 24 empreendimentos.

Segundo notícia publicada no site Portal Correio da Uol, “o *TripAdvisor*, maior site de viagem do mundo, apontou a cidade de João Pessoa na quarta posição dos dez destinos mais procurados da América do Sul em 2013. A capital paraibana recebeu indicações e avaliações dos visitantes e obteve, juntamente com Fortaleza, no Ceará, o prêmio ‘*Travelers Choice 2013 – Destinos em Alta*’. As duas capitais nordestinas ficaram entre os 54 lugares no mundo que mais tiveram opiniões positivas e apresentaram aumento no interesse ao longo deste ano, segundo opinião dos usuários do *TripAdvisor*”.

Portanto, essa pesquisa contribuirá para promover a discussão a respeito da utilização integrada e que acarrete benefícios, dos sistemas de informações contábeis, em grandes hotéis de João Pessoa, fazendo com que exista uma necessidade de se estudar os dois em conjunto.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 TURISMO

Para uma boa compreensão da presente pesquisa, é necessário entender um pouco do que venha a ser e os benefícios que trazem o turismo para o país.

Turismo é o conjunto de serviços que tem por objetivo o planejamento, a promoção e a execução de viagens, e os serviços de recepção, hospedagem e atendimento aos indivíduos e aos grupos, fora de suas residências habituais. (ANDRADE, 1995, p. 38)

A Organização Mundial do Turismo–OMT define turismo como “o deslocamento para fora do local de residência por período superior a 24 horas e inferior a 60 dias motivado por razões não-econômicas.”

Afirma Oliveira (2001, p. 17) que o turismo em si é mais antigo do que a própria expressão. Os primeiros Jogos Olímpicos ocorreram em 776 a.C., na Grécia Antiga, quando foram promovidas as primeiras viagens.

O turismo é um fenômeno da sociedade atual que apresenta elevadas taxas de crescimento.

A evolução das comunicações tem influência ponderável na explicação desse crescimento. A evolução tecnológica das comunicações tem dupla influência no crescimento da demanda turística (IGNARRA, 2001, p. 34)

Fazendo ligação então do turismo, com a crescente evolução de tecnologias e de sistemas de informações, é possível observar que eles crescem quase que igualitariamente, o turismo por sua vez, acompanha esse crescimento desenfreado da tecnologia.

Com este crescimento notório, o turismo tem buscado meios e formas para inovar, modernizar e se manter em alta.

Para Andrade, Brito e Jorge (2005, p. 44) o extraordinário desenvolvimento do turismo e sua diversificação (lazer, negócios, congressos, etc.), ocorridos nas últimas décadas paralelamente ao encurtamento das distancias e ao barateamento das viagens proporcionados pela evolução dos transportes, vem criando a necessidade de novos tipos de hotel, dirigidos aos nichos de mercado que vão sendo criados ou aos preexistentes.

O turismo é direta e indiretamente responsável em nível global pela geração e manutenção de 195 milhões de empregos, o que equivale a 7,6% da mão-de-obra mundial; e a previsão é de que, em 2010, este número ultrapasse os 250 milhões (COOPER *et al.*, 2007, p. 32)

Corroborando com a afirmação acima, Lunkes (2004, p. 22) discorre que o turismo é um meganegócio que responde por 10% do Produto Interno Bruto-PIB mundial (aproximadamente US\$ 4 trilhões), gera 200 milhões de empregos e atinge outras centenas de milhões de pessoas, estendendo seu impacto também à área social, política e cultural. O crescimento da demanda e, conseqüentemente, da oferta turística, e as facilidades para viagens tornaram o mundo inteiro acessível aos viajantes ávidos por conhecimento e novas experiências.

Como podemos observar com o capítulo exposto e com os conceitos dos diversos autores, o turismo é um conjunto de serviços que vêm inovando para acompanhar o crescimento do país, gerando com isso um aumento da empregabilidade e participando de uma maior porcentagem da nossa economia.

2.2 SETOR HOTELEIRO

Após explanarmos sobre o turismo, podemos agora adentrar no tema setor hoteleiro e posteriormente os hotéis em si.

A hotelaria é um componente necessário ao desenvolvimento do turismo dentro de qualquer destino que busque servir a turistas, e não a excursionistas. A qualidade e a abrangência da hotelaria disponível refletirá e influenciará o tipo de visitante de um local (COOPER *et al.*, 2007, p. 384).

De acordo com o autor acima, o turismo foi ampliado graças à hotelaria, que por sua vez, adequa-se ao hospede de determinada região.

Para Petrochini (2002, p. 19) empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira. A hotelaria é um subsistema do sistema de turismo e, como tal, interage com as demais partes e influencia, assim como influenciada, pelo desempenho do todo.

A hotelaria desponta como vetor fundamental de expansão e consolidação do setor. Sua atuação tem correspondido à demanda dos novos segmentos de mercado e, ao mesmo tempo, propiciado o surgimento de novas modalidades de turismo, diversificando o portfólio de serviços. Por tudo isso, a hotelaria tem merecido destaque no cenário turístico (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2005, p. 11)

Corroborando com os autores, a hotelaria atua nas áreas de hospedagem, alimentação, entretenimento e diversas outras atividades relacionadas ao bem estar dos turistas.

Segundo Cooper *et al.*, (2007, p. 384) A hotelaria também cumpre um importante papel na contribuição econômica que o turismo faz aos níveis nacional e local. É difícil fazer generalizações sobre os percentuais alocados para hospedagem nas despesas turísticas, porque elas variam muito de acordo com o mercado, com o tipo de hospedagem e a natureza do produto adquirido. Como regra geral, talvez 33% das despesas de viagens sejam direcionadas a ela.

Com isso, replica-se que a hotelaria executa papel primordial e influenciador na economia, tendo posse de grande porcentagem nos custos de uma viagem.

Contribuindo com os conceitos citados Lunkes (2004, p. 23) afirma que “o mercado nacional de hotelaria e turismo, responsável por 3,5% do PIB, com faturamento anual de R\$ 53 bilhões e potencial para R\$ 221 bilhões nos próximos dez anos, começa a registrar um crescimento nos investimentos das principais redes do setor. De acordo com a Embratur – Empresa Brasileira do Turismo, só nos próximos três anos serão investidos no país na ordem de US\$ 6 bilhões. Dados da Organização Mundial de Turismo-OMT classificam o país como o que mais se desenvolveu no setor, saltando da 43ª para a 25ª posição no *ranking* mundial entre 1995 e 1999.”

