



UNIVERSIDADE  
E D U A R D O  
MONDLANE

**Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane**

# **PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE RESERVAS EASYHOTEL NO HOTEL INHAMBANE**

Célia Alberto Gagale

Inhambane, 2022

Célia Alberto Gagale

Proposta de implementação do sistema de gestão de reservas Easyhotel no Hotel Inhambane

Projecto de Desenvolvimento apresentado à Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane como um dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em gestão hoteleira.

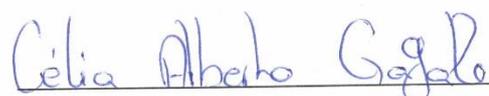
Supervisor: Lic. Aldair Mota

Inhambane, 2022.

**Declaração**

Declaro que este trabalho de fim do curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas, e que nunca foi apresentado para a obtenção de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura



(Célia Alberto Gagale)

Data: 19/10/22

Célia Alberto Gagale

**Proposta de Implementação do Sistema de Gestão de Reservas Easyhotel no Hotel  
Inhambane.**

Projecto de Desenvolvimento avaliado como requisito parcial  
para obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão Hoteleira  
pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane –  
ESHTI.

Inhambane, 21/09/22



Grau e Nome Completo do Presidente



Rúbrica



Grau e Nome Completo do Supervisor



Rúbrica



Grau e Nome Completo do Oponente



Rúbrica

### **Dedicatória**

Este trabalho de fim de curso é especialmente dedicado aos meus pais Alberto Fernando Gagale e Alda Carlos Cuambe que sempre me acompanharam ao longo deste percurso.

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar quero agradecer a direcção da Escola Superior de Hotelaria e Turismo (ESHTI), Corpo Docente, Corpo Técnico e Administrativo por tudo que fizeram para que minha formação fosse um sucesso.

Um agradecimento também muito especial ao meu supervisor Aldair Mota pela paciência, conselhos e sobretudo pela sua disponibilidade, ajuda, empenho e partilha de conhecimentos para a concretização do trabalho.

Agradeço a minha família e aos meus amigos pelo apoio que sempre me deram e a todos que de forma directa ou indirecta contribuíram para o alcance do tão desejado sonho, o meu especial agradecimento.

Agradecer aos meus tios Fernando Gagale e Mathapelo Gagale pelo suporte e patrocínio que me deram durante este percurso todo, sem deixar do lado os meus irmãos mais novos Daniel Gagale, Joaquim Gagale e Júlia Gagale pela disponibilidade nas horas em que eu precisava de alguma ajuda, informação ou sugestão. Ao meu namorado Válder José, por todo o apoio, compreensão e carinho, sem os quais não teria concluído este trabalho.

Aos colegas que estivemos juntos durante este percurso académico, quero agradecer a cada um deles pela amizade, companheirismos, indisciplina e convivência.

O meu muito obrigada!

## Resumo

O presente projecto propõe a implementação de um sistema de gestão de reserva *Easyhotel* no Hotel Inhambane. O estabelecimento em causa realiza vendas mediante a marcação de reservas, e o processo é feito de forma manual, ou seja, o hotel não possui nenhum sistema informatizado para a realização, gestão e controlo de reservas. Em uma análise de que a implementação de um sistema para gestão de reservas será eficaz para o desempenho do hotel suscitou-se o seguinte problema: de que forma o uso do sistema de gestão de reservas *Easyhotel* poderá melhorar a eficácia da gestão de reservas do estabelecimento? Nos tempos actuais é de suma importância que os hotéis tenham um sistema informatizado dentro do estabelecimento para melhor fazer o controlo e gestão das suas actividades, para o hotel Inhambane a implementação do *Software Easyhotel* poderá melhorar as operações do empreendimento no que concerne a gestão de reservas, o check-in, estadia, check-out de hóspedes, atribuição de quartos, disponibilidade dos quartos, funções financeiras e contabilísticas no estabelecimento, desta feita o presente projecto foi elaborado com objectivo de trazer melhorias e eficiência na gestão de reservas. Para elaboração do trabalho usou-se a pesquisa bibliográfica tendo em conta que a pesquisa foi desenvolvida com base no levantamento de material como artigos científicos, livros e consultando o regulamento de fim de curso da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane para fins técnicos e ainda realizou-se uma pesquisa de campo onde foi elaborado um guião de entrevista direccionada aos colaboradores do HI para levantamento de dados. Espera-se que com a implementação do projecto o hotel possa inverter o cenário actual, alavancando as suas vendas por meio de reserva, aumentando a taxa de ocupação e da rentabilidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** hotel, gestão, *Software Easyhotel*.

