

## A integração dos sistemas de informações para a eficiência contábil dos grandes hotéis de João Pessoa

### The integration of the information systems for the accounting efficiency of João Pessoa's big hotels

Emily Tavares Pessoa Maciel<sup>a</sup>, Configurações Danielle Karla Vieira e Silva<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Graduada e Mestranda em Ciências Contábeis. Universidade Federal da Paraíba. emilytavares@ymail.com

<sup>b</sup>Mestre em Ciências da Computação. Universidade Federal da Paraíba. danielle\_karla1@yahoo.com.br

#### Resumo

Estabelecimentos necessitam sempre de recursos para interligar, aperfeiçoar e facilitar suas operações. Portanto, o presente estudo verificou se havia, sistemas de informações contábeis (SICs) integrados nos grandes hotéis de João Pessoa e se os mesmos ofertam benefícios aos profissionais que os utilizam. Realizou-se um estudo de campo, do tipo exploratório, de abordagem qualitativa e quantitativa, com aplicação de questionários e entrevistas, direcionados aos hotéis que apresentam mais de 100 (cem) quartos, que foi o critério de seleção utilizado. O universo foi de 8 (oito) hotéis. Quanto ao objetivo de verificar a utilização dos sistemas e tecnologias de informações, para facilitar o trabalho dos funcionários, apurou-se que a maioria dos entrevistados (87,5%) respondeu afirmativamente à questão. Com a indagação se “há uma redução significativa dos custos das operações, após a implementação dos sistemas integrados de informações”, 62,5%, ou seja, 5 (cinco) dos 8 (oito) respondentes concordaram, havendo consenso então da real necessidade de aplicação, implantação, execução e entendimento dos sistemas e tecnologias de informações contábeis dentro dos hotéis em João Pessoa, para melhoria não só da qualidade, mas do custo das operações em geral. Contudo, nessa pesquisa percebeu-se que os sistemas de informações (SI) trouxeram benefícios e melhorias aos seus usuários.

**Palavras-chave:** Sistemas de informações contábeis; Tecnologias de informações; Hotéis.

#### Abstract

Establishments always need resources to interconnect, improve and facilitate their operations. Therefore, the present study verified if there were accounting information systems (SICs) integrated in the large hotels in João Pessoa and if they offer benefits to the professionals who use them. An exploratory field study with a qualitative and quantitative approach was conducted, with questionnaires and interviews applied to hotels with more than 100 (one hundred) rooms, which was the selection criterion used. The universe was 8 (eight) hotels. Regarding the objective of verifying the use of information systems and technologies to facilitate the work of employees, it was found that the majority of respondents (87.5%) answered yes to the question. When asked if “there is a significant reduction in the costs of operations after the implementation of integrated information systems”, 62.5%, ie 5 (five) of the 8 (eight) respondents agreed, and there was consensus that the real need application, implementation, execution and understanding of accounting information systems and technologies within hotels in João Pessoa, to improve not only the quality, but the cost of operations in general. However, this research found that information systems (IS) brought benefits and improvements to their users.

**Keywords:** Accounting information systems; Information technologies; Hotels.

## 1. Introdução

A tecnologia da informação (TI) vem tomando progressivamente mais espaço no mercado de trabalho, no dia a dia e na vida da população em geral, graças ao processo de integração econômica crescente que se vive.

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.

Concomitantemente com essa revolução tecnológica, as organizações que almejam sobreviver e serem bem sucedidas precisam 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 perceptível o crescimento turístico local e fazendo a interação do turismo com a TI, relatam Cooper, Gilbert, Wanhill, Fletcher e Shepherd (2008) que essa invade cada vez mais o setor e o turismo encontra-se em uma posição perfeita para aproveitar os avanços da tecnologia da informação, que vai do uso da Internet para a simples organização de viagens, roteiro e visitas a pontos turísticos, até a viagem propriamente dita.