Com tudo isso é possível ver e vivenciar o crescimento do setor hoteleiro em todo o mundo, através de dados descritos por diversos autores e principalmente pela eclosão de hotéis em todas as partes.

2.2.1 Hotel

A visão tradicional de um hotel é a de um estabelecimento que oferece hospedagem bem como alimentação a hóspede de estadas curtas, em troca de um pagamento. Esta visão influenciou a maioria das tentativas de definir os hotéis (...) é uma descrição de certa forma inadequada frente ao crescimento e outros serviços associados ao setor hoteleiro (lazer, negócios etc) (COOPER *et al.*, 2007, p. 385)

Andrade (1995, p. 168):

Hotel é o edifício onde se exerce o comércio da recepção e da hospedagem de pessoas em viagem ou não, e se oferecem serviços parciais ou completos, de acordo com a capacidade da oferta, as necessidades ou as requisições da demanda.

De acordo com os autores, graças a crescente inovação tecnológica, a grande participação que o setor hoteleiro tem na economia e o aumento de consumidores interessados em se hospedar em hotéis, os mesmos estão cada vez mais, adotando e apostando em espaços diversos e atrativos.

Corroborando com as afirmações acima, Cooper *et al.*, (2007, p. 346) discorre que “os atrativos proporcionam aos destinos a razão mais importante para o turismo de lazer. Muitos dos componentes da viagem de turismo – por exemplo, o transporte e o alojamento – são demandas derivadas do desejo do consumidor de gozar o que um destino tem a oferecer em termos de “coisas para ver e fazer””.

Há alguns anos, usavam-se “estrelas” para o nível de classificação dos hotéis, quanto mais estrelas melhor. Os números de estrelas traziam alusão à qualidade e conforto dispendidos pelo hotel, que iam de 1 a 5 estrelas, os requisitos que determinavam quantas estrelas o hotel merecia, estão disponíveis no site do Ministério do Turismo-MT “Os requisitos são divididos em mandatórios (ou seja, de cumprimento obrigatório pelo meio de hospedagem) e eletivos (ou seja, de livre escolha do meio de hospedagem, tendo como base uma lista pré-definida). O meio de hospedagem para ser classificado na categoria pretendida deve demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios e a 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos)”, porém, hoje tal classificação não é mais utilizada (BRASIL, 2010).

Atualmente, não há classificação, por nível do hotel, apenas diferenciação de pousadas, flats, hotéis, hotéis fazenda e etc., por suas características, que segundo o site do Ministério do Turismo, são: (BRASIL, 2010).

QUADRO 1: Meios de hospedagem

- I - HOTEL: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;
- II - *RESORT*: hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;
- III - HOTEL FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;
- IV - CAMA E CAFÉ: hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;
- V - HOTEL HISTÓRICO: instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida;
- VI - POUSADA: empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs; e
- VII - FLAT/APART-HOTEL: constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Fonte: BRASIL (2010)¹

Fazendo então um encadeamento com a ideia central do trabalho, que é a de verificarmos se os sistemas de informações facilitam a execução da contabilidade nos grandes hotéis, observou-se a necessidade de explanar sobre todos esses conceitos anteriores, para só assim compreender a pesquisa por completa.

2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

¹ Disponível em:

http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/qualificacao_equipamentos/classificacao_hoteleira_2.html

Dentre todas as evoluções atuais, a tecnologia ganha em disparada, trazendo consigo agilidade a diversas operações.

Por tecnologia da informação-TI, entende-se todo *software* e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais. Isso inclui não apenas computadores, disk drives, assistentes digitais pessoais – até mesmo *iPods*, se usados para fins organizacionais -, mas também softwares, como os sistemas operacionais *Windows* ou *Linux*, o pacote *Microsoft Office* e as centenas de programas computacionais que normalmente podem ser encontradas em uma grande empresa (LAUDON 2007, p. 9).

Segundo Boghi e Shitsuka (2002, p. 107):

A tecnologia de informação atual aplicada aos sistemas de informação tem possibilitado às empresas que a utilizam bem, ganhos de qualidade, velocidade, trabalho com uma quantidade muito maior de variáveis, simulações, vantagens estratégicas e competitividade.

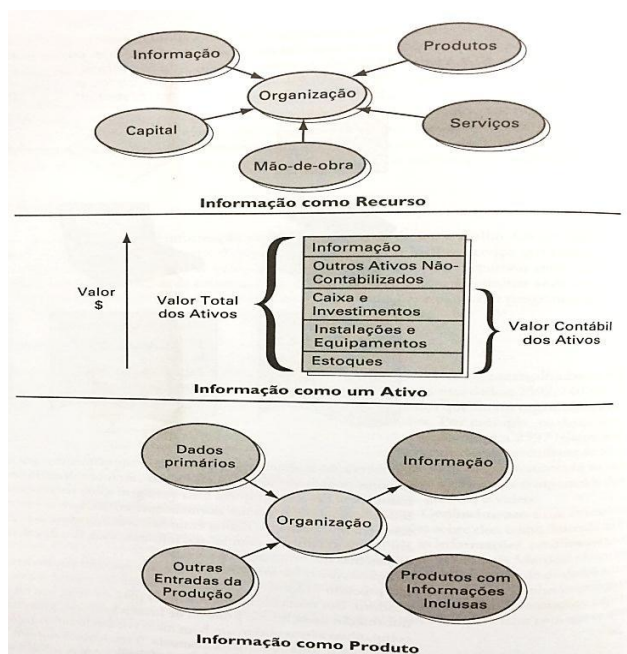
A TI pode ser considerada uma aliada e uma nova ferramenta que veio para contribuir e facilitar as atividades dos seus usuários a fim de auxiliar e melhorar os serviços das organizações. Passando assim a ser um diferencial importante entre as empresas, fazendo com que as mesmas obtenham informações mais concretas, confiáveis e seguras.

Segundo O'Brien (2010, p. 49) há muitas formas de uma organização entender e usar a tecnologia da informação. As companhias podem, por exemplo, optar pela utilização dos sistemas de informação estrategicamente, ou se contentarem com o uso da TI como suporte de eficientes operações do seu dia a dia. Mas se uma companhia enfatizasse a utilização estratégica de TI, sua administração veria tal tecnologia como um importante diferencial competitivo. Então, delinearía estratégias de negócios que utilizassem TI para desenvolver produtos, serviços e habilidades que propiciassem à empresa importantes vantagens nos mercados em que compete.