## Lista de Abreviaturas e Siglas

- **BO-** Back Office
- **ESHTI-** Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane;
- **FO-** Front Office;
- **GDS-** *Global Distribution Systems*;
- **HI-** Hotel Inhambane;
- **PMS-** *Property management system*;
- **PA-** Pequeno Almoço;
- **TIC-** Tecnologia de Informação e Comunicação;
- **UH-** Unidade Habitacional;

**Lista de Figuras**

Figura 1 - Menu do <i>Software Easyhotel</i> .....	19
Figura 2- Lista de reservas no sistema <i>Easyhotel</i> .....	22
Figura 3- Imagem do relatório de vendas no sistema <i>Easyhotel</i> .....	23
Figura 4 - Menu dos cartões de reserva do <i>Easyhotel</i> .....	24
Figura 5 - Localização do hotel Inhambene no mapa.....	25

**Lista de Tabelas**

Tabela 1- Orçamento.....	33
--------------------------	----

**Lista de Quadros**

Quadro 1- comparação do sistema <i>Easyhotel</i> com outros sistemas.....	17
Quadro 2- Descrição de métodos e técnicas do plano de formação.....	30
Quadro 3- Plano de formação para pessoal da recepção no hotel Inhamb.....	30
Quadro 4- Cronograma de actividades.....	32

## Índice

<i>Folha de Rosto</i> .....	<i>i</i>
<i>Declaração</i> .....	<i>ii</i>
<i>Folha de avaliação</i> .....	<i>iii</i>
<i>Dedicatória</i> .....	<i>iv</i>
<i>Agradecimentos</i> .....	<i>v</i>
<i>Resumo</i> .....	<i>vi</i>
<i>Lista de abreviaturas</i> .....	<i>vii</i>
<i>Lista de Figuras</i> .....	<i>viii</i>
<i>Lista de Tabelas</i> .....	<i>viii</i>
<i>Lista de Quadros</i> .....	<i>viii</i>
<i>Índice</i> .....	<i>xi</i>
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
1.1. Enquadramento .....	1
1.2. Problema .....	2
1.3. Justificativa .....	3
1.4. Objectivos .....	4
1.5. Metodologia .....	5
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Conceitos Básicos .....	8
2.2. Características do produto hoteleiro .....	9
2.3. Departamentos do hotel: a recepção e o sector de reservas .....	10
2.3.1. Recepção e a sua descrição .....	10
2.3.2. O sector de reservas e sua descrição .....	11
2.3.3. Classificação das reservas .....	12
2.3.4. Meios de realização de reservas .....	12
2.4. Os sistemas informatizados para os hotéis e sua importância .....	13
2.5. Tipos de sistemas informatizados de gestão de hotéis .....	14
2.5.1. <i>Software NewHotel</i> .....	14
2.5.2. <i>Software Opera Cloud</i> .....	14
2.5.3. <i>Software Easyhotel</i> .....	15
2.6. Funcionalidades do <i>Software Easyhotel</i> .....	19
2.6.1. Reservas .....	21
2.6.2. Cartão de reserva .....	22

2.6.3. Relatórios de alojamento.....	22
3. DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO .....	25
3.1. Descrição da Área de Estudo .....	25
3.2. Estudo técnico do problema .....	26
3.3. Procedimentos/Acções concretas para resolução do problema.....	28
3.4. Resultados Esperados .....	31
3.5. Cronograma de Actividades .....	32
3.6. ORÇAMENTO.....	33
3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
APÊNDICES.....	37
ANEXOS .....	42

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. Enquadramento

O projecto de desenvolvimento enquadra-se no âmbito do Trabalho de Fim do Curso que constitui requisito parcial para obtenção do título de licenciatura em Gestão Hoteleira na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

O hotel é uma empresa de prestação de serviços que se diferencia completamente das empresas dos ramos industriais e comercial porque ele proporciona serviços de acomodação e restauração. O produto gerado pelo hotel é intangível, ou seja, o consumidor é quem deve ir até ele para dar início ao processo de aquisição/consumo.

As Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) têm evoluído bastante nas últimas décadas, permitindo uma progressão rápida e eficiente no que diz respeito aos meios de comunicação (MENDES; RAMOS, 2002). A maior parte dos hotéis possuem recursos de tecnologia de informação (TI) agregados aos mais diversos sectores da empresa.