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

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

Moscove, Simkin e Braganoff (2002) inferem que as organizações hoje estão constatando que existe uma necessidade real de interligar todas as suas funções em um grande e indivisível banco de dados. Essa integração permite que todos os funcionários obtenham as informações de que necessitam para o planejamento, tomada de decisões e controle, seja para marketing, seja para contabilidade ou qualquer outra área funcional da organização.

Sistemas de informações ligam elementos correlatos ou até mesmo que necessitam de outros, para fornecer informações concretas e úteis, fazendo com que o todo seja melhor do que a soma das partes (Padoveze, 2010).

Enfatiza-se então que os sistemas e as tecnologias de informações devam ser utilizados como instrumento de apoio às organizações, podendo ser adotado por qualquer empresa, independente do seu porte ou área de atividade.

Destacando o turismo, relatado por Cooper et al., (2008) como o responsável por mais de 10% do Produto Interno Bruto – PIB e com previsão para 2020 de que as chegadas internacionais ultrapassem 1,5 bilhões, indubitavelmente o turismo é uma atividade de importância e significado globais, com grande poder e significação na economia mundial.

Tendo em vista a ampla evolução da TI e evidenciando a hotelaria, pôde-se destacar como questionamento do presente estudo: Os sistemas de informações facilitam a execução do trabalho dos funcionários nos grandes hotéis de João Pessoa?

O interesse em estudar e pesquisar sobre 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. Portanto, essa pesquisa contribuiu para promover a discussão a respeito da utilização integrada e que acarretou benefícios, dos SICs, em grandes hotéis de João Pessoa.

O artigo em questão está organizado em cinco partes. A primeira parte traz a introdução, a segunda contempla a revisão de literatura onde se discorre sobre a literatura pertinente, a terceira parte trata dos procedimentos metodológicos, logo em seguida a apresentação e discussão dos resultados e a última parte, a conclusão.

## **2. Referencial Teórico**

### *2.1 Hotel*

A visão tradicional e antiquada de hotel é a de um estabelecimento que oferece hospedagem e alimentação aos hóspedes de estadas curtas, em troca de um pagamento. Esse conceito dominou grande parte das tentativas de definição dos hotéis, porém, percebe-se o quanto ela é inadequada frente ao crescimento da hotelaria e outros serviços por ela associados, como lazer e negócios. (Cooper et al., 2008)

Devido à crescente inovação tecnológica, a grande participação que o setor hoteleiro tem na economia e o aumento de consumidores interessados em se hospedar em hotéis, são motivos que vem instigando crescentemente esses estabelecimentos a adotarem e apostarem em espaços diversos e atrativos para chamar a atenção daqueles.

Corroborando com as afirmações acima, Cooper et al., (2008) discorrem que as várias opções de atrativos propiciam aos destinos a razão mais importante para o turismo de lazer. Os integrantes das viagens de turismo, como o transporte, alojamento e entretenimento são escolhidos do desejo de gozar o que o destino tem para oferecer, em termos de “coisa para ver e fazer”.

Replica-se que a hotelaria executa papel primordial e influenciador na economia, tendo posse de grande porcentagem nos custos de uma viagem. Destarte, é possível ver e vivenciar o crescimento do setor hoteleiro em todo o mundo, por meio de diversos dados disponíveis e principalmente pela eclosão de hotéis em todas as partes.

### *2.2 Tecnologia e Sistema da Informação*

Dentre todas as evoluções atuais, a tecnologia da informação ganha maior prestígio e atenção por parte dos interessados na área, já que essa traz consigo facilidade e agilidade a diversas operações.

Laudon disse que (2010):

Por tecnologia da informação 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.