A tecnologia da informação permitiu que pessoas, grupos e organizações fizessem a gestão de suas informações eficaz e eficientemente. A tecnologia de informação facilitam as comunicações entre as pessoas dentro das organizações e entre estas. Avanços significativos na tecnologia da informação tornaram possível

obter, gerir e usar quantidades enormes de informação a um custo relativamente baixo (GORDON; GORDON, 2006, p. 5)

FIGURA 1: Gestores usam a informação como um recurso, ativo ou produto.



FONTE: Gordon e Gordon (2006, p.6)

Da figura acima, podemos inferir que a organização inicialmente usa a informação como um recurso, entrando informação, capital, mão-de-obra, produtos e serviços na organização, após, a informação como um ativo, e por fim, a informação como produto, introduzindo dados primários e outras entradas de produção na organização, e saindo informações e produtos com informações inclusas.

Completando as ideias citadas, Padoveze (1998, p. 42) define que “tecnologia da informação é todo o conjunto tecnológico à disposição das empresas para efetivar seu subsistema de informação. Esse arsenal tecnológico está normalmente ligado à informática e à telecomunicação, bem como a todo o desenvolvimento científico do processo de transmissão espacial de dados”.

Com os conceitos já exibidos, conclui-se que a tecnologia de informação, trouxe para as organizações a saída de informações mais eficientes e a facilitação da interação entre os funcionários das empresas.

2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Toda e qualquer organização tem como intuito principal, o crescimento das operações, e a maximização dos lucros, para a obtenção desses objetivos necessita de informações concretas e verídicas, tais informações podem ser obtidas através da utilização dos sistemas de informações.

Magalhães e Lunkes (2000, p. 26) conceitua:

Sistema pode ser entendido como entidade de mais de um componente (subsistemas), os quais se integram para chegar a um objetivo comum; dessa forma, o termo sistema pode ser aplicado a um grupo pequeno (família), um grupo maior (empresa), um grupo grande (Estado), até mesmo um grupo muito grande (comunidade mundial).

Podemos definir sistemas de informação como um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações, para com seu produto, permitir às organizações o cumprimento de seus objetivos principais (PADOVEZE, 2004, p. 50).

O sistema de informação é hoje uma entidade fundamental dentro de uma organização que deseja prosperar e almeja resultados positivos em suas operações.

Corroborando com os conceitos já citados, para Gil (1999, p. 13) um sistema pode ser definido como uma entidade composta de dois ou mais componentes ou subsistemas que interagem para atingir um objetivo em comum; sob esse aspecto, o termo aplica-se a uma comunidade, a uma família, a uma empresa.

Para O'Brien (2010, p. 5) o campo dos sistemas de informações engloba muitas tecnologias complexas, conceitos comportamentais abstratos e aplicações especializadas nas mais variadas áreas, sejam elas de negócios ou não.

FIGURA 2: Áreas principais do conhecimento em sistemas de informação necessárias aos profissionais de uma empresa.

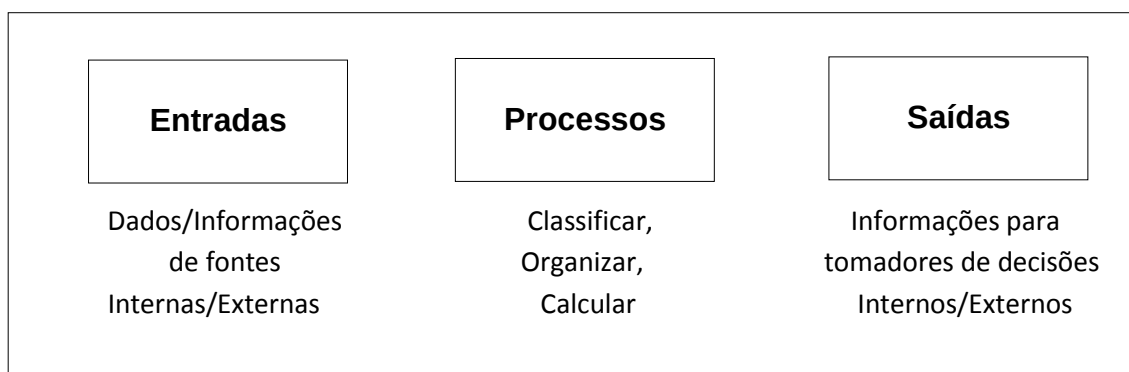


FONTE: O'Brien (2010, p. 6)

Pela figura acima, tem-se conhecimento das principais áreas de entendimento em sistemas de informação, que são necessárias aos profissionais de uma entidade: softwares, dados, pessoas, hardwares e redes, que interligados, fornecem informações úteis aos seus usuários.

Segundo Moscové, Simkin e Bagranoff (2002, p. 23) um sistema de informações é um conjunto de subsistemas inter-relacionados que funcionam em conjunto para coletar, processar, armazenar, transformar e distribuir informações para fins de planejamento, tomada de decisões e controle. Todo sistema de informações consiste de três componentes principais: entradas, processos e saídas.

FIGURA 3: Componentes de um sistema de informações. Dados ou informações são introduzidos, processados, e saem como informações para fins de planejamento, tomada de decisões e controle.



FONTE: Moscové, Simkin e Bagranoff (2002, p. 23)

Afirmando e completando a figura acima, Laudon (2007, p. 9) discorre que “três atividades em um sistema de informação produzem as informações de que as

organizações necessitam para tomar decisões, controlar operações, analisar problemas e criar novos produtos ou serviços. Essas atividades são a entrada, o processamento e a saída. A entrada captura ou coleta dados brutos de dentro da organização ou do seu ambiente externo. O processamento converte esses dados brutos em uma forma mais significativa. A saída transfere as informações processadas às pessoas que as utilizarão ou às atividades nas quais elas serão empregadas.”

Os sistemas de informação podem assumir diversas formas convencionais, tais como: relatórios de controles (de sistemas ou de determinadas unidades departamentais) fornecidos e circulados dentro da organização; relato de processos diversos para facilitar a gestão da organização; coleção de informações expressa em um meio de veiculação; conjunto de procedimentos e normas da organização, estabelecendo uma estrutura formal; e, por fim, conjunto de partes (quaisquer) que geram informações (REZENDE 2011, p. 37).