Deste modo, é necessário utilizar os meios tecnológicos mais eficientes para uma gestão adequada do tempo, espaço e organização do hotel para superar a ameaça da concorrência e gerar lucros. O controlo das actividades desenvolvidas na área da recepção de um estabelecimento hoteleiro é uma tarefa que requer um tratamento cuidadoso, pois erros podem comprometer a qualidade dos serviços prestados. Assim sendo, os sistemas de gestão de reserva mudaram a maneira como os consumidores se relacionam com hotéis em busca de facilidades e agilidades no quotidiano.

Neste sentido, a implementação do presente projecto julga-se pertinente uma vez que vai ajudar na avaliação da qualidade oferecida pelo empreendimento, assim como no controlo e gestão de reservas. Com os problemas identificados no Hotel Inhambane (HI) pela falta de um sistema informatizado o presente projecto suscita a seguinte questão: De que forma o uso do sistema de gestão de reservas *Easyhotel* pode melhorar a eficácia da gestão de reservas do Hotel Inhambane?

Para a efectivação deste trabalho, cingiu-se nas pesquisas bibliográfica e documental que consistiram no levantamento de material em forma de livros, artigos científicos e dissertações. A pesquisa foram auxiliadas pelo questionário e entrevista para a recolha de dados.

Em termos estruturais o presente trabalho é constituído por 3 grandes capítulos, nomeadamente: Primeiro capítulo (I), é referente a parte introdutória, onde são arrolados aspectos de contextualização da temática e também se indica o problema levantado, justificativa onde indicam-se os motivos e a importância do tema proposto, objectivos que norteiam o trabalho, e a metodologia usada para realização do projecto;

Segundo capítulo (II), destaca-se a revisão bibliográfica onde faz-se abordagem literária de alguns autores entorno do tema em estudo;

Terceiro capítulo (III), é composto pelo desenvolvimento do projecto, onde se faz a localização geográfica da área do estudo, estudo teórico do problema, acções concretas para resolução do problema, resultados esperados, cronograma e orçamentos.

## **1.2.Problema**

O estabelecimento hoteleiro é uma organização cuja principal finalidade é a prestação dos serviços de acomodação e restauração, entre outros serviços, deve procurar atender os seus utentes com excelência de modo que o estabelecimento possa alcançar as metas e objectivos pretendidos. Assim, é necessário que o hotel esteja munido de ferramentas e profissionais treinados capazes de responder às necessidades dos clientes com perfeição. Nesta ordem de ideias, os gestores hoteleiros estando conscientes que este sector é relativamente crescente e de constante mutação durante o tempo, procuram, cada vez mais, por soluções que permitam criar mais e melhores produtos e serviços apostando na inovação tecnológica de modo a tornarem a sua unidade mais dinâmica e com maior vantagem competitiva (SINERGY, 2010).

Diante de um mundo bastante competitivo e acelerado, as TIC tornaram-se indispensáveis para o crescimento e desenvolvimento de qualquer negócio. Essas tecnologias por outro lado imprimem novas necessidades obrigando aos gestores de empreendimentos turísticos entre outras empresas a estarem atentos as mudanças que o mercado apresenta como resultado das tecnologias. A TIC por sua vez é vista como fonte de criação de negócios, de novas formas de relacionamento entre empresas e com o consumidor.

Por outro lado, as TIC podem ser vistas como um factor que viabiliza a integração em escala mundial, que estende a competição de mercado a uma nova dimensão (CARVALHO; LAURINDO, 2003). Gerir um estabelecimento hoteleiro, independente do tamanho, é uma tarefa árdua, principalmente quando algumas tarefas como a gestão de reservas são feitas manualmente. Os colaboradores devem elaborar relatórios diários manualmente para aferir o

nível de eficácia do alojamento tornando a actividade no que concerne ao *Front-Office* mais difícil e bastante onerosa em termos de recursos e de tempo.

Em plena era de TIC, o hotel Inhambane não dispõe de um sistema de gestão de reservas. A falta deste sistema informatizado na gestão de reservas do hotel Inhambane afecta negativamente a gestão dos serviços no seu todo assim como das reservas em particular, depois de uma observação do problema notou-se que isso é dado porque a cidade de Inhambane por possuir muitos atractivos turísticos e em dias como finais de semana, feriados e final do ano recebe um grande número de visitantes e uma das coisas que estes procuram nos destinos turísticos é o alojamento.

Sendo o hotel Inhambane especializado em serviços de alojamento e pequeno-almoço, a implementação do sistema *Easyhotel* torna-se favorável para o controlo de reservas do estabelecimento, por este ser sistema em que as suas actividades estão centradas para hotéis de pequeno porte. A exclusividade do *Software Easyhotel* é que o gerenciador de canais, que inclui o seu site, envia as reservas directamente para o *Software* de gestão baixado a disponibilidade dos quartos.