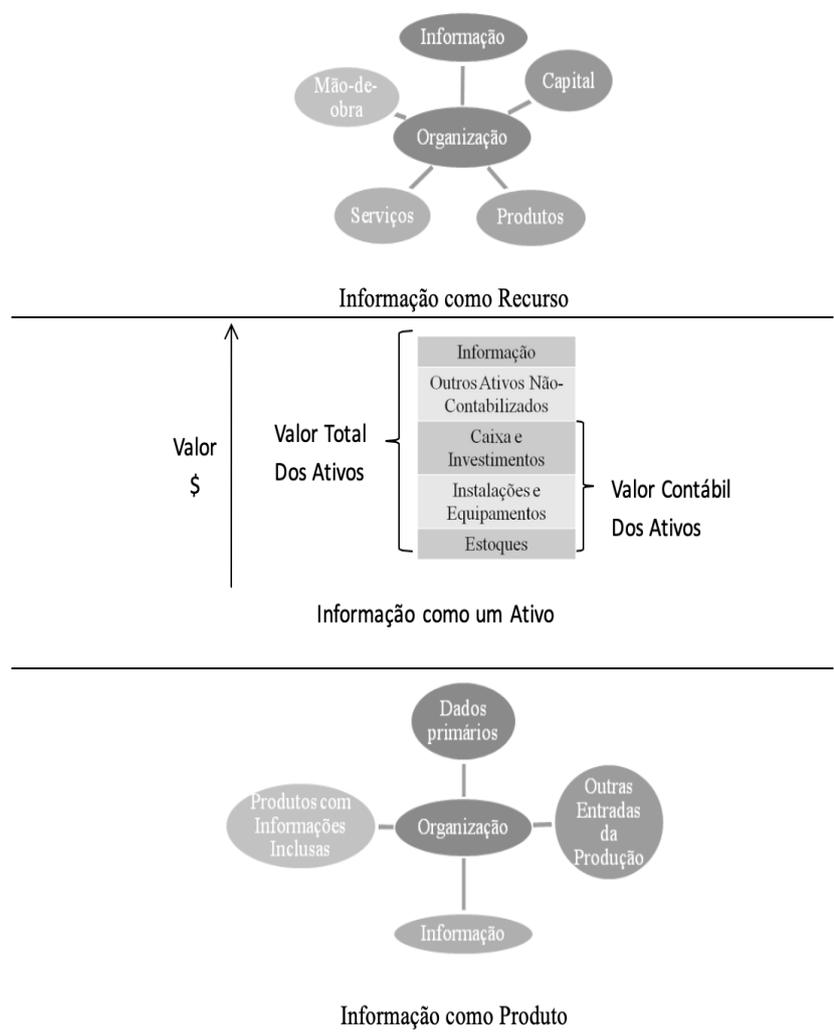
A TI pode ser considerada uma aliada e uma nova ferramenta que veio para contribuir e facilitar as atividades dos seus usuários a fim de auxiliar e melhorar os serviços das organizações. Passando assim a ser um diferencial importante entre as empresas, fazendo com que essas obtenham informações mais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

confiáveis e seguras. Lamentavelmente, uma grande quantidade de administradores ainda trabalha às cegas, ou ainda trabalham em cima de previsões surreais, e até mesmo acreditam na sorte, o que faz com que os resultados sejam contrários aos desejados e os produtos sejam insuficientes para a demanda solicitada.

Segundo O'Brien (2010) existem diversas maneiras das organizações entenderem e utilizarem a tecnologia da informação. Uma das alternativas são elas optarem pela utilização dos sistemas de informações estrategicamente, ou se contentarem com o uso da TI como alicerce para as operações no decorrer do seu dia a dia. Porém, se a companhia enfatizar a utilização estratégica da tecnologia da informação, toda a organização, principalmente sua administração, veria tal tecnologia como um importante diferencial competitivo. Com isso, elaboraria estratégias de negócios que utilizassem essa tecnologia para desenvolver serviços, produtos e habilidades que fizessem com que a empresa se tornasse única e diferente no mercado em que compete.

A TI fez com que pessoas, grupos e organizações gerissem as suas informações de forma mais eficaz e eficiente. As tecnologias de informações aperfeiçoam as comunicações entre todos os interessados dentro das companhias, como se vê na Figura 1, a organização precisa de inúmeros recursos ligados a ela, para obter o que anseia. Graças aos avanços na TI tornou-se possível conseguir, gerir e utilizar quantidades enormes de informações a custos relativamente baixos, colocando na balança, o custo e o benefício da operação (Gordon & Gordon, 2006).