Nesse aspecto, observa-se a necessidade de utilização e entendimento dos sistemas de informações, para adquirir informações úteis em tempo hábil.

Conforme Gordon e Gordon (2006, p. 7) um sistema de informações combina tecnologia da informação com dados, procedimentos para processar dados e pessoas que coletam e usam os dados. Um departamento de recursos humanos pode ter um sistema de informações que rastreia empregados atuais e potenciais quanto a histórico de trabalho e salários, experiências de treinamento e avaliações de desempenho, e regularmente fornece relatórios a seus gestores resumindo estes dados.

FIGURA 4: Os sistemas de informação abrangem tecnologia da informação, dados, procedimentos de processamento de dados e pessoas que usam os dados.



FONTE: Gordon e Gordon (2006, p. 8)

Os sistemas de informação, nada mais são do que a junção da tecnologia da informação, dos dados, dos procedimentos e das pessoas. Com a ligação de todos esses elementos, é possível ter excelentes e confiáveis sistemas.

Sistemas de informação têm se tornado uma ferramenta de fundamental importância principalmente no que diz respeito à geração de relatórios que servem de apoio a gestão operacional. Uma empresa que possui um bom sistema tem mais capacidade de fazer uma previsão do futuro de forma mais precisa através dos relatórios emitidos (CHAGAS, 2012)

Então finaliza-se, complementando os conceitos dos autores, expondo que os sistemas de informações são hoje ferramentas primordiais para o êxito das entidades, combinados com outras ferramentas, indispensáveis às organizações.

2.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

Na era da informação, menos trabalhadores estão fazendo produtos e maior segmento da população empregada está envolvido na produção, análise e distribuição de informações. Os sistemas de informações desempenham um papel vital em nossa economia e em nossa vida cotidiana. Os sistemas de informações contábeis-SICs são um tipo especial de sistemas de informações que fornece informações sobre processos e eventos de negócio que afetam a organização (MOSCOVE; SIMKIN; BAGRANOFF, 2002, p. 22).

Na realidade que vivemos, trabalhadores estão cada vez mais executando e operando máquinas e sistemas, do que realmente envolvidos na elaboração dos relatórios.

Conforme definem a Comissão de Valores Mobiliários-CVM e o Instituto Brasileiro de Contadores-IBRACON, “a Contabilidade é, objetivamente, um sistema de informação e avaliação destinado a prover seus usuários com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física e de produtividade, com relação à entidade objeto de contabilização. Os objetivos da contabilidade, pois, devem ser aderentes, de alguma forma explícita ou implícita, àquilo que o usuário considera como elementos importantes para seu processo decisório.” Esta conceituação é importante para entendermos os objetivos e a abrangência do Sistema de Informação Contábil. (PADOVEZE, 2000, p. 43).

Do trabalho de Riccio (1989) extraímos as seguintes definições de sistema de informação contábil: John F. Nash “O Sistema de Informação Contábil é um

veículo formal para o processamento operacional de dados contábeis e para as atividades de suporte à decisão.”. Peter A. Firmin “O sistema de Informação Contábil, com sua estrutura altamente desenvolvida, poderia se constituir na estrutura fundamental para o Sistema de Informação Total da Empresa. Onde isto não acontecer, o potencial do Sistema de Informação Contábil não estará sendo entendido (aproveitado).” Frederick H. Wu “Um sistema de Informação Contábil é uma entidade ou um componente, dentro de uma organização, que processa transações financeiras para prover informações para operação, controle e tomada de decisões aos usuários.”

Como se viu pela citação dos autores, a contabilidade é por si só um sistema de informação, destinada a alimentar os seus usuários, funcionários e administradores com análises, demonstrações e relatórios econômico-financeiros, funcionando como integrante indispensável nas decisões das empresas.

Magalhães e Lunkes (2000, p. 35) afirma que “para que as informações contábeis sejam utilizadas no processo de administração, é necessário que seja desejável e útil aos responsáveis pela administração da entidade. Aos administradores que buscam a excelência empresarial, uma informação, mesmo que útil, só é desejável se conseguida a um custo menor que os benefícios propiciados à empresa. A informação não pode custar mais do que seu valor econômico”.

Conforme o autor acima, as informações não carecem ser apenas úteis, elas precisam também ter um custo acessível. É primordial que elas apresentem custo menor que os ganhos trazidos por ela, para a entidade.

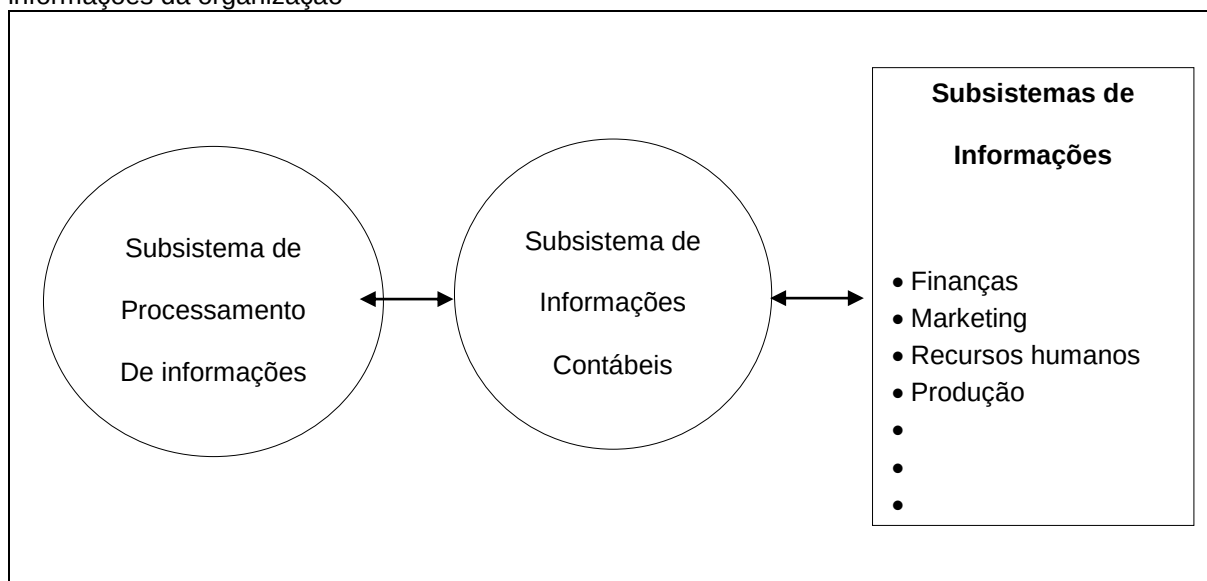
O sistema de informação contábil é um sistema de apoio à gestão, juntamente com os demais sistemas de controladoria e finanças. Os sistemas de apoio à gestão têm como base de apoio informacional as informações de processos e quantitativas geradas pelos sistemas operacionais (PADOVEZE 2004, p. 51).

