

OS IMPACTOS DOS SISTEMAS DE GESTÃO HOTELEIRA NO DESEMPENHO DOS PROFISSIONAIS DA RECEPÇÃO E DA GERÊNCIA: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE

Carlos Eduardo Corrêa Reginaldo - cadureginaldo@gmail.com¹

Orientação: Prof. Dr. Tiago Savi Mondo

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o uso do sistema de gestão hoteleira (PMS) e a experiência dos recepcionistas na utilização desse sistema no controle de reservas e nos processos de check-in e check-out em um hotel de médio porte. A pesquisa foi conduzida por meio de um estudo de caso com abordagem qualitativa, cuja coleta de dados ocorreu no mês de novembro de 2025, por meio de um questionário aplicado a quatro recepcionistas e três gerentes, além da observação direta das rotinas operacionais. Complementarmente, empregou-se uma abordagem quantitativa, baseada em um questionário estruturado composto por itens avaliados segundo a Escala de Likert, a fim de quantificar aspectos relacionados à usabilidade e ao desempenho do sistema. O PMS constitui uma ferramenta essencial para a operação hoteleira, ao proporcionar maior agilidade e organização nos procedimentos de check-in e check-out, contribuindo para a redução de erros e para a melhoria das atividades internas. O estudo busca analisar de que maneira a adoção do sistema de gestão hoteleira impacta o funcionamento da recepção e da gerência, verificando se seu uso favorece o atendimento, a execução de tarefas básicas e a eficiência na análise de dados pelos gestores. Os resultados indicam que o uso do PMS contribui para a organização dos processos de check-in e check-out, controle de reservas e integração entre os setores, proporcionando maior agilidade no atendimento e redução de falhas operacionais. Constatou-se, ainda, que o sistema auxilia a gerência na análise de dados e na tomada de decisão, impactando positivamente o desempenho dos colaboradores e a eficiência das atividades do hotel.

Palavras-chave: Tecnologia aplicada ao turismo. PMS. Processos operacionais. Check-in e check-out.

ABSTRACT

This study aims to analyze the use of the hotel management system (PMS) and the experience of front desk staff in using this system to manage reservations and conduct check-in and check-out processes in a medium-sized hotel. The research was conducted through a case study with a qualitative approach, with data collection carried out in November 2025 by means of a questionnaire applied to four front desk employees and three managers, in addition to direct observation of operational routines. Additionally, a quantitative approach was employed, based on a structured questionnaire composed of items evaluated using the Likert Scale, in order to quantify aspects related to system usability and performance. The PMS is an essential tool for hotel operations, as it provides greater agility and organization in check-in and check-out procedures, contributing to error reduction and the improvement of internal activities. The study seeks to analyze how the adoption of the hotel management system impacts the functioning of the front desk and management, examining whether its use enhances service delivery, the execution of basic tasks, and the efficiency of data analysis by managers. The results indicate that the use of the PMS contributes to the organization of check-in and check-out processes, reservation control, and interdepartmental integration, providing greater agility

in service delivery and reducing operational failures. It was also found that the system assists management in data analysis and decision-making, positively impacting employee performance and the efficiency of hotel operations.

Keywords: Technology applied to tourism. PMS. Operational processes. Check-in and check-out.

1. INTRODUÇÃO

A hotelaria tem passado por transformações significativas impulsionadas pelos avanços tecnológicos, especialmente no que se refere à adoção de sistemas de gestão voltados à melhoria da experiência dos hóspedes e à otimização das rotinas operacionais. Nesse contexto, os sistemas de gestão hoteleira evoluíram de ferramentas essencialmente operacionais para plataformas integradas capazes de apoiar não apenas as atividades diárias, mas também a gestão estratégica dos empreendimentos hoteleiros.

Segundo Heringer e Campos (2021), os PMS modernos contribuem diretamente para a otimização das rotinas da recepção, a redução de falhas humanas e a melhoria da comunicação entre os diferentes setores do hotel. Esse avanço tecnológico impacta de forma significativa o papel do recepcionista, que passa a desempenhar uma função mais analítica e orientada ao atendimento ao hóspede, utilizando as informações geradas pelo sistema para oferecer um serviço mais eficiente e personalizado.

Corroborando essa perspectiva, Kuo, Chen e Tseng (2017) destacam que a utilização de sistemas tecnológicos na hotelaria contribui para a melhoria da percepção dos serviços por parte dos hóspedes, especialmente nos processos de reservas e solicitações realizadas diretamente no hotel, por meio de formas de comunicação mais modernas e atrativas. Dessa forma, observa-se que a adoção de sistemas de gestão hoteleira fortalece tanto a eficiência operacional quanto a qualidade do atendimento, refletindo positivamente na experiência do cliente e nos resultados do empreendimento.

Os sistemas de gestão hoteleira (Property Management Systems – PMS) constituem ferramentas tecnológicas essenciais para a organização e o controle das operações nos meios de hospedagem. Esses sistemas têm como principal finalidade integrar e automatizar processos operacionais, como o gerenciamento de reservas, cadastro de hóspedes, controle de

apartamentos, procedimentos de check-in e check-out, faturamento e emissão de relatórios gerenciais, contribuindo para maior eficiência operacional e padronização das atividades (Laudon, 2005).

A utilização do PMS traz benefícios significativos para o setor da recepção, uma vez que permite maior agilidade no atendimento, redução de erros operacionais e melhor comunicação entre os setores do hotel. Além disso, o sistema possibilita o armazenamento e a organização de informações dos hóspedes, facilitando o acompanhamento do histórico de reservas e a personalização do atendimento, de acordo com as necessidades identificadas ao longo da experiência do cliente.

De acordo com Laudon (2005), os sistemas de informação tratam os dados como recursos estratégicos para as organizações, permitindo analisar padrões de consumo, preferências e comportamento dos clientes. No contexto hoteleiro, essas informações auxiliam os gestores na tomada de decisão, no planejamento das atividades operacionais e na definição de estratégias de marketing e melhoria dos serviços. Dessa forma, o PMS contribui não apenas para o desempenho dos recepcionistas, mas também para a eficiência da gestão do hotel como um todo.

A utilização de sistemas de gerenciamento de hospedagens tem como principal objetivo auxiliar na automatização de processos manuais como registro em papéis e livros, onde muitas das vezes essas informações podem ser facilmente perdidas e dificilmente filtradas e atualizadas quando necessário. Outro exemplo de tecnologia que vem sendo muito importante para os hotéis são os sistemas de gestão hoteleira, também conhecidos como Property Management Systems (PMS) (Heringer; Campos, 2021).

A necessidade de otimizar processos, reduzir erros e oferecer uma experiência melhor aos hóspedes têm levado muitos empreendimentos a adotar a utilização destes sistemas. Os sistemas de informação habilitam as empresas a analisar precisamente os modelos de compra, os gostos e as preferências dos clientes, de modo que possam lançar com eficiência campanhas de propaganda e marketing dirigidas a mercado-alvo cada vez menores (Laudon, 2005). Os PMS servem como um suporte para os setores mais complicados do hotel, setores como o de governança dependem desses sistemas para controlar quais quartos ainda não foram limpos e quais ainda estão sendo ocupados por hóspedes, esses dados são de suma importância, pois a recepção depende destas informações para dar check in em novas reservas.

A recepção é um dos setores mais importantes do hotel, pois atua como o contato inicial entre o hóspede e o hotel, quando um cliente chega para se hospedar após horas de viagem, ele não espera menos do que uma equipe de colaboradores preparada para auxiliá-lo e fazer

com que ele se sinta acolhido (Ortiz; Nevez; Souza, 2013). Dessa forma, o desempenho dos recepcionistas influencia diretamente na experiência do cliente e, conseqüentemente, na imagem do hotel. Nesse contexto, o uso de sistemas de gestão pode facilitar atividades como *check-in*, *checkout*, reservas, controle de disponibilidade e comunicação interna, permitindo que os recepcionistas realizem suas funções com mais agilidade, precisão e segurança. Um sistema PMS para hotel atua como uma central de controle. Ele integra e organiza as reservas, permitindo que gestores visualizem e administrem, repassem informações à equipe de limpeza e governança, monitorem a ocupação em tempo real e emitam relatórios financeiros (Rodrigues, 2025).

Apesar de todas as suas utilidades, os PMS podem apresentar diversos problemas operacionais, principalmente para os profissionais da recepção, que atuam na linha de frente do atendimento. Falta de treinamento, interface complexa, falta de integração com outros sistemas, falhas técnicas e falta de suporte técnico são alguns dos problemas que acontecem no uso diário do PMS. O ser humano tem capacidade de executar tarefas sem cometer erros, desde que devidamente treinado e capacitado para a tarefa. É necessário que o gestor tenha em mente que o colaborador é o cerne de toda a empresa e nisso está atrelado o sucesso ou fracasso dela. Por este motivo, é preciso ter a preocupação constante na capacitação, para que todos possam participar efetivamente na melhoria do sistema da qualidade. (Silva, 2017)

Desta forma, o estudo busca analisar de que maneira a adoção do sistema de gestão hoteleira impacta o funcionamento da recepção e da gerência, verificando se seu uso favorece o atendimento, a execução de tarefas básicas e a eficiência na análise de dados pelos gestores.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo tem como objetivo apresentar os fundamentos teóricos que sustentam esta pesquisa, abordando conceitos relacionados à gestão hoteleira, sistemas de gestão hoteleira (PMS - Property Management Systems), função do recepcionista no hotel e relações entre tecnologia e desempenho profissional. Essas questões são essenciais para compreender o impacto da tecnologia no ambiente operacional da recepção e da gerência do hotel.

2.1 GESTÃO HOTELEIRA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A gestão hoteleira envolve a coordenação de múltiplas áreas operacionais, como recepção, reservas, governança, manutenção, eventos, recursos humanos e financeiro. Nesse contexto, a Tecnologia da Informação (TI) tem sido uma ferramenta essencial para aprimorar processos, integrar departamentos e melhorar a experiência do cliente e dos funcionários.

Mendes Filho e Ramos (2002) destacam que a hotelaria, depende cada vez mais das novas tecnologias, dentre elas a internet, para que possam acompanhar e atualizarem-se com ferramentas que permitam um eficiente desempenho das funções de cada setor do hotel, propiciando melhores resultados para a organização.

Para Ferreira (2023), ao investir em tecnologias inteligentes, os hotéis não apenas proporcionam serviços mais eficientes, mas também se posicionam como atores atualizados e alinhados com as demandas contemporâneas do mercado.

2.2 SISTEMAS DE GESTÃO HOTELEIRA (PMS)

Os sistemas de gestão hoteleira, também conhecidos como PMS – *Property Management Systems*, são plataformas que auxiliam no controle e automatização das rotinas operacionais de um hotel, este software é imprescindível a qualquer negócio ligado ao turismo, uma vez que é muito importante para este tipo de empresa monitorizar o seu cliente, desde que faz uma reserva até ao momento em que faz o check-out (Mota, 2016).

De acordo com Hoffmann (2012), caso o hotel disponha de um bom PMS o gerente não terá muitos problemas para decidir o quanto a empresa pode investir na divulgação, infraestrutura, recursos humanos e outras coisas que podem ser úteis em se tratando da fidelização dos clientes.

Hoffmann (2012) destaca que a implantação de um Sistema Integrado de Gestão é a transformação organizacional de maneira prática e acessível, agindo como facilitador de melhoria e desempenho da organização, realização criteriosa do negócio na organização, busca de eficiência e aperfeiçoamento dos negócios a ponto de destacar-se no mercado.

2.3 O PAPEL DO RECEPCIONISTA NA HOTELARIA

Segundo Vieira e Cândido (2002), a recepção é o contato do hóspede com o hotel, é sua porta de entrada. Neste primeiro contato o hóspede forma sua primeira impressão do hotel e seu atendimento, e em seu último momento, check-out, será onde este hóspede terá sua percepção final e geral de tudo que lhe foi apresentado e fornecido.

Davies (2010), cita as principais funções de um profissional do setor de recepção, algumas delas são: Manter um bom relacionamento interpessoal e trabalho em equipe, ser cortês e eficiente, proporcionando aos hóspedes um serviço de qualidade e ultrapassando suas expectativas, respeitar sempre a norma e os procedimentos do hotel, saber lidar eficientemente com eventuais problemas, ser pontual, atender o telefone de acordo com as normas e os procedimentos do meio de hospedagem, anotando detalhadamente as mensagens.

Para Chiavenato (2010), o treinamento pode até ser considerado caro. Porém, mais caro ainda é não treinar as pessoas. A relação entre custos e benefícios é altamente positiva para os esforços de treinamento. Em muitas empresas cada real gasto em treinamento proporciona o dobro, triplo ou mais em termos de retorno direto ou indireto do investimento feito.

2.4 SISTEMAS DE GESTÃO E DESEMPENHO PROFISSIONAL

A relação entre uso de sistemas informatizados e desempenho profissional tem sido amplamente discutida na literatura. Segundo Chiavenato (2010), o desempenho está ligado ao conhecimento, habilidades, atitudes e aos recursos disponíveis para a execução das tarefas. Nesse sentido, os sistemas de gestão funcionam como recursos estratégicos que afetam diretamente a performance da equipe.

Bardin (2011) ressalta que a análise qualitativa do desempenho deve considerar tanto os resultados objetivos quanto a percepção dos colaboradores sobre as ferramentas que utilizam. A tecnologia pode ser vista como um fator de motivação, desde que sua aplicação esteja alinhada às necessidades da equipe.

Diante do exposto, observa-se que a atuação do recepcionista em um hotel de médio porte está diretamente relacionada ao uso de sistemas de gestão hoteleira. Esses sistemas, quando bem implementados e utilizados, podem contribuir significativamente para a melhoria do desempenho individual e coletivo. A literatura aponta que o sucesso dessa integração entre homem e máquina depende de fatores como capacitação, qualidade do sistema, suporte técnico e adaptação à rotina operacional.

3. METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa, que teve como objetivo analisar como o uso dos sistemas de gestão hoteleira atua no desempenho dos recepcionistas de um hotel de médio porte.

3.1 Delineamento de Pesquisa

A pesquisa caracteriza-se como aplicada, pois busca gerar conhecimento voltado à solução de problemas práticos relacionados à gestão hoteleira. Quanto aos objetivos, possui caráter exploratório e descritivo, uma vez que investiga como os sistemas de gestão são utilizados na prática e descreve seus impactos no desempenho da equipe de recepção.

Trata-se de um estudo de caso, o estudo foi realizado em um hotel de médio porte, de gestão familiar, localizado na área continental do município de Florianópolis, Santa Catarina. O empreendimento atua no mercado há mais de 34 anos, atendendo predominantemente ao público executivo, e apresenta padrão de hospedagem classificado como intermediário.

A abordagem metodológica é mista, combinando procedimentos qualitativos e quantitativos, organizados em duas etapas, conforme descrito a seguir.

3.2 Etapas da Pesquisa

Etapa 1 – Abordagem Qualitativa

Na primeira etapa, adotou-se uma abordagem qualitativa, com o objetivo de compreender de forma aprofundada as percepções dos colaboradores sobre o uso do sistema de gestão hoteleira no cotidiano de trabalho.

Essa etapa foi realizada por meio de entrevistas estruturadas e observação direta das rotinas operacionais, envolvendo recepcionistas e gerentes do hotel. Buscou-se identificar os efeitos do PMS sobre os processos de check-in, check-out, controle de reservas, comunicação interna e organização das atividades.

As respostas obtidas permitiram captar experiências, percepções e sugestões dos colaboradores, contribuindo para uma compreensão mais detalhada do impacto do sistema no desempenho profissional.

Etapa 2 – Abordagem Quantitativa

A segunda etapa consistiu em uma abordagem quantitativa, realizada por meio da aplicação de um questionário estruturado, composto por afirmativas avaliadas segundo a

Escala de Likert de cinco pontos (Likert, 1932), variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”.

O questionário foi aplicado presencialmente e organizado em quatro blocos, direcionados aos diferentes setores do hotel:

- Bloco 1 – Recepcionistas: abordou afirmativas relacionadas ao uso do PMS nas rotinas da recepção, como check-in, check-out, registro de hóspedes, controle de reservas e comunicação com outros setores.
- Blocos 2, 3 e 4 – Gerências (comercial, financeira e de eventos): contemplaram questões sobre implantação do sistema, treinamento, suporte técnico, custo-benefício, otimização das rotinas, redução de falhas, integração entre setores, qualidade das informações geradas, relatórios, impacto na produtividade e satisfação geral com o PMS.

Essa etapa possibilitou quantificar aspectos relacionados à usabilidade e ao desempenho do sistema, complementando os resultados qualitativos.

3.3 População e Amostra

A população da pesquisa foi composta por colaboradores que atuam diretamente nas atividades de recepção e gestão do hotel, incluindo recepcionistas, gerente comercial, gerente financeiro e gerente de eventos.

A amostra é não probabilística por conveniência e acessibilidade, típica de estudos de caso, sendo composta por 7 colaboradores, selecionados por possuírem experiência direta no uso do sistema de gestão hoteleira e disponibilidade para participar da pesquisa.

3.4 Procedimentos de Coleta de Dados

A coleta de dados ocorreu presencialmente nas dependências do hotel, em data previamente acordada com a administração, no mês de novembro de 2025. Antes da aplicação dos instrumentos, os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa, garantindo-se o caráter voluntário da participação e o sigilo das respostas.

Os questionários impressos foram entregues individualmente aos colaboradores, recolhidos após o preenchimento e armazenados de forma segura para posterior tabulação e análise.

3.5 Técnicas de Análise dos Dados

Os dados qualitativos, provenientes das entrevistas e das questões abertas, foram analisados por meio da análise de conteúdo, conforme Bardin (2011), possibilitando a identificação de categorias temáticas e padrões de resposta relacionados ao impacto do PMS no desempenho dos colaboradores.

Os dados quantitativos, obtidos a partir da Escala de Likert, foram tratados de forma descritiva, permitindo a observação de tendências gerais de concordância e percepção dos participantes. Os dados foram analisados de forma manual, por meio de tabulação em planilhas eletrônicas, não sendo utilizado software estatístico específico.

A pesquisa foi conduzida de forma ética, respeitando a privacidade e o anonimato dos respondentes. As informações coletadas foram utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos, sem qualquer identificação individual.

Tabela 1 – Escala de respostas utilizada no questionário (Escala Likert)

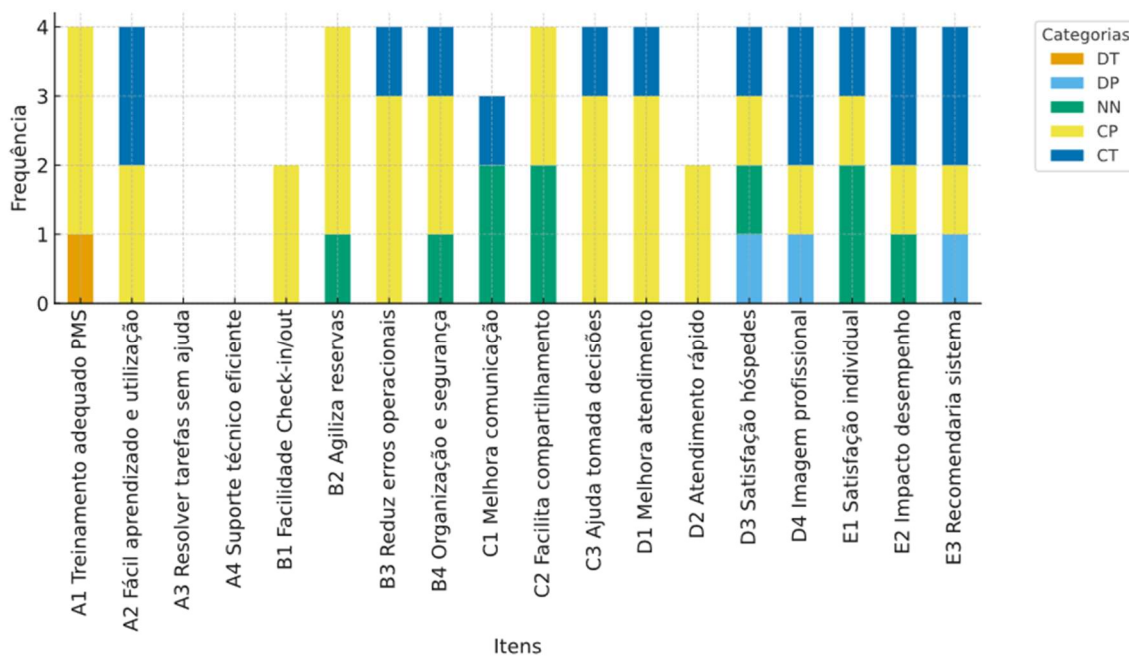
Valor	Categoria de Resposta
1	Discordo totalmente (DT)
2	Discordo Parcialmente (DP)
3	Nem concordo, nem discordo (NN)
4	Concordo Parcialmente (CP)
5	Concordo totalmente (CT)

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A distribuição das respostas obtidas junto aos recepcionistas, coletadas por meio da Escala Likert de cinco pontos, por: “Discordo Totalmente (DT)”, “Discordo parcialmente (DP)”, “Nem concordo, nem discordo (NN)” “concordo parcialmente (CP)” e “concordo totalmente (CT)”, indicando um nível elevado de aprovação do sistema pelos colaboradores deste setor. A Figura 2 apresenta essa distribuição, evidenciando a percepção dos funcionários quanto ao uso do sistema em suas atividades diárias.

As perguntas foram organizadas conforme as seguintes categorias de avaliação: seção A – usabilidade e treinamento, seção B – eficiência operacional, seção C – comunicação e integração, seção D – atendimento e satisfação e seção E – satisfação geral e sugestões. Essa estrutura permitiu identificar, de forma clara e segmentada, como o sistema influencia diferentes dimensões do trabalho na recepção.

Figura 2 – Distribuição das respostas dos recepcionistas quanto ao uso do sistema de gestão hoteleira (PMS) do Bloco 1, avaliadas por meio da Escala Likert de cinco pontos.



De maneira geral, observa-se uma predominância das categorias CP e CT, indicando que o PMS é amplamente reconhecido como eficiente e adequado para as demandas da recepção. Esse padrão positivo reforça a aceitação da ferramenta e sugere que sua implementação contribuiu efetivamente para a rotina operacional.

No que se refere ao processo de aprendizagem e usabilidade, itens como A2 – *Fácil aprendizado* e A3 – *Resolve tarefas sem ajuda*, apresentam um maior número de avaliações positivas (figura 2), sugerindo que o PMS oferece uma interface de fácil utilização e proporciona autonomia ao funcionário. Da mesma forma, A4 - *Suporte técnico eficiente*, também apresentou um número elevado de concordância, demonstrando que a equipe confia

que qualquer problema relacionado ao PMS deva ser resolvido rapidamente pelos técnicos. Pa et al. (2016) afirmam que um PMS com alta usabilidade contribui para um aprendizado mais rápido por parte dos funcionários, além de melhorar a eficiência das operações e reduzir a necessidade de suporte técnico contínuo.

Em relação a atividades básicas da recepção como check-in, check-out e reservas, verificou-se um padrão consistente nas respostas na categoria “CT”, especialmente nos itens B1- *Check-in/check-out* e B2- *Agiliza reservas*. Esses resultados demonstram que o sistema contribui para um atendimento mais rápido e eficiente, diminuindo os erros operacionais e favorecendo uma melhora na satisfação do cliente. Para a qualidade nos serviços e atendimento do hotel é necessário que todos os funcionários estejam comprometidos e bem treinados para executar suas tarefas sem cometer erros (Dalcanelle; Gonçalves, 2018). Além disso, itens como B3 - *Reduz erros* e B4- *Segurança da informação*, revelam que os colaboradores confiam na precisão e na segurança dos dados registrados no sistema. A literatura confirma que o software de gestão do hotel, tipicamente tem características específicas que o tornam um repositório de informações privadas e, especialmente se combinado com o conhecimento organizacional, pode ser uma poderosa ferramenta de marketing, mas simultaneamente representar uma séria ameaça à privacidade dos clientes do hotel. (Magalhães; Magalhães; Sá, 2017)

Os itens relacionados à *comunicação e integração interna* também apresentaram avaliações positivas. As afirmações C1 - *Comunicação entre setores*, C2- *Compartilhamento governança/recepção* e C3 - *Tomada de decisão* indicam que o PMS melhora o fluxo de informação entre setores, contribuindo para tomadas de decisão mais rápidas e assertivas. O item C5 - *Melhora a qualidade do atendimento* reforça essa visão ao indicar que o uso do PMS impacta diretamente na qualidade do atendimento e conseqüentemente na satisfação do hóspede. De acordo com Berlo (2023) a comunicação é um elemento central para o funcionamento organizacional, e os dados comprovam que essa comunicação é o que torna o PMS tão importante para o hotel.

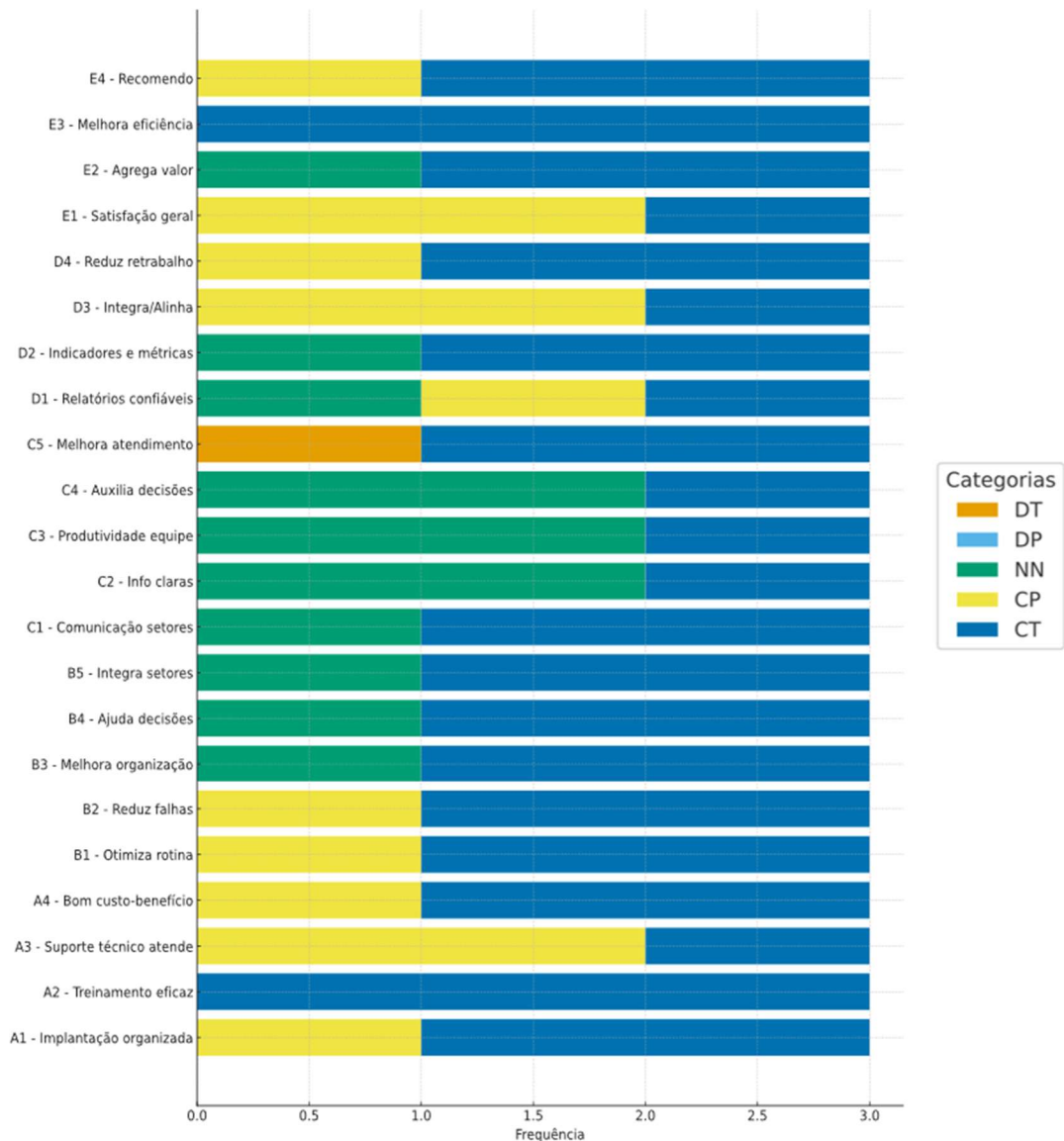
Na área referente ao *Atendimento ao cliente*, observou-se que os recepcionistas reconhecem que o PMS melhora tanto na agilidade quanto na qualidade do atendimento, como demonstra os itens D1 - *Atendimento ao hóspede* e D2- *Atendimento rápido*. Além disso, D3- *Satisfação do hóspede* e D4 - *Imagem profissional* receberam avaliações elevadas, mostrando que o uso do sistema contribui para uma atitude mais organizada e profissional durante o atendimento, Seleme (2016) afirma a esse respeito que: “O funcionário deve ser preparado

para identificar as expectativas do cliente, a fim de representar e transmitir as metas relativas à organização.”.

Por fim, os itens do Bloco E, voltados para a *percepção individual e recomendação* reforçam a aprovação do sistema. Itens como E1 - *Satisfação individual*, E2 - *Impacto no desempenho* e E3- *Recomendaria o sistema* apresentam alta concentração nas categorias mais positivas da escala. Tais resultados revelam que os colaboradores não apenas se adaptaram bem ao sistema, mas também reconhecem seu impacto direto na eficiência pessoal e coletiva. De acordo com Mota (2016) o PMS é imprescindível a qualquer negócio ligado ao turismo, uma vez que é muito importante para este tipo de empresa monitorizar o seu cliente, desde que faz uma reserva até ao momento em que faz o check-out.

De forma geral, os resultados mostram que o PMS é visto como uma ferramenta fundamental pelos recepcionistas, sendo considerado indispensável para a execução das atividades e para a qualidade de serviço oferecido pelo setor. A predominância das avaliações positivas sugere que o sistema atende às necessidades operacionais, melhora os processos internos e contribui para um ambiente de trabalho mais eficiente e integrado.

Figura 3 – Distribuição das respostas das Gerências (comercial, financeiro e eventos) quanto ao uso do sistema de gestão hoteleira (PMS), avaliadas por meio da Escala Likert de cinco



pontos.

A figura 3 apresenta distribuição das respostas das diferenças gerências (comercial, financeira e de eventos) focadas em avaliar o sistema de gestão hoteleira (PMS), utilizando a Escala Likert de cinco pontos. A partir da análise do gráfico, observa-se um número predominante de avaliações positivas, demonstrando uma grande aceitação e satisfação com o sistema.

De modo geral, as categorias Concordo Parcialmente (CP) e Concordo Totalmente (CT) foram majoritariamente selecionadas pelos participantes na maior parte dos itens avaliados. Esse padrão indica que o PMS é visto como eficiente, confiável e capaz de contribuir para as rotinas operacionais do hotel.

Os itens relacionados à eficiência operacional, como “B1 - *Otimiza rotina*” e “E3- *Melhora eficiência*”, apresentam forte concentração em CT, mostrando que o uso do PMS promove maior agilidade nas atividades diárias. Da mesma forma, questões ligadas à organização e controle, a exemplo de “B3 - *Melhora organização*” e “C3 - *Produtividade equipe*”, também receberam avaliações predominantemente positivas, reforçando o impacto do sistema na melhoria de atividades internas do hotel. Segundo Maurício e Ramos (2011) as empresas hoteleiras devem acompanhar este constante desenvolvimento procurando modificar e aperfeiçoar o atendimento a seus clientes, oferecendo a eles o que se pode encontrar de mais moderno em termos de praticidade, conforto e bom atendimento.

Além disso, itens que abordam a integração entre os setores (B5 e D3) e a comunicação interna (C1) destacaram-se com concordância elevada, sugerindo que o PMS desempenha um papel importante como uma ferramenta de alinhamento e suporte à gestão colaborativa. A quantidade de escolhas na categoria CT nesses itens indicam que o sistema contribui para reduzir interferências que distorcem ou dificultam a transmissão de mensagens entre o emissor e o receptor e melhorar a coordenação entre os departamentos. Segundo Ruggiero (2002), não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se ela não estiver bem informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa.

Por outro lado, alguns itens apresentaram ocorrência de respostas Neutras (NN) indicando visões medianas em relação ao serviço que o PMS oferece. Esse comportamento foi observado especialmente em itens como “C2 - *Informações claras*” e “D1 - *Relatórios confiáveis*”. Estes resultados sugerem que mesmo o PMS sendo funcional, ainda existem oportunidades de melhoria no que se refere à clareza das informações geradas e à apresentação dos relatórios, elementos essenciais para a tomada de decisão. Esse resultado é coerente com a literatura, que destaca que nos dias atuais, frente a um mercado cada vez mais competitivo e exigente, as organizações precisam possuir métodos de gestão mais precisos. No ramo hoteleiro não é diferente, devido à inserção de grandes redes de hotéis internacionais, a competitividade nesse setor está maior (SILVA; MARTINS, 2017).

No geral, observa-se que as categorias de discordância (DT e DP) apresentam frequência quase nula, o que reforça a falta de insatisfação ou falhas percebidas no sistema. Essa tendência confirma que o PMS atende adequadamente às necessidades operacionais das gerências avaliadas.

Conclui-se que o sistema serve como uma ferramenta de impacto positivo na gestão hoteleira, contribuindo para a eficiência, integração dos setores, redução de erros e

organização das atividades essenciais. Os resultados também sugerem que a evolução contínua do sistema deve considerar melhorias na qualidade informacional e nos relatórios gerados, de modo a ampliar ainda mais sua aplicabilidade estratégica.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema de gestão hoteleira analisado é um PMS de origem nacional, utilizado para o gerenciamento das atividades da recepção, incluindo controle de reservas, cadastro de hóspedes, processos de check-in e check-out, faturamento e emissão de relatórios gerenciais. O sistema também possibilita a integração entre os setores do hotel, contribuindo para maior organização das informações e apoio à tomada de decisão por parte da gerência.

Os Resultados obtidos por meio da aplicação da Escala Likert aos colaboradores e gerenciais do hotel mostraram que o Sistema de Gestão Hoteleira (PMS), apresenta um desempenho extremamente importante no desempenho dos funcionários. A grande quantidade das respostas nas categorias Concordo Parcialmente (CP) e Concordo Totalmente (CT) demonstra que o sistema é percebido como uma ferramenta essencial para o funcionamento das atividades do hotel.

As análises demonstraram que o PMS contribui para a agilidade operacional, redução de falhas, aumento de produtividade e a organização dos processos. Os colaboradores percebem o sistema como uma ferramenta facilitadora do trabalho diário, fazendo com que as suas obrigações sejam feitas mais rápidas e com um menor risco de erros. Estes benefícios não só ajudam o colaborador, mas também ajudam na satisfação do cliente, fazendo com que os hóspedes retornem mais vezes ao hotel.

A pesquisa apresenta limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. A primeira diz respeito ao tamanho reduzido da amostra, composta por colaboradores de um único hotel de médio porte. Essa delimitação diminui a possibilidade de generalização dos achados, uma vez que diferentes hotéis podem apresentar realidades operacionais distintas quanto ao uso de PMS.

Outra limitação está no fato de a pesquisa ter sido realizada por meio de um estudo de caso, ou seja, analisando apenas um hotel. Embora esse tipo de estudo permite entender melhor a situação específica, ele não permite aplicar resultados a outros hotéis com segurança.

Além disso, o instrumento de coleta utilizado - um questionário estruturado com escala likert - pode ter limitado a expressão de percepções mais amplas e subjetivas dos participantes, visto que não foram realizadas entrevistas ou outras técnicas qualitativas complementares.

Com base nos resultados obtidos, é possível identificar algumas recomendações que podem contribuir para melhorar as práticas internas e para que o PMS seja utilizado de forma mais eficiente. A primeira sugestão refere-se à realização de treinamentos contínuos, de forma que os funcionários possam dominar melhor as funcionalidades do sistema e reduzir os erros operacionais, principalmente nos processos de *checkin* e *checkout*.

Por fim, destaca-se a necessidade de manter canais permanentes de feedback com os colaboradores, possibilitando a identificação de dificuldades frequentes e sugestões que possam orientar futuras atualizações do sistema.

Considerando as limitações identificadas nesta pesquisa, recomenda-se que estudos futuros busquem ampliar a amostra, incluindo diferentes hotéis, portes e categorias, o que possibilita comparar realidades distintas e fortalecer a generalização dos resultados. Sugere-se também o uso de métodos qualitativos complementares, como entrevistas ou grupos focais, capazes de aprofundar a compreensão sobre como o sistema de gestão influencia o desempenho dos colaboradores.

Outra proposta é a inclusão de indicadores objetivos de desempenho, como tempo médio de atendimento, quantidade de retrabalho ou avaliações dos hóspedes, permitindo análises mais precisas sobre os impactos do sistema. Estudos futuros também podem realizar comparações entre diferentes sistemas de gestão hoteleira, identificando quais funcionalidades apresentam maior influência sobre as atividades operacionais. Além disso, recomenda-se incorporar a percepção dos gestores e dos clientes, ampliando a análise para fatores estratégicos e para a qualidade da experiência do hóspede.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

Berlo, D. *O processo de comunicação: introdução à teoria e à prática*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. *Iniciação à administração de recursos humanos*. São Paulo: Manole, 2010. Biblioteca Virtual Universitária.

COELHO, João Pedro dos Santos Fonseca. *A inteligência artificial em hotelaria e o impacto da robótica do ponto de vista do consumidor*. 2022. 67 f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia Industrial) – Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2022.

DALCANALLE, Liliane; GONÇALVES, José Correia. *A importância do treinamento para a qualidade do atendimento e serviços em um hotel*. Unifacvest, 2018.

DAVIES, C. A. *Cargos em hotelaria*. 4. ed. Caxias do Sul: Editora Educus, 2010.

FERREIRA, José Carlos de Oliveira. *Inteligência artificial na hotelaria: perspectivas futuras, desafios e oportunidades*. 2023. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco, Recife, 2023.

FONTENELE, Lizeiry de Brito; TAVARES, Jean Max. *As inovações tecnológicas na recepção e unidades habitacionais dos hotéis de luxo e bom conforto de Fortaleza (Ceará)*. *Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo*, v. 16, n. 1, p. 22–47, 2022. DOI: 10.17648/raoit.v15n4.6425.

FREITAS, A. P.; GUTERRES, M. X.; LAMPERT, V. N.; SILVAS, A. H. S.; BARCELLOS, J. O. J. *Aplicação de métodos de seleção de variáveis em um modelo DEA na produção de bovinos de corte*. Engevista, 2017.

HOFFMANN, Rosa Cristina; OLIVEIRA, Patrícia Santos Marcondes de; ZEFERINO, Renato Zanelato. *A utilização estratégica dos sistemas de informações gerenciais no ramo hoteleiro da cidade de Ponta Grossa – Paraná*. *Revista de Engenharia e Tecnologia*, 2012.

Kuo, C., Chen, L. e Tseng, C. *Investigating an innovative service with hospitality robots*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2017.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. *Sistemas de informações gerenciais: administrando a empresa digital*. 5. ed. São Paulo: Prentice-Hall do Brasil, 2005.

LIKERT, Rensis. *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of Psychology*, v. 22, n. 140, p. 1–55, 1932.

MAGALHÃES, Maria José; MAGALHÃES, Sérgio Tenreiro de; SÁ, Vítor J. *Políticas de Privacidade e de Marketing na Indústria Hoteleira*. In: *17.ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação – CAPSI*, 2017.

MAURÍCIO, Natália Reginato; RAMOS, Karime Caroline Martins de. *Gestão na hotelaria*. *Revista F@pciência*, 2011.

MENDES FILHO, L. A. M.; RAMOS, A. S. M. *Panorama e impactos decorrentes da utilização da internet na hotelaria: estudo de múltiplos casos em hotéis de Natal-RN*. In: *ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – ENEGEP*, 21., 2001, Salvador. *Anais...* Salvador: ABEPRO, 2001.

MOTA, Eduardo Manuel Furtado. *PMS – Quinta dos Mistérios, Turismo de Habitação*. 2016. Relatório (Mestrado em Informática Aplicada) – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital, Oliveira do Hospital, 2016.

PA, Noraini Che; HASSAN, Sa'adah; HUSIN, Nur Shuhada; BAN, Ainita. Productive Practices of Hotel Management System Using Usability Approach: A Case Study. *International Conference on Information and Communication Technology for the Muslim World (ICT4M)*, Kuala Lumpur, 2016.

RUGGIERO, Alberto Pirró. *Qualidade da comunicação interna*. 2002.

SILVA, Rosinda A. da; SILVA, Olga R. da. *Qualidade, padronização e certificação*. Curitiba: InterSaberes, 2017. Biblioteca Virtual Universitária.

VIEIRA, Elenara; CÂNDIDO, Índio. *Recepção hoteleira*. Caxias do Sul: Editora da Universidade de Caxias do Sul, 2002.

APENDICE

Seção A — Implantação e Suporte Técnico

N ^o	Afirmção	1	2	3	4	5
1	A implantação do PMS ocorreu de forma organizada e planejada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	O treinamento oferecido aos colaboradores foi suficiente para o uso eficaz do sistema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	A equipe de suporte técnico do PMS atende prontamente às demandas e necessidades do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	O custo-benefício do sistema PMS é satisfatório para o hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seção B — Eficiência Operacional e Gestão

N ^o	Afirmção	1	2	3	4	5
5	O PMS contribui para otimizar a rotina de trabalho e tornar os processos mais ágeis no setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	O uso do PMS reduz falhas, retrabalhos e erros operacionais nas atividades diárias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	O PMS melhora o controle e a organização das atividades essenciais do setor (reservas, fluxo financeiro, eventos ou similares)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	As informações fornecidas pelo PMS ajudam na tomada de decisões e no planejamento das atividades do setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	O PMS favorece a integração e a comunicação entre o seu setor e os demais setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seção C — Desempenho da Equipe e Atendimento ao Hóspede

N ^o	Afirmção	1	2	3	4	5
1	O PMS melhora a comunicação e o fluxo de informações entre o meu setor e os demais setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	As informações fornecidas pelo PMS são claras, confiáveis e suficientes para o desempenho das atividades do setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- 1 O PMS contribui para a produtividade e eficiência da
- 2 equipe do setor.
- 1 O sistema auxilia na tomada de decisões mais assertivas
- 3 e bem fundamentadas.
- 1 O uso do PMS melhora a qualidade do atendimento e da
- 4 experiência entregue aos clientes

Seção D — Monitoramento, Relatórios e Decisões Gerenciais

- | N | Afirmiação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | O PMS fornece informações e relatórios claros, confiáveis e atualizados para as necessidades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4 | | | | | | |
| 1 | O sistema contribui para o acompanhamento de indicadores, métricas ou resultados importantes para a gestão do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5 | | | | | | |
| 1 | O PMS melhora a integração, comunicação e alinhamento entre o meu setor e os demais setores do hotel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | | | | | | |
| 1 | O uso do PMS ajuda a reduzir erros, retrabalhos ou conflitos de informação relacionados às atividades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7 | | | | | | |

Seção E — Satisfação Geral e Perspectivas Futuras

- | N | Afirmiação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Estou satisfeito com o desempenho geral do PMS nas atividades do meu setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | | | | | | |
| 1 | Considero que o PMS agrega valor e contribui significativamente para os resultados do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9 | | | | | | |
| 2 | O PMS melhora a eficiência, organização e produtividade da equipe do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 0 | | | | | | |
| 2 | Recomendo o uso do PMS como uma ferramenta eficaz para apoiar as atividades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 | | | | | | |

Seção A — Implantação e Suporte Técnico

N ^o	Afirmção	1	2	3	4	5
1	A implantação do PMS ocorreu de forma organizada e planejada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	O treinamento oferecido aos colaboradores foi suficiente para o uso eficaz do sistema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	A equipe de suporte técnico do PMS atende prontamente às demandas e necessidades do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	O custo-benefício do sistema PMS é satisfatório para o hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Seção B — Eficiência Operacional e Gestão

N ^o	Afirmção	1	2	3	4	5
5	O PMS contribui para otimizar a rotina de trabalho e tornar os processos mais ágeis no setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	O uso do PMS reduz falhas, retrabalhos e erros operacionais nas atividades diárias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	O PMS melhora o controle e a organização das atividades essenciais do setor (reservas, fluxo financeiro, eventos ou similares)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	As informações fornecidas pelo PMS ajudam na tomada de decisões e no planejamento das atividades do setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	O PMS favorece a integração e a comunicação entre o seu setor e os demais setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Seção C — Desempenho da Equipe e Atendimento ao Hóspede

N ^o	Afirmção	1	2	3	4	5
1	O PMS melhora a comunicação e o fluxo de informações entre o meu setor e os demais setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	As informações fornecidas pelo PMS são claras, confiáveis e suficientes para o desempenho das atividades do setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seção A — Implantação e Suporte Técnico

N ^o	Afirmação	1	2	3	4	5
1	A implantação do PMS ocorreu de forma organizada e planejada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	O treinamento oferecido aos colaboradores foi suficiente para o uso eficaz do sistema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	A equipe de suporte técnico do PMS atende prontamente às demandas e necessidades do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	O custo-benefício do sistema PMS é satisfatório para o hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Seção B — Eficiência Operacional e Gestão

N ^o	Afirmação	1	2	3	4	5
5	O PMS contribui para otimizar a rotina de trabalho e tornar os processos mais ágeis no setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	O uso do PMS reduz falhas, retrabalhos e erros operacionais nas atividades diárias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	O PMS melhora o controle e a organização das atividades essenciais do setor (reservas, fluxo financeiro, eventos ou similares)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	As informações fornecidas pelo PMS ajudam na tomada de decisões e no planejamento das atividades do setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	O PMS favorece a integração e a comunicação entre o seu setor e os demais setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Seção C — Desempenho da Equipe e Atendimento ao Hóspede

N ^o	Afirmação	1	2	3	4	5
10	O PMS melhora a comunicação e o fluxo de informações entre o meu setor e os demais setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	As informações fornecidas pelo PMS são claras, confiáveis e suficientes para o desempenho das atividades do setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 1 O PMS contribui para a produtividade e eficiência da
 2 equipe do setor.
- 1 O sistema auxilia na tomada de decisões mais assertivas
 3 e bem fundamentadas.
- 1 O uso do PMS melhora a qualidade do atendimento e da
 4 experiência entregue aos clientes

Seção D — Monitoramento, Relatórios e Decisões Gerenciais

- | N | Afirmação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | O PMS fornece informações e relatórios claros, confiáveis e atualizados para as necessidades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 | O sistema contribui para o acompanhamento de indicadores, métricas ou resultados importantes para a gestão do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 | O PMS melhora a integração, comunicação e alinhamento entre o meu setor e os demais setores do hotel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 | O uso do PMS ajuda a reduzir erros, retrabalhos ou conflitos de informação relacionados às atividades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Seção E — Satisfação Geral e Perspectivas Futuras

- | N | Afirmação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Estou satisfeito com o desempenho geral do PMS nas atividades do meu setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 1 | Considero que o PMS agrega valor e contribui significativamente para os resultados do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | O PMS melhora a eficiência, organização e produtividade da equipe do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | Recomendo o uso do PMS como uma ferramenta eficaz para apoiar as atividades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

4. Agradecimento

- 1 O PMS contribui para a produtividade e eficiência da
2 equipe do setor.
- 1 O sistema auxilia na tomada de decisões mais assertivas
3 e bem fundamentadas.
- 1 O uso do PMS melhora a qualidade do atendimento e da
4 experiência entregue aos clientes

Seção D — Monitoramento, Relatórios e Decisões Gerenciais

- | N | Afirmação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1
4 | O PMS fornece informações e relatórios claros, confiáveis e atualizados para as necessidades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1
5 | O sistema contribui para o acompanhamento de indicadores, métricas ou resultados importantes para a gestão do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 1
6 | O PMS melhora a integração, comunicação e alinhamento entre o meu setor e os demais setores do hotel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 1
7 | O uso do PMS ajuda a reduzir erros, retrabalhos ou conflitos de informação relacionados às atividades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Seção E — Satisfação Geral e Perspectivas Futuras

- | N | Afirmação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1
8 | Estou satisfeito com o desempenho geral do PMS nas atividades do meu setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1
9 | Considero que o PMS agrega valor e contribui significativamente para os resultados do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2
0 | O PMS melhora a eficiência, organização e produtividade da equipe do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2
1 | Recomendo o uso do PMS como uma ferramenta eficaz para apoiar as atividades do setor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Questionário: Percepção da Gerência sobre o Uso do PMS na Operação Hoteleira

Objetivo:

Analisar a percepção da gerência sobre os impactos do PMS (Property Management System) na eficiência operacional, na comunicação interna e na qualidade dos serviços oferecidos pelo hotel.

1. Dados Gerais

1.1. Cargo: Gerente Comercial

1.2. Tempo de atuação na hotelaria:

Menos de 1 ano 1-3 anos 4-6 anos Mais de 6 anos

1.3. Tipo de hotel:

Pequeno porte / Pousada Médio porte Grande porte / Rede

1.4. Nome do PMS utilizado: Restoravador

2. Instruções

Leia cada afirmação abaixo e assinale o número que melhor representa o seu grau de concordância, conforme a escala:

Escala	Significado
1	Discordo totalmente
2	Discordo parcialmente
3	Nem concordo, nem discordo
4	Concordo parcialmente
5	Concordo totalmente

3. Afirmações

Questionário: Percepção da Gerência Financeira sobre o Uso do PMS no Hotel

Objetivo:

Avaliar a percepção da gerência financeira sobre a influência do PMS (Property Management System) nos processos de controle financeiro, faturamento, integração de dados e suporte à tomada de decisões no hotel.

1. Dados Gerais

1.1. Cargo: Analista financeiro

1.2. Tempo de atuação na hotelaria:

() Menos de 1 ano () 1-3 anos () 4-6 anos (x) Mais de 6 anos

1.3. Tipo de hotel:

() Pequeno porte / Pousada (x) Médio porte () Grande porte / Rede

1.4. Nome do PMS utilizado: Desbravador

2. Instruções

Leia cada afirmação e assinale o número que melhor representa o seu grau de concordância, conforme a escala abaixo:

Escala	Significado
1	Discordo totalmente
2	Discordo parcialmente
3	Nem concordo, nem discordo
4	Concordo parcialmente
5	Concordo totalmente

3. Afirmações

Questionário: Percepção da Gerência de Eventos sobre o Uso do PMS no Hotel

Objetivo:

Avaliar a percepção da gerência de eventos sobre o impacto do **PMS (Property Management System)** na organização, gestão, comunicação e desempenho dos eventos realizados no hotel.

1. Dados Gerais

1.1. Cargo: COORDENADOR DE EVENTOS

1.2. Tempo de atuação na hotelaria:

() Menos de 1 ano () 1-3 anos () 4-6 anos Mais de 6 anos

1.3. Tipo de hotel:

() Pequeno porte / Pousada Médio porte () Grande porte / Rede

1.4. Nome do PMS utilizado: DESBRAVANON

2. Instruções

Leia cada afirmação e assinale o número que melhor representa o seu grau de concordância, conforme a escala abaixo:

Escala	Significado
1	Discordo totalmente
2	Discordo parcialmente
3	Nem concordo, nem discordo
4	Concordo parcialmente
5	Concordo totalmente

3. Afirmações