**Figura 1** - Gestores usam a informação como um recurso, ativo ou produto.



Da Figura 1 podemos inferir que a organização inicialmente usa a informação como um recurso, entrando informação, capital, mão de obra, produtos e serviços, 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, Rezende (2013) alude que a TI é todo o aglomerado tecnológico que se encontra a disposição das organizações para manipular dados e fornecer informações. Geralmente esse arsenal tecnológico está ligado à informática e às telecomunicações, como também a todo o desenvolvimento tecnológico referente ao processamento e à transmissão de dados.

Com isso, observa-se que a tecnologia da informação trouxe para as organizações, a saída de informações mais eficientes e a facilitação da interação entre os funcionários da empresa.

Se tratando de sistema de informação, toda e qualquer organização tem como intuítos principais, o crescimento das operações, e a maximização dos lucros. Para a obtenção desses objetivos a organização necessita de informações concretas e verídicas, tais informações podem ser obtidas por intermédio da utilização dos SI.

Padoveze (2010) define os sistemas de informações como o conjunto de recursos humanos, tecnológicos, materiais e financeiros incorporados a uma sequência lógica para o bom processamento dos dados e a tradução em informações, para conseguir trazer às organizações o cumprimento de seus objetivos primordiais.

O SI é hoje uma entidade fundamental dentro de uma organização que deseja prosperar e conseguir resultados positivos em suas operações.

Contribuindo com os conceitos supramencionados, para Gil (1999) um sistema pode ser conceituado como uma constituição de dois, três ou mais componentes ou subsistemas que interagem com o intuito de atingir um ponto comum.

A interação de várias peças correlacionadas faz surgir um sistema de informação. O sistema de informação pode surgir da junção de objetos, de pessoas, de dados ou até mesmo de recursos.

Somando o conceito acima, Oliveira (2012) afirma que o sistema é uma associação de partes que interagem e dependem uma da outra para formar o todo, com a finalidade de executar determinada função.

Somos cientes de que o todo é muito melhor do que a soma das partes, quando interligamos componentes, temos muito mais êxito e transparência nas operações.

Para O'Brien (2010) as tecnologias complexas assim como os comportamentos e aplicações em todas as áreas cabíveis de estudo também estão inseridas nos sistemas de informações, não sendo restrita apenas ao campo dos negócios.

**Figura 2** - Áreas principais do conhecimento em sistemas de informação necessárias aos profissionais de uma empresa.



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

Pela Figura 2, pode-se ter conhecimento das principais áreas de entendimento em SI, que são necessárias aos profissionais de uma entidade: software, dados, pessoas, hardwares e redes, que interligados, fornecem informações úteis aos seus usuários.

Moscove, Simkin e Bagranoff (2002) conceituam o sistema de informação como o conjunto de diversos subsistemas que se comunicam e funcionam em harmonia para coletar, processar, armazenar, transformar e distribuir informações para fins de planejamento, controle e tomada de decisões. Todo sistema de informação consiste em três componentes principais: entrada, processos e saídas.

A primeira fase de execução do sistema de informação é a entrada de dados, o sistema em si começa a funcionar, quando inserimos dados nele, posteriormente esses dados são processados e por último, temos a saída dos dados para uso.

Os SI podem assumir diversas formas convencionais, visando auxiliar os administradores em suas atividades de planejamento e desenvolvimento. Tais sistemas podem imputar-se como apoio às operações da companhia, controle de transações e até mesmo operações do dia a dia, auxiliando a tomada de decisão (Rezende, 2013).

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) o SI combina uma série de fatores, como a tecnologia da informação, os dados, os procedimentos para processar os dados e as pessoas para coletá-los, Figura 3. Como exemplo, temos um departamento de recursos humanos que pode ter um sistema de informação que contém o histórico de todos os funcionários que já fizeram parte da organização, juntamente com seus salários, avaliações de desempenhos e treinamentos feitos por eles, como também um mecanismo que possa fornecer aos gestores um relatório destes dados.