Assim sendo, para o presente projecto surge a seguinte questão: **De que forma o uso do sistema de gestão de reservas *Easyhotel* pode melhorar a eficácia da gestão de reservas do Hotel Inhambane?**

### **1.3. Justificativa**

O mundo globalizado remete as empresas a uma necessidade de actualização e constante aperfeiçoamento face ao atendimento a clientes e busca por manter-se no mercado competitivo e actuante. As tecnologias de informação são, hoje claramente indispensáveis ao desempenho eficaz dos hotéis de qualquer dimensão e categoria, podendo reconhecer-se a sua influência decisiva em praticamente todas as áreas de actividades hoteleira.

A utilização da informática vem crescendo e se tornando um factor importante na hotelaria. Existem muitos fornecedores e vendedores de programas para satisfazer as necessidades no sector hoteleiro. Por meio destes programas o trabalho é facilitado, organizando o sistema da empresa, trazendo inovações e alternativas que enriquecem o atendimento ao cliente, bem como procedimentos que possibilitam a descoberta de erros e maneiras de corrigi-los sem atrapalhar o bom atendimento dos serviços (CANDIDO & VIERA, 2003).

Para que se obtenha uma avaliação precisa da qualidade oferecida pelo empreendimento, bem como uma análise de retorno do investimento e a possibilidade de agir com presteza nas

tomadas de decisões, é de suma importância que se invista em sistemas de controlo confiáveis, rápidos e eficazes.

O sistema informático deve contribuir para melhorar o funcionamento da unidade hoteleira e para otimizar os seus resultados. Todo o bom funcionamento do hotel assenta na capacidade, fiabilidade e rapidez de acesso à informação. Estes sistemas ajudam bastante na eficácia e eficiência de serviços prestados pelo que a nível organizacional a ferramenta elaborada trará benefícios ligados a partilha de dados reais ou dados que permitirão uma maior agilidade na prestação de serviço e controlo de reservas no hotel.

Uma forma rápida e eficiente para se dispor dessas ferramentas de controlo é a utilização de sistemas informatizados. Como o sector de reservas é importante em qualquer empreendimento de hospedagem, a necessidade de um sistema de reservas que atenda com rapidez e segurança e que possibilite uma interacção eficaz com os outros sistemas existentes.

A sobrevivência do hotel depende da sua capacidade de evoluir com o meio. Ao ingressar no hotel, o hóspede transforma-se em um fiscal de qualidade: avalia tudo, durante todos os dias em que estiver hospedado e durante 24 horas de cada dia (PETROCHI, 2002).

Desta feita a escolha do tema assenta-se pelos problemas identificados por parte do atendimento as reservas e prestação dos serviços dentro do hotel. O controlo do atendimento aos clientes em empreendimentos que disponibilizam acomodações se torna mais trabalhoso e complicado à medida que sua taxa de ocupação aumenta. Como os serviços oferecidos têm que estar de acordo com os serviços que estão sendo oferecidos pela concorrência, ou melhores, faz-se necessário então, um acompanhamento constante da evolução do mercado e exigências dos clientes com relação a qualidade dos referidos serviços.

#### **1.4.Objectivos**

**i. Objectivo geral:**

- Propor a Implementação do Sistema de Gestão Reservas *Easyhotel* no Hotel Inhambane

**ii. Objectivos específicos:**

- Descrever como é feita a gestão de reserva no hotel Inhambane;
- Identificar os possíveis problemas existentes na utilização do uso do sistema *Easyhotel*;

- Sugerir acções de melhoria para o hotel apresentando o sistema de reserva *Easyhotel*;
- Apresentar um plano de formação e os benefícios do uso do sistema *Easyhotel*;

### **1.5. Metodologia**

Esta secção destina-se a debruçar sobre os procedimentos observados para a elaboração do presente trabalho, tocando os aspectos como as técnicas de colecta de dados primários e secundários que serviram de suporte para o presente trabalho.

Na visão de Marconi e Lakatos (2003, p.253) “metodologia é uma série de regras com a finalidade de resolver determinado problema ou explicar um facto por meio de hipóteses ou teorias que devem ser testadas experimentalmente e podem ser comprovadas ou refutadas”. A metodologia corresponde a um conjunto de procedimentos a serem utilizados na obtenção do conhecimento. De acordo com o exposto acima, o presente projecto classifica-se por:

- Quanto à forma de abordagem do problema

**Pesquisa qualitativa:** Busca-se compreender, com base em dados qualificáveis, a realidade de determinados fenômenos, a partir da percepção dos diversos atores sociais (GIL, 1999).