Com o desenvolvimento desenfreado e acelerado da contabilidade no decorrer dos anos, ela tem desviado seu foco de atuação, não sendo utilizada só em setores financeiros, mas sendo adotada e utilizada em setores administrativos, de tomada de decisões, entre outros.

Segundo Padoveze (1998, p. 117) o sistema de informação contábil processa dados e os transforma em informações contábeis úteis para o processo decisório de toda a empresa, para todos os níveis.

Sistema de informações contábeis-SIC é o subsistema de informações dentro de uma organização que acumula informações de vários subsistemas da entidade e comunica-as ao subsistema de processamento de informações. O subsistema de processamento de informações pode ser um departamento separado da entidade organizacional, responsável pelo equipamento e pelos programas de computação (MOSCOVE; SIMKIN; BAGRANOFF, 2002, p. 24).

FIGURA 5: A relação do sistema de informações contábeis com os vários subsistemas de informações da organização



FONTE: Moscove, Simkin e Bagranoff (2002, p.24)

O subsistema de informações contábeis é o subsistema incluso do subsistema de informação, composto por departamentos de: finanças, marketing, recursos humanos, produção, entre outros.

O conhecimento dos sistemas contábeis e de seus funcionamentos por outros setores, além do administrativo, é importante para estabelecer uma linguagem comum na empresa. Esse conhecimento contribui para assegurar mais completa e eficaz utilização das informações contábeis (MAGALHÃES; LUNKES, 2000, p. 39).

Far-se-á necessário um bom entendimento por parte dos funcionários, acerca dos sistemas de informações contábeis, para que só assim o sistema seja executado em sua totalidade e favoreça a entidade.

Bem como disse Chagas (2012) o sistema contábil tem adquirido uma nova visão, além de ter a função de realizar os registros dos fatos financeiros e econômicos que ocorrem na entidade, tem obtido valorização dentro das empresas,

as contribuições que são oferecidas por esse sistema são grandes e também relevantes, um dos fatores que contribui para isso ocorrer é principalmente por se tratar de um subsistema do sistema de informação.

Assim como nas definições anteriores, vimos que não são só as tecnologias de informação e o turismo que vêm crescendo e abrangendo uma gama maior de estudiosos e interessados. Com os sistemas de informações contábeis não é diferente, pois eles vêm acompanhando as recentes inovações e atraindo ainda mais o interesse de proprietários das organizações para inclui-los em seus ambientes de trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A especificação da metodologia da pesquisa é a que abrange maior número de itens, pois responde, a um só tempo, às questões como? com quê?, onde?, quanto? (LAKATOS; MARCONI, 2010, p. 109)

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para o desenvolvimento do presente trabalho foi utilizada a pesquisa de campo do tipo exploratória, fazendo uso do estudo de caso e abordagem qualitativa e quantitativa. Esclarece Severino (2001, p.119) o seguinte conceito: “Quando se fala de pesquisa quantitativa ou qualitativa, e mesmo quando se fala de metodologia quantitativa ou qualitativa, apesar da liberdade de linguagem consagrada pelo uso acadêmico, não se está referindo a uma modalidade de metodologia em particular. Daí ser preferível falar de abordagem quantitativa, de abordagem qualitativa, pois, com estas designações, cabe referir-se a conjuntos de metodologias, envolvendo, eventualmente, diversas referências epistemológicas. São várias metodologias de pesquisa que podem adotar uma abordagem qualitativa, modo de dizer que faz referência mais a seus fundamentos epistemológicos do que propriamente a especificidades metodológicas”.

Observa-se também que a pesquisa tratará de um estudo exploratório juntamente com um estudo descritivo.

Conforme Gil (2008, p. 27 e 28):

As pesquisas exploratórias têm como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Pesquisas exploratórias são desenvolvidas como objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.

Pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Ainda segundo Gil (2008, p. 28) As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos, etc.

O estudo de campo, objeto deste projeto, foi executado em 8 (oito) Hotéis de João Pessoa que apresentam mais de 100 Unidades habitacionais-Uhs ou quarto, como é mais popularmente conhecido. Para Marconi (1996, p.75), estudo de campo “é aquele utilizado como objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda descobrir novos fenômenos”.

3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Após explanar sobre a metodologia adotada na pesquisa, trataremos agora do universo da pesquisa que são os hotéis de João Pessoa, sendo escolhidos para o presente estudo os que apresentam mais de 100 (cem) Uhs. Denominados pela presente pesquisa como os grandes hotéis.

Conforme descrito na cartilha recebida na Paraíba Turismo-PBTur, a oferta hoteleira da Paraíba apresenta 96 (noventa e seis) estabelecimentos de hospedagem, número este dividido em 46 hotéis, 41 pousadas e 9 flats/apart hotéis. Porém a nossa amostra será de 8 (oito) hotéis, os que apresentam mais de 100 (cem) uhs, bem como mencionado anteriormente.

Os sujeitos desta pesquisa compreendem a totalidade de gerentes ou contadores, visto que não foi possível fazer a aplicação do questionário apenas a contadores, pois grande parte dos hotéis apresentam contabilidade externa. Kinnear e Taylor (1991 apud TORRES, 2000, p. 82), esclarecem que “a unidade amostral ou os elementos da amostra por conveniência são voluntários, ou foram selecionados por causa de seu fácil acesso”.