**Figura 3** - Abrangência dos sistemas de informações.



**Fonte: GORDON, Steven R.; GORDON Judith R. Sistemas de informação: uma abordagem gerencial. Rio de Janeiro: LTC (2006).**

Sistemas de informações 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.

### 2.3 Sistemas de Informações Contábeis

Na era da informação, menos trabalhadores estão fazendo produtos e maior parte da população empregada está envolvida na produção, análise e distribuição de informações. Sistemas de informações desempenham uma função essencial na economia e no nosso cotidiano. Os sistemas de informações contábeis são tipos especiais de SI que fornecem principalmente informações sobre processo e eventos de negócios que atingem a organização (Moscove; Simkin; Bagranoff, 2002).

Na realidade atual, trabalhadores a cada dia estão executando e operando mais máquinas e sistemas, do que realmente envolvidos na elaboração de 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.”, esses conceitos são de extrema importância para se entender os objetivos e a abrangência do Sistema de Informação Contábil (Padoveze, 2010).

Os sistemas de informações contábeis fazem parte do sistema gerencial de uma entidade, e interliga todas as áreas da organização, como a contabilidade patrimonial, a controladoria e a contabilidade geral.

Do trabalho de Riccio (1989) extrai-se as seguintes definições de SICs: 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 SI 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”.

Um sistema de informação contábil que funcione perfeitamente é essencial para o bom funcionamento de uma empresa, a presença do mesmo dá mais transparência e clareza para os seus usuários.

Magalhães e Lunkes (2000) afirmam que as informações contábeis precisam ser desejáveis e úteis aos responsáveis pela administração da organização, para que sejam utilizadas no processo administrativo. Aos administradores que desejam a excelência empresarial, uma informação pode até ser útil, porém, se ela não apresentar um custo acessível e menor do que os benefícios que a mesma propiciaria à empresa, não valerão à pena. A informação não pode custar mais do que o seu valor econômico.

Há que se considerar, que a informação além de útil, ela precisa também ter um custo acessível. É de fundamental importância que a informação apresente custo menor que os ganhos trazidos por ela, para a entidade. Com o desenvolvimento desenfreado e acelerado da contabilidade no decorrer dos anos, essa, tem desviado seu foco de atuação, não sendo utilizada só em setores financeiros, mas sendo adotada e utilizada em setores administrativos, de tomada de decisão, entre outros.

Bem como disse Chagas (2012) o sistema de informação 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 de inúmeros setores das empresas. As contribuições que são oferecidas por esse sistema são grandes e também relevantes.

Como se viu pelas citações 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 da empresa.

Constata-se que não só as tecnologias de informações e o turismo que vêm crescendo e abrangendo uma gama maior de estudiosos e interessados, com os sistemas de informações contábeis também não é diferente, pois eles vêm acompanhando as recentes inovações e atraindo ainda mais o interesse de proprietários das organizações para incluí-los em seus ambientes de trabalho.

### **3. Método**

Para o desenvolvimento da presente pesquisa foi utilizada a pesquisa de campo do tipo exploratória, fazendo uso do estudo de caso e abordagem qualitativa e quantitativa.

Severino (2008, p. 119):

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 particular. Daí ser preferível falar-se 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 pesquisas 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 trata de um estudo exploratório juntamente com um estudo

descritivo.

O estudo de campo, objeto deste artigo, foi executado em 8 (oito) hotéis de João Pessoa que apresentam mais de 100 Unidades Habitacionais – Uhs ou quartos, como é mais popularmente conhecido.

Os sujeitos deste estudo 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 apresenta contabilidade externa.

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 responder às perguntas com lisura.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário de entrevistas. Esse foi constituído por duas partes, a primeira parte composta pelo perfil dos entrevistados, formado por quatro questões fechadas e uma aberta, totalizando cinco questões. E a segunda parte com questões de avaliação constituída por quatro questões diversas, onde duas foram abertas e as outras duas, fechadas, e seis questões de múltipla escolha, totalizando dez questões. Dessa forma, o questionário de entrevistas, incluindo as duas partes, totalizou 15 questões.

