II CONGRESSO INTERNACIONAL DE **GESTÃO E TECNOLOGIAS** COINTER - PDVGT 2018

IMPACTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES INTEGRADOS PARA A SUSTENTABILIDADE HOTELEIRA

IMPACT OF INTEGRATED INFORMATION SYSTEMS FOR HOTEL SUSTAINABILITY

Apresentação: Comunicação Oral

Emily Tavares Pessoa¹, Danielle Karla Vieira e Silva²

DOI: <https://doi.org/10.31692/2596-0857.ICOINTERPDVGT.2018.00007>

Resumo

No mundo de economia capitalista, estabelecimentos necessitam hoje, mais do que sempre de recursos para interligar, aperfeiçoar, facilitar e sustentar suas operações. Com isso, buscou-se verificar se havia de fato, sistemas de informações contábeis (SICs) integrados nos grandes hotéis de João Pessoa, capital da Paraíba e se os mesmos ofertam benefícios aos profissionais que os utilizam, tendo em vista que tais sistemas, eventualmente tenham conduzido e tornado as informações mais seguras e ágeis. Para tanto, 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 da pesquisa, foi de 8 (oito) hotéis. Quanto ao principal objetivo, que era o de verificar a utilização dos sistemas e tecnologias de informações, para facilitar o trabalho dos funcionários e garantir a sustentabilidade das empresas, 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, fazendo com que os estabelecimentos garantissem a sua sustentabilidade. Contudo, nessa pesquisa percebeu-se que os sistemas de informações (SI) trouxeram benefícios e melhorias aos seus usuários, direta e indiretamente.

Palavras-Chave: Sistemas de informações contábeis, Tecnologias de informações, Sustentabilidade, Hotéis.

Abstract

In the world of capitalist economy, establishments today need, more than ever, the resources to interconnect, perfect, facilitate, and sustain their operations. The purpose of this study was to verify if there were indeed accounting information systems (SICs) integrated in the major hotels in João Pessoa, capital of Paraíba, and whether they offer benefits to the professionals who use them, since such systems eventually have

driven and made information safer and more agile. For that, a field study, exploratory type, with a qualitative and quantitative approach, with the application of questionnaires and interviews, was conducted for hotels with more than 100 (one hundred) rooms, which was the selection criterion used. The research universe was 8 (eight) hotels. As for the main objective, which was to verify the use of information systems and technologies, to facilitate the work of the employees and to guarantee the sustainability of the companies, it was found that the majority of respondents (87.5%) answered affirmatively to the question. When asked whether "there is a significant reduction in operations costs after the implementation of integrated information systems", 62.5%, or 5 (five) of the 8 (eight) respondents agreed, and there was a consensus of the real need application, implementation, execution and understanding of accounting information systems and technologies within hotels in João Pessoa, to improve not only quality but also the cost of operations in general, ensuring that the establishments guarantee their sustainability. However, in this research it was noticed that information systems (IS) brought benefits and improvements to their users, directly and indirectly.

Keywords: Accounting Information Systems, Information Technology, Sustainability, Hotels.

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 ter a capacidade de se sustentar, precisam se adequar e acompanhar essa evolução, fazendo o máximo para garantir lugar no mercado e 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 *et al.*, (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 a integração dos sistemas de informações para a sustentabilidade dos estabelecimentos de hospedagem de João Pessoa, buscando verificar como esses empreendimentos utilizam tais sistemas e se esse uso gera benefícios ou não.

Moscove, Simkin e Braganoff (2002, p. 24) 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. Dessa forma, os 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. Analisar todos os pontos referentes ao êxito de uma entidade é peça chave para verificar se o mesmo tem a capacidade de ser sustentável a longo prazo.

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 rendáveis 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, o que acarretou em benefícios e trouxe longevidade, dos sistemas de informações contábeis (SICs), nos 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, a terceira parte trata dos procedimentos metodológicos, logo em seguida a apresentação e discussão dos resultados e a última parte, a conclusão.

2. Fundamentação Teórica

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. O aperfeiçoamento é primordial para que as organizações obtenham os resultados que desejam. Ser sustentável hoje não é fácil, no mundo dinâmico que vivemos fixar-se no ramo que se almeja é o sonho de muitos.

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. 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, seguras e, conseqüentemente, sustentáveis.

Segundo O'Brien (2010, p.5) 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. As tecnologias de informações aperfeiçoam as comunicações entre todos os interessados dentro das companhias. 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 (GORDON e GORDON, 2006). 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, manter-se sustentável no mercado que atua 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 almejar 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.

Moscove *et al.*, (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. Nesse aspecto, observa-se a necessidade de utilização e entendimento dos sistemas de informações, para adquirir informações úteis em tempo hábil. Portanto, os 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 *et al.*, 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).

Do trabalho de Riccio (1989) extraem-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”.

Magalhães e Lunkes (2000, p. 35) “afirmam que as informações contábeis precisam ser desejáveis e úteis aos responsáveis pela administração da organização, para que sejam utilizadas no processo administrativo”. Há que se considerar, que a informação além de útil, ela precisa também ter um custo acessível e ser sustentável. É de fundamental importância que a informação apresente custo menor que os ganhos trazidos por ela, para a entidade.

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, obtendo valorização dentro de inúmeros setores das empresas.

Como se vislumbrou 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.

2.4 Sustentabilidade

Ser sustentável atualmente não é fácil, o que hoje é comercializado e requisitado, amanhã já não é mais. Manter-se estável e em equilíbrio é uma tarefa difícil. Dossing (2002) infere que para a organização obter êxito, ela precisa escutar as opiniões dos seus participantes e colaboradores. As informações trazidas por essas pessoas permitem melhoria no desenvolvimento e a sustentabilidade da empresa a um custo mínimo e com possíveis ganhos nos negócios.

Assumir compromisso frente ao público alvo dos hotéis, que são os hóspedes, é imprescindível. Estar disposto a ouvir as suas opiniões e ser solícitos são características marcantes e necessárias para esse tipo de organização.

3. Metodologia

Para o desenvolvimento do presente trabalho foi utilizada a pesquisa de campo do tipo exploratória, fazendo uso do estudo de caso com abordagem qualitativa. O trabalho tratou de um estudo de caso do tipo exploratório juntamente com um estudo descritivo.

A pesquisa exploratória estabelece critérios, métodos e técnicas para a elaboração de uma pesquisa e visa oferecer informações sobre o objeto desta e orientar a formulação de hipóteses (CERVO e SILVA, 2006).

Já no estudo descritivo realiza-se a análise, o registro, o estudo, e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. São exemplos de pesquisa descritiva as pesquisas mercadológicas e de opinião (BARROS e LEHFELD, 2007).

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. Resultados e discussões

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 referem ao perfil dos entrevistados, os resultados seguem elencados. O Gráfico 1 ilustra o gênero dos participantes, sendo o masculino com o maior percentual:

Gráfico 1 – Gênero. Fonte: Própria autoria.

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, a maioria, 62,5%, apresenta nível superior conforme o Quadro 1:

Quadro 1: Nível de escolaridade

Nível de escolaridade	Ensino Superior	Ensino médio	Curso técnico
Percentual	5%	5%	5%

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. O Gráfico 2 mostra o cargo executado pelos participantes:

Gráfico 2 – Cargo executado. Fonte: Própria autoria.

No tocante ao cargo executado pelos respondentes, 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, 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. 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, visto que os sistemas integrados trariam mais segurança e, por escala, uma maior sustentabilidade aos estabelecimentos, 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 de: “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 discorreu em: “Há conhecimento por parte dos funcionários que utilizam os sistemas de informações, sobre todos os recursos que neles existem”, 1 (um) dos respondentes concordou, 1 (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 e sustentabilidade ao trabalho dos contadores, resultando então em uma resposta positiva à pergunta principal da referida pesquisa.

5. Conclusões

O cenário do setor hoteleiro necessita da utilização de sistemas de informações e de mecanismos que tragam agilidade, eficiência e sustentabilidade 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, de forma geral, que os sistemas de informações trouxeram benefícios sustentáveis 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.

Referências

BARROS, Aidil Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida De Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Makron, 2007.

CERVO, Amado Luiz; SILVA, Roberto Da. **Metodologia Científica**. Rio de Janeiro. Pearson Prentice Hall, 2006.

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, 2008.

DOSSING et al. *Agrupamentos de Responsabilidade Corporativa: Alavancando a responsabilidade corporativa para atingir benefícios competitivos nacionais*. São Paulo: 232 Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, 2002

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.

LAUDON, Kenneth C. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 6ª ed. - São Paulo: Atlas, 2011.

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.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistemas de informação contábil**. São Paulo: Atlas, 2010.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de informações organizacionais: guia prático para projetos em curso de administração, contabilidade e informática**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

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.

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**. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Ceará. Ceará: UCE, 2009.

WELLER, Wivian; PFAFF, Nicolle. Pesquisa qualitativa em educação: origens e desenvolvimentos. In: WELLER, Wivian; PFAFF, Nicolle (orgs.). **Metodologias da pesquisa qualitativa em educação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011, p. 12 – 28.