Estudos derivados desta perspectiva são focados em significados e compreensão, tendo lugar em situações naturais. Recorre-se a este tipo de pesquisa para representar opiniões de indivíduos ou grupos.

- Quanto aos objectivos da pesquisa:

**Pesquisa descritiva:** Este tipo de pesquisa procura conhecer a realidade estudada aplicando-se o questionário e fazendo uma observação sistemática do problema, suas características e seus problemas. Pretende “descrever com exactidão os factos e fenómenos de determinada realidade” Triviños (1987). Com a pesquisa pretende-se conhecer a realidade do local de estudo, os seus reais problemas.

**Pesquisa exploratória:** De acordo com Gil (2002), a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vista a torná-lo explícito ou a construir hipóteses, que envolve:

**Procedimentos técnicos do problema:**

### **a) Pesquisa bibliográfica**

De acordo com Gil (2002, p. 44) pesquisa bibliográfica “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente por livros e artigos” portanto esta consistiu na identificação, selecção, consulta e recolha de informações em obras literárias que versam sobre o gerenciamento do sistema informatizados de reservas numa unidade hoteleira, a recolha de informação foi feita com vista a buscar sustentação teórica bem como observar a opinião de diferentes autores.

### **b) Pesquisa documental**

Consistiu na leitura de documentos e relatórios que versam sobre a gestão de reservas no estabelecimento hoteleiro. A escolha desta, deveu-se a existência de informações relevantes que permitiram construir uma base legal sobre o assunto em estudo. Esta fase será contínua em toda fase de execução deste projecto.

### **c) Pesquisa na internet**

Resume-se na consulta de artigos existentes na internet e tem como finalidade a procura de informações complementares que enriquecem o trabalho. Esta técnica consistiu essencialmente, em pesquisar por meio de *sites* específicos, onde foram encontradas artigos científicos, dissertações, teses, etc. que versam sobre o tema em análise. Esta fase será contínua em toda fase de execução deste projecto.

## **1.5.1. Fases de elaboração do projecto**

**1ª Fase:** Escolha do tema, do objecto e do local de estudo:

Para Triviños (1987), o estudo de caso é uma categoria de pesquisa cujo objecto é uma unidade que se analisa profundamente. Nesta fase foi onde realizou-se a revisão de literatura em diversos livros, artigos, documentos com vista a possibilitar a formulação do tema, quanto ao objecto, fez-se uma pesquisa de campo no HI para melhor lenvamento de dados inerentes ao problema identificado, onde houve uma interacção entre o proponente do projecto e os colaboradores do estabelecimento.

**2ª Fase:** Definição da amostra

Para a definição da amostra do presente trabalho recorrer-se-á a amostragem não probabilística pois a selecção dos participantes ocorre de forma aleatória eliminando o erro sistemático e fiés de selecção. De acordo com o número de colaboradores que lidam

directamente com os clientes foram inqueridos dois recepcionistas e o director geral do Hotel Inhambane.

### **3ª Fase:** Recolha e técnicas de obtenção de dados

Segundo Freitas (2013), instrumentos de levantamento de dados é um processo de apuração de informações para comprovar uma problemática levantada, sendo uma ferramenta que faz parte do processo de colecta, levantamento e tratamento das informações.

E para a realização do trabalho de pesquisa de campo no hotel Inhambane, foram elaboradas e utilizadas as seguintes técnicas de recolha de dados:

#### *Entrevista*

Para fundamentação do estudo técnico do proplema aplicou-se um guião de entrevista (vide apêndice A), para obter informações junto aos responsáveis e colaboradores do estabelecimento (Gestor do Hotel Inhambane) a fim de averiguar a necessidade de implementação do sistema *Easyhotel*.

#### *Observação directa*

Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar factos que se deseja analisar. Esta técnica consistiu na observação dos fenómenos ou aspectos que decorreram no momento do diagnóstico sobre a necessidade de implementação do *Software Easyhotel* no hotel Inhambane será a observação directa em conformidade com o guião de observação (vide apêndice B).

### **3ª Fase:** Análise, interpretação dos dados e redacção do projecto

A análise dos dados consiste na selecção e organização coerente das informações colectadas na área de estudo fazendo comparação com algumas abordagens apresentadas na fundamentação teórica que foram fruto de leitura e compreensão sobre a temática em estudo. No entanto, foi feita a redacção do trabalho através do programa *Microsoft officeword* de acordo com o Regulamento de Culminação do Curso em vigor na ESHTI.

### **4ª Fase:