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.

#### **4. Análise e Discussão dos Resultados**

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

Em alusão à primeira parte da pesquisa, que se refere ao perfil dos entrevistados, a porcentagem de resposta à pergunta sobre o gênero foi de 75% masculino e 25% do sexo feminino.

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

No que concerne ao nível de escolaridade, 12,5% apresentam nível médio, a maioria com 62,5% apresenta nível superior, 12,5% o curso técnico e outros 12,5% pós graduação.

Quando a pergunta foi sobre o tempo de serviço que eles disponham no hotel, foram obtidas as seguintes respostas, 12,5% apresentavam até três anos de serviço, 37,5% de três a cinco anos de serviço e a metade, 50% da amostra, de cinco a dez anos.

No tocante ao cargo executado por eles na empresa, obteve-se 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 que fossem respondidos por funcionários da parte administrativa do hotel, visto que se tratava de dados voltados à administração e contabilidade dos hotéis respondentes.

##### *4.1 Questões norteadoras do estudo*

No que tange as questões norteadoras do questionário, referente à segunda parte, tem-se os seguintes resultados. Foi indagado sobre o tempo de atuação da empresa no mercado, como questionamento inicial. Obteve-se 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.

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 exibido na Figura 4, que é um programa alugado por diversos hotéis, seja de pequeno, médio ou grande porte, 12,5% o Desbravador na Figura 5 e 12,5% o Marcus Varandas.

Figura 4 - Programa CM NET.



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

Observa-se na Figura 4, que o programa disponibiliza diversos módulos de contabilidade, faturamento, contas a pagar, financeiro, almoxarifado, livros fiscais, entre outros.

Por outro lado, a Figura 5, ilustra o programa Desbravador que atua no desenvolvimento de sistemas para gerenciamento hoteleiro desde o ano de 1988, e hoje expandiu sua atuação para postos de combustíveis e redes de conveniências.

Figura 5 - Programa Desbravador



Fonte: [http://www.desbravador.com.br/br/software\\_mostra.php?indicacao=combustivel\\_conveniencia&produto=gas](http://www.desbravador.com.br/br/software_mostra.php?indicacao=combustivel_conveniencia&produto=gas)

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 afirmou que

não, ainda completou dizendo que o programa não possuía módulo de contabilidade, visto que a contabilidade do mesmo era externa.

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

A primeira questão direcionadora decorreu de “Os sistemas e tecnologias de informações vieram facilitar o trabalho dos contadores”, obteve-se quase unanimidade na resposta, 87,5% dos entrevistados responderam que concordavam, e os outros 12,5% que concordavam parcialmente.

Posteriormente, foram questionados sobre existir interesse por parte das organizações, de adotar sistemas integrados de informação, 37,5% concordaram que havia interesse, 25% concordaram parcialmente, 25% foram neutros quanto à pergunta e 12,5% discordaram.

Com a terceira indagação: “A utilização da tecnologia da informação por parte do profissional contábil implicou na geração de informações contábeis mais confiáveis.” Metade dos respondentes, 4 (quatro) entrevistados concordaram com tal frase, um deles concordou parcialmente, o outro neutro e os dois últimos discordaram, evidenciando o conceito de Cooper et al., (2008) de que os aprimoramentos nas capacidades das tecnologias das comunicações e informações, associados à redução dos equipamentos e diminuição dos custos envolvidos em sua utilização melhoraram a confiabilidade e interconectividade de diversos terminais, aplicações e dispositivos. E ainda, corroborando com Laudon (2010), que defende a importância do sistema de informações na otimização do processo decisório da organização.

No que diz respeito à afirmativa se “há uma redução significativa dos custos das operações, após a implementação dos sistemas integrados de informações”, 62,5%, ou seja, 5 (cinco) dos 8 (oito) concordaram, os três restantes (37,5%) concordaram parcialmente.

Ainda quando interrogados acerca se “há finalização mais rápida dos trabalhos, com a existência dos sistemas de informações”, 25% concordaram parcialmente e a maior parte (75%) dos entrevistados responderam que concordavam, com tal afirmativa, corroborando então com a literatura de Cooper et al.,(2008) que diz que em diversos aspectos, a tecnologia possibilitou criar mão de obra mais eficaz e produtos com mais qualidade e preços acessíveis.

A última afirmativa norteadora, foi sobre se “há conhecimento por parte dos funcionários que utilizam os sistemas de informações, sobre todos os recursos que neles existem”, 1 (um) dos respondentes concordou, um discordou parcialmente, o outro discordou e 5 (cinco) dos 8 (oito) estabelecimentos, que corresponde a 62,5% concordaram parcialmente, o que leva a conclusão de que é preciso disseminar e preparar os funcionários, para a execução e operacionalização dos sistemas.

Após a análise das respostas de todos os entrevistados, pode-se perceber 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 tragam agilidade e eficiência para as operações dentro dos estabelecimentos. Nesse sentido, gradualmente são criadas e aperfeiçoadas ferramentas de utilização, que podem ser a chave do sucesso de muitos empreendimentos. O uso desses instrumentos vem se tornando gradativamente mais importante para o enaltecimento e consolidação dos hotéis no mercado. Colaborando com a ideia central, percebeu-se que todos os estabelecimentos pesquisados utilizam sim, os sistemas de informações.

Destarte, na pesquisa em tela, evidenciou-se que os SI são indispensáveis para que a empresa alcance os seus objetivos, com base nesses sistemas, foi verificado que há maior agilidade, confiabilidade e segurança das informações, a partir das respostas dos respondentes.

A questão norteadora deste estudo discorreu em: 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 os utilizam.

Em face ao exposto, observou-se um bom entendimento e compreensão por parte dos entrevistados no que concerne ao uso das tecnologias para o engrandecimento das organizações e o custo-benefício que existe.

Compreendendo a importância de se estudar sobre os SICs, posto que, trata-se de um assunto dinâmico e que se atualiza todo o tempo, é a partir de tais produções que se tem oportunidade de levantar questionamentos e discutir novas possibilidades para possíveis pontos controversos. Contudo, não se esgota aqui tal tema, espera-se ter contribuído para o estudo e sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas no sentido de explorar ainda mais a temática dos sistemas de informações contábeis.

## Referências

Chagas, K. A. C. (2012) *Sistema de informação: um estudo sobre a perspectiva dos gerentes de hotéis da cidade de João Pessoa*– PB. João Pessoa: UFPB.

Cooper, C., Gilbert, D., Wanhill, S., Fletcher, J., Shepherd. (2008) *Turismo: princípios e práticas*. Porto Alegre, Bookman.

Guil, A. L. (1999) *Sistemas de informações: contábil, financeiros*. São Paulo, Atlas.

Gordon, S. R., Gordon J. R. (2006) *Sistemas de informação: uma abordagem gerencial*. Rio de Janeiro, LTC.

Laudon, K. C. (2010) *Sistemas de informações gerenciais*. São Paulo, Pearson Prentice Hall.

Moscove, S. A. S., Mark G., Bagranoff, N. A. (2002) *Sistemas de informações contábeis*. São Paulo. Atlas.

O'Brien, J. A. (2010) *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet*. São Paulo, Saraiva.

Oliveira, D. P. R de O. (2012). *Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais*. São Paulo, Atlas.

Padoveze, C. L. (2010) *Contabilidade gerencial: um enfoque em sistemas de informação contábil*. São Paulo, Atlas.

Rezende, D. A. (2011) *Planejamento de sistemas de informação e informática: guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações*. São Paulo, Atlas.

Riccio, E. L. (1989) *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

Severino, A. J. (2008) *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo, Cortez.

Silva, D. K V. (2009) *Capacitação de profissionais de hotelaria na modalidade distancia usando vídeo como curso para camareiras em um estudo de caso no Hotel Iracema Travel - Fortaleza*.