Foram considerados critérios relevantes para compor tal amostra, sujeitos na faixa etária igual ou superior a 18 (dezoito) anos e que concordassem em participar e divulgar o nome da empresa, voluntariamente, mediante assinatura do Formulário IX – AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DAS INFORMAÇÕES

(APÊNDICE A). Apenas duas empresas permitiram que citássemos o nome no presente trabalho, que foram o Ouro Branco Praia Hotel e o Imperial Hotel, porém, todas as 8 (oito) empresas entrevistadas responderam aos questionários.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados desta pesquisa foi realizada por meio de um questionário de entrevistas (APÊNDICE B). Este foi constituído por duas partes, a primeira parte composta pelo perfil dos entrevistados, composto por quatro questões fechadas e uma aberta. E a segunda parte com questões de avaliação constituída por quatro questões diversas e seis questões de múltipla escolha. Que de acordo com Lakatos e Marconi (2010, p. 208) são perguntas fechadas, mas que apresentam uma série de possíveis respostas.

Gil (2008, p. 121) define questionário como sendo “a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses [...]”. A construção do questionário tem por objetivo obter elementos que auxiliem nas respostas aos objetivos específicos da pesquisa, devendo-se, portanto, ter uma série de cuidados na sua elaboração.

Já de acordo com Marconi e Lakatos (1990), questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por séries ordenadas de perguntas, que deve ser respondida por escrito e sem a presença do entrevistador.

Obteve-se resposta de todos os questionários, e de todas as questões presentes no questionário, fazendo com que fosse alcançado um entendimento maior e mais claro da opinião dos respondentes.

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS

Os questionários para a coleta de dados foram aplicados respeitando a conveniência do entrevistado.

O material coletado foi selecionado e analisado com base no enfoque qualitativo, as informações foram analisadas através de técnicas para análise descritiva. A descrição e análise foram apresentadas em formas de textos e gráficos, contendo análise das falas, as quais foram discutidas à luz da literatura pertinente.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No decorrer desse capítulo serão descritos e discutidos os achados da pesquisa, os quais foram apresentados em forma de gráficos e textos e analisados à luz da literatura pertinente à temática.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADOS

Como dito, o questionário foi aplicado em 8 (oito) grandes hotéis de João Pessoa, porém apenas 2 (dois) deles permitiram que fossem citados na pesquisa. O Ouro Branco Praia Hotel, situado na Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, 431 – Manaíra e o Imperial Hotel, situado na Avenida almirante Tamandaré, 612 – Tambaú.

4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

No que diz respeito à primeira parte da pesquisa, que se refere ao perfil dos entrevistados, tivemos como pergunta inicial, o gênero dos respondentes. A porcentagem da referida pergunta foi de 75% masculino e 25% do sexo feminino.

TABELA 1: Gênero dos entrevistados

Gênero	Quantidade	Porcentagem
Feminino	2	25%
Masculino	6	75%
Total	8	100%

FONTE: Dados da pesquisa (2014)

Seguida pelo questionamento da faixa etária, 37,5% apresentam idade de 21 a 30 anos, outros 37,5% apresentam idade de 31 a 40 anos e 25% dos entrevistados apresentam acima de 41 anos.

TABELA 2: Faixa etária dos entrevistados

Faixa etária	Quantidade	Porcentagem
De 21 a 30 anos	3	37,5%
De 31 a 40 anos	3	37,5%
Acima de 41 anos	2	25%
Total	8	100%

FONTE: Dados da pesquisa (2014)

Quanto ao nível de escolaridade, 12,5% apresenta nível médio, a maioria, com 62,5% apresentam nível superior, 12,5% o curso técnico e os outros 12,5% pós graduação.

Quando a pergunta foi sobre o tempo de serviço, obtivemos as seguintes respostas, 12,5% apresentava até 3 anos de serviço, 37,5% de 3 a 5 anos de serviço e 50% da amostra, de 5 a 10 anos.

TABELA 3: Tempo de serviço

Tempo de Serviço	Quantidade	Porcentagem
Até 3 anos	1	12,5%
De 3 a 5 anos	3	37,5%
De 5 a 10 anos	4	50%
Mais de 10 anos	0	0%
Total	8	100%

FONTE: Dados da pesquisa (2014)

No tocante ao cargo executado pelos mesmos na empresa, tivemos 7 (sete) respostas diversas, 12,5% afirmou ser gerente de recepção, 25% encarregados financeiros, 12,5% analista contábil, 12,5% controller, 12,5% assistente contábil, 12,5% assistente de gerente e os últimos 12,5% diretor de marketing. A pesquisa apresentou diversos tipos de cargo, visto que ao levar os questionários aos hotéis, informava apenas que seria interessante ser respondido por funcionários da parte administrativa do hotel, visto que tratava-se de dados voltados a administração e contabilidade dos hotéis respondentes.

4.3 QUESTÕES NORTEADORAS

O presente capítulo tratará sobre as questões norteadoras do questionário, referente à segunda parte. Temos o tempo de atuação da empresa, como questionamento inicial. Tivemos uma grande margem de resposta, 25% dos estabelecimentos de hospedagem apresentam de 5 a 10 anos de atuação, 12,5% de 10 a 15 anos, 25% de 15 a 20 anos, 12,5% de 20 a 25 anos e 25% mais de 25 anos.

TABELA 4: Tempo de atuação da empresa

Tempo de atuação da empresa	Quantidade	Porcentagem
De 5 a 10 anos	2	25%
De 10 a 15 anos	1	12,5%
De 15 a 20 anos	2	25%
De 20 a 25 anos	1	12,5%
Mais de 25 anos	2	25%
Total	8	100%

FONTE: Dados da pesquisa (2014)

Quanto à execução da contabilidade, a maioria apresentou contabilidade externa, 62,5% e os outros 37,5% apresentaram contabilidade interna.

Perguntados sobre qual o programa gerencial era usado pelo hotel, 75% afirmaram usar o CM Net, que é um programa alugado por diversos hotéis, seja de pequeno, médio ou grande porte, 12,5% o Desbravador e 12,5% o Marcus Varandas.

FIGURA 6: Programa CM NET



Fonte: SILVA (2009, p. 14)

Podemos observar na Figura 6, que o programa disponibiliza diversos módulos, como módulo de contabilidade, faturamento, contas a pagar, financeiro, almoxarifado, compras, livros fiscais, entre outros.

FIGURA 7: Programa Desbravador



Fonte: Pesquisa na internet²

Sobre a existência do módulo de contabilidade no programa gerencial que utilizam 75% deles responderam que existe sim módulo contábil e 25% disseram que não, um dos estabelecimentos que afirmaram que não ainda completou dizendo que o programa não possuía módulo de contabilidade, visto que a contabilidade do mesmo era externa.

Para entendermos ainda mais, sobre as opiniões dos entrevistados acerca dos sistemas de informações integrados, para se os mesmos vieram ou não facilitar o trabalho dos contadores, foram elaborados 6 (seis) questões de assertivas, para um melhor do entendimento deles, onde 1 – concordo, 2 – concordo parcialmente, 3 – neutro, 4 – discordo parcialmente e 5 – discordo.

² Disponível em:

http://www.desbravador.com.br/br/software_mostra.php?indicacao=combustivel_conveniencia&produto=gas

QUADRO 2: Questões direcionadoras

Assertivas	1	2	3	4	5	Total
Os sistemas e tecnologias de informações vieram facilitar o trabalho dos contadores.	87,5%	12,5%				100%
Existe interesse por parte das organizações, de adotar sistemas integrados de informação	37,5%	25%	25%		12,5%	100%
A utilização da tecnologia da informação por parte do profissional contábil implicou na geração de informações contábeis mais confiáveis.	50%	12,5%	12,5%		25%	100%
Há uma redução significativa dos custos das operações, após a implementação dos sistemas integrados de informações.	62,5%	37,5%				100%
Há finalização mais rápida dos trabalhos, com a existência dos sistemas de informações.	75%	25%				100%
Há conhecimento pleno por parte dos funcionários que utilizam os sistemas de informação, sobre todos os recursos que neles existem.	12,5%	62,5%		12,5%	12,5%	100%

FONTE: Dados da pesquisa (2014)

Quando questionados sobre se “há uma redução significativa dos custos das operações, após a implementação dos sistemas integrados de informações”, 5 (cinco) dos 8 (oito) estabelecimentos concordaram. E ao perguntar se “A utilização da tecnologia da informação por parte do profissional contábil implicou na geração de informações contábeis mais confiáveis” 4 (quatro) entrevistados responderam que concordavam com tal frase, evidenciando o conceito de Cooper *et al.*, (2007, p.678) “Os aprimoramentos nas capacidades das tecnologias da comunicação e informação, associados à miniaturização dos equipamentos e redução dos custos envolvidos na sua utilização, melhoraram a confiabilidade e interconectividade de numerosos terminais e aplicações.”

Ainda quando interrogados acerca se “há finalização mais rápida dos trabalhos, com a existência dos sistemas de informações”, a maior parte dos entrevistados responderam que concordam, com tal afirmativa, corroborando então com a literatura de Cooper *et al.*, (2007, p. 405) que diz que “Em muitos aspectos, a tecnologia permitiu a criação de mão-de-obra altamente eficaz e produtos de alta qualidade com preços acessíveis ou unidades econômicas.”

Após a análise das respostas de todos os entrevistados, podemos observar no quadro 2, que prevaleceu o “concordo” quando questionados sobre os sistemas de informações trazerem facilidade ao trabalho dos contadores, resultando então em uma resposta positiva à pergunta principal da referida pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário do setor hoteleiro, necessita da utilização de sistemas de informações e de mecanismos que venham a trazer agilidade e eficiência para as operações dentro dos estabelecimentos. Neste sentido, cada vez mais, são criadas e aperfeiçoadas ferramentas de utilização, que podem vir a ser a chave de sucesso de muitos empreendimentos. O uso desses instrumentos vem se tornando cada vez mais importante para o sucesso e consolidação dos hotéis no mercado. Colaborando com a ideia central, percebemos que todos os estabelecimentos pesquisados utilizam sim, os sistemas de informação.

Podemos observar que os sistemas de informações são indispensáveis para que a empresa alcance os seus objetivos, a partir de tais sistemas, foi verificado que há maior agilidade, confiabilidade e segurança das informações, a partir das respostas dos respondentes. Corroborando com os autores Laudon (2007), que defendem a importância do sistema de informações na otimização do processo decisório da organização.

A questão norteadora deste estudo foi se os sistemas de informações facilitam a execução do trabalho dos funcionários nos grandes hotéis de João Pessoa, após conceitos e o próprio estudo de campo feito, foi possível responder afirmativamente à questão, verificando assim o consenso existente entre as literaturas estudadas.

Com a realização da pesquisa, foi possível verificar que os sistemas de informações vieram em suma, trazer benefícios aos seus usuários. E que tais benefícios são compreendidos e admitidos pelos funcionários que utilizam os sistemas.

Em face ao exposto, observa-se um bom entendimento e sapiência por parte dos entrevistados, o que comprovou a era tecnológica e integrada que estamos vivendo, com avanços tecnológicos e menor custo de aquisição de softwares e programas.

Como limitações da pesquisa podem destacar: o acesso a relatos de pesquisas e literatura abordando a temática do turismo e de hotéis e a disponibilidade dos profissionais para responder aos questionários.

Sugerimos que outras pesquisas possam ser desenvolvidas tomando como base a utilização dos sistemas de informações correta e possivelmente fazendo um paralelo entre alguns programas gerenciais utilizados por determinadas empresas, ou até mesmo um estudo em empresas que não utilizam tais programas, utilizando o cálculo do alfa de cronbach, para verificar a confiabilidade de questionários maiores.

Compreendendo a importância de se estudar sobre os sistemas de informações contábeis, posto que, trata-se de um assunto dinâmico e que atualiza-se todo o tempo, é a partir de tais produções que se tem oportunidade de levantar questionamentos e discutir novas possibilidades para possíveis pontos controversos.

Com isso, não se esgota por aqui a temática, espera-se ter contribuído para o estudo e sugerimos que novos estudos sejam realizados no sentido de explorar ainda mais a temática dos sistemas de informações contábeis.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Atlas, 1995.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: planejamento e projeto**. São Paulo: São Paulo: Editora Senac, 2005.
- BOGHI, Cláudio; SHITSUKA, Ricardo. **Sistemas de informação: um enfoque dinâmico**. São Paulo: Érica, 2002.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Cartilha de orientação básica**: sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem. 2010, Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/programas_acoes/Arquivos/Cartilha_1_PROCESSO_DE_CLASSIFICAXO.pdf> Acesso em: 27 de jan. de 2014.
- CHAGAS, Kelson Aragão Costa. **Sistema de informação**: um estudo sobre a perspectiva dos gerentes de hotéis da cidade de João Pessoa – PB. João Pessoa: UFPB, 2012.
- COOPER, Chris; GILBERT, David; WANHILL, Stenphen; FLETCHER, John; SHEPHERD, Rebecca. **Turismo**: princípios e práticas. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, Antonio de Loureiro **Sistemas de informações: contábil, financeiros**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GORDON, Steve R.; GORDON Judith R. **Sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.
- IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas 2009.
- LAUDON, Kenneth C. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- LUNKES, Rogério João. **Manual de contabilidade hoteleira**. São Paulo: Atlas, 2004.
- MAGALHÃES, Antonio de Deus F.; LUNKES, Irtes Cristina. **Sistemas contábeis: o valor informacional da contabilidade nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARCONI, Marina A.; LAKATOS, Eva. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas S.A. 1990.

MARCONI, Marina A.; LAKATOS, Eva. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo Editora Atlas S.A. 1996.

MOSCOVE, Stephen A. SIMKIN, Mark G.; BAGRANOFF, Nancy A. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet** / James A. São Paulo: Saraiva, 2010.

O'CONNOR, Peter. **Distribuição da informação eletrônica em turismo e hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

OLIVEIRA, Antônio P. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. São Paulo: Atlas, 2001.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistemas de informação contábil**. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análises**. São Paulo: Atlas, 2004.

PETROCHI, Mario. **Turismo: planejamento e gestão**. São Paulo: Person Education, 2002.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de sistemas de informação e informática: guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações**. São Paulo: Atlas, 2011.

RICCIO, Edson Luiz. **Uma contribuição ao estudo da contabilidade como sistema de informação**. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 1989.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Danielle Karla Vieira. **Capacitação de profissionais de hotelaria na modalidade distancia usando vídeo como curso para camareiras em um estudo de caso no Hotel Iracema Travel** - Fortaleza, 2009.

TORRES, Rosane Rivera. Estudo sobre os planos amostrais das dissertações e teses em administração da faculdade de economia, administração e contabilidade da Universidade de São Paulo e da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: uma contribuição crítica. **Scribd**, 2000. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/33973936/19/Amostragem-por-conveniencia-ou-acessibilidade>>. Acesso em: 27 jan. 2014.

APÊNDICES

APÊNDICE A



Universidade Federal da Paraíba
 Centro de Ciências Sociais Aplicadas
 Departamento de Finanças e Contabilidade
 Curso de Ciências Contábeis
 Comissão de TCC



FORMULÁRIO IX

AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DAS INFORMAÇÕES

AUTORIZO O CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB A PUBLICAR O TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO, INTITULADO:

RESSALVANDO-SE, PORÉM, AS SEGUINTE PARTES CONSIDERADAS CONFIDENCIAIS: (SE HOVER)

PÁGINA	ASSUNTO	OBSERVAÇÕES

EM CASO DE DÚVIDA CONSULTAR O SR. _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE (S): _____ CARGO: _____

DATA: ____ / ____ / ____

ASSINATURA: _____

Carimbo da empresa

APÊNDICE B

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE

QUESTIONÁRIO

- ESTE QUESTIONÁRIO TEM POR FINALIDADE SUBSIDIAR PESQUISA ACADEMICA INTITULADA **SISTEMAS DE INFORMAÇÕES INTEGRADOS PARA A EFICIENCIA CONTABIL NOS GRANDES HOTÉIS DE JOÃO PESSOA**
- NÃO É NECESSÁRIO SE IDENTIFICAR. OS DADOS OBTIDOS SERÃO ANALISADOS E UTILIZADOS NA MONOGRAFIA E EM ARTIGOS CIENTÍFICOS. O SIGILO DA FONTE SERÁ PRESERVADO.
- SOLICITAMOS QUE SEJA O MAIS SINCERO POSSÍVEL NAS SUAS RESPOSTAS.
- FAVOR NÃO DEIXAR RESPOSTAS EM BRANCO.
- 1ª PARTE: PERFIL DO PESQUISADO
2ª PARTE: QUESTÕES DE AVALIAÇÃO

MONOGRAFIA – GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ALUNO: EMILY TAVARES PESSOA

CONTATO: (83) 8889-3605

ORIENTADORA: DANIELLE KARLA

1ª PARTE – PERFIL DOS ENTREVISTADOS

1. Gênero

a) () Masculino

b) () Feminino

2. Faixa etária

a) () Até 20 anos

c) () De 31 a 40 anos

b) () De 21 a 30 anos

d) () Acima de 41 anos

3. Escolaridade

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| a) () Nível médio | c) () Curso técnico |
| b) () Nível superior | d) () Pós graduação |

4. Tempo de serviço

- | | |
|----------------------|------------------------|
| a) () Até 3 anos | c) () De 5 a 10 anos |
| b) () De 3 a 5 anos | d) () Mais de 10 anos |

5. Qual o cargo que exerce na empresa?

2ª PARTE – QUESTÕES DE AVALIAÇÃO

1. Tempo de atuação da empresa no mercado:

- | | |
|------------------------|------------------------|
| a) () Até 5 anos | d) () De 15 a 20 anos |
| b) () De 5 a 10 anos | e) () De 20 a 25 anos |
| c) () De 10 a 15 anos | f) () Mais de 25 anos |

2. Execução da contabilidade:

- | | |
|----------------|----------------|
| a) () Interna | b) () Externa |
|----------------|----------------|

3. Qual o programa gerencial utilizado no hotel?

4. Existe módulo de contabilidade neste programa? Se não, por quê?

- | | |
|------------|------------|
| a) () Sim | b) () Não |
|------------|------------|

5. Assinale com “X”, as alternativas que representa sua opinião acerca de cada questão.

1 – Concordo

4 – Discordo Parcialmente

2 – Concordo Parcialmente

5 – Discordo

3 – Neutro

Assertivas	1	2	3	4	5
Os sistemas e tecnologias de informações vieram facilitar o trabalho dos contadores.					
Existe interesse por parte das organizações, de adotar sistemas integrados de informação					
A utilização da tecnologia da informação por parte do profissional contábil implicou na geração de informações contábeis mais confiáveis.					
Há uma redução significativa dos custos das operações, após a implementação dos sistemas integrados de informações.					
Há finalização mais rápida dos trabalhos, com a existência dos sistemas de informações.					
Há conhecimento pleno por parte dos funcionários que utilizam os sistemas de informação, sobre todos os recursos que neles existem.					