

Tecnologia Aplicada à Hospitalidade: Sistemas de Gestão de Propriedades (PMS – Property Management System) para a Organização e Agilidade Operacional nos Meios de Hospedagem

1º Nixon Laranjeira Cardoso¹

Resumo

A hotelaria contemporânea está inserida em um ambiente dinâmico, competitivo e cada vez mais digitalizado, exige precisão, rapidez e organização em todas as etapas da operação. A oferta hoteleira, por ser um serviço intangível e perecível, depende da capacidade de seus profissionais e gestores em lidar com grande volume de informações, garantindo eficiência no atendimento, segurança na execução de processos e agilidade nas respostas ao cliente. Nesse cenário, os sistemas informatizados de gestão surgem como ferramentas essenciais para modernizar procedimentos, reduzir falhas e assegurar um fluxo operacional integrado. O objetivo deste estudo é analisar como essas ferramentas contribuem para a racionalização das rotinas e a melhoria dos serviços em meios de hospedagem, especialmente nas áreas de reservas, recepção, governança e controle financeiro.

A metodologia adotada fundamenta-se na concepção de Marconi e Lakatos (2003), segundo a qual metodologia corresponde ao conjunto de regras e procedimentos necessários para explicar um fenômeno ou solucionar um problema de forma sistemática. Assim, esta pesquisa baseou-se na análise documental dos materiais disponibilizados nos arquivos utilizados, incorporando autores que discutem gestão hoteleira, atendimento, informatização e organização de dados. A seleção desses conteúdos permitiu construir uma reflexão coerente com a prática profissional do turismo, articulando teoria e observação contextualizada. Os procedimentos incluíram leitura, categorização e interpretação dos textos, resultando em uma síntese estruturada, alinhada ao objeto de investigação e ao enfoque acadêmico exigido.

Historicamente, muitos processos da rotina hoteleira eram conduzidos manualmente: reservas eram anotadas em livros ou planilhas extensas; comandas e despesas eram somadas no papel; e relatórios dependiam da organização individual do colaborador. Essas práticas, embora funcionais em sua época, geravam lentidão, inconsistências e riscos operacionais. Com a adoção de sistemas informatizados, esse panorama se transforma. Tarefas antes suscetíveis a erros passam a ser centralizadas, atualizadas em tempo real e acessíveis a diferentes setores, o que reestrutura a forma como a hotelaria gerencia dados e toma decisões.

Um dos avanços mais significativos está na gestão das reservas e das unidades habitacionais. Como destaca Figueiredo (2019), o setor de reservas é responsável pelo controle eficiente do fluxo de entradas e saídas, auxiliando no planejamento e assegurando que o quarto esteja disponível na chegada do cliente. Esses sistemas permitem visualizar ocupações futuras, identificar períodos de maior demanda e evitar overbooking, já que a disponibilidade é automaticamente atualizada a cada nova venda. Essa organização também beneficia o comércio, que pode direcionar esforços conforme a ocupação projetada, ajustando tarifas e estratégias.

¹ Acadêmico do Curso de Turismo da UEA. E-mail: nlc.tur23@uea.edu.br.

Amazônia e Turismo Regenerativo

Viagens que curam territórios e comunidades

2 a 4 de dezembro



Evento em ambiente virtual

A recepção, por sua vez, torna-se mais ágil e segura, uma vez que, os processos de check-in e check-out são facilitados porque o sistema fornece em tempo real a situação de cada unidade, evita duplicidades e reduz falhas como a tentativa de hospedar alguém em um quarto ocupado ou em manutenção. Além disso, a centralização das despesas do hóspede, sejam comandas, consumos ou serviços adicionais, permite que o valor final seja calculado automaticamente, como explica na Redação (2007), o que diminui retrabalhos e reforça a confiabilidade do processo.

Outra área que se beneficia diretamente é a governança. A distribuição de tarefas pode ser organizada de forma mais estratégica, já que o sistema indica quais apartamentos terão check-out, quais seguem ocupados e quais estão bloqueados. Isso possibilita que a equipe direcione esforços sem perda de tempo e sem depender exclusivamente da comunicação verbal com a recepção. O mesmo raciocínio se aplica ao serviço de alimentação: a partir da listagem diária de hóspedes, gerada automaticamente, é possível dimensionar melhor a quantidade de alimentos, evitando desperdícios e garantindo atendimento adequado.

No campo gerencial, a informatização fortalece o processo de tomada de decisões. O sistema gera relatórios financeiros de despesas e faturamentos, oferecendo uma visão clara do desempenho do negócio. A organização desses dados favorece análises mais precisas, essenciais para o crescimento sustentável da empresa. Da mesma forma, Mata (2003) ressalta que a capacidade de oferecer serviços personalizados depende de uma infraestrutura tecnológica eficiente, capaz de captar e utilizar informações estratégicas do cliente. A construção de um banco de dados integrado é um dos resultados mais valiosos. Ele permite conhecer hábitos, preferências e necessidades dos hóspedes, contribuindo para um atendimento mais empático e personalizado aspecto fundamental para a fidelização, como apontado por Manovich (2015). Embora a tecnologia otimize processos, o elemento humano permanece central. A qualificação dos profissionais continua indispensável, visto que são eles que interagem diretamente com o público, interpretam informações e transformam dados em experiência positiva.

Desse modo, observa-se que a modernização tecnológica não substitui o trabalho humano, mas amplia sua capacidade de atuação. Os colaboradores passam a ter mais tempo para se dedicar ao atendimento, ao relacionamento com o hóspede e à resolução de demandas específicas, enquanto o sistema cuida das tarefas repetitivas e da organização estrutural. Os resultados desta análise apontam que a integração entre tecnologia e capacitação profissional fortalece a competitividade dos meios de hospedagem, assegura maior eficiência operacional e eleva a qualidade dos serviços oferecidos.

Palavras-chave: Hotelaria; Gestão Operacional; Sistemas Informatizados; Recepção; Eficiência.

Referências

- REDAÇÃO. Softwares são imprescindíveis para gestão hoteleira. **Revista Hotéis**, ed. 55, 2007.
- MANOVICH, Lev. Banco de dados. **Revista ECO-Pós**, v. 18, n. 1, p. 7-26, 2015.
- FIGUEIREDO, Vitor Andrey Pereira de. **Implicações do uso das tecnologias da informação e comunicação no setor de reservas: um estudo de caso no Serhs Natal Grand Hotel & Resort**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- MATA, Americo; QUINTAS, Emanuel. **Front Office: Operação e Gestão**. 2003.
- DATE, Christopher. **J. Introdução a Sistemas de Banco de Dados**. 2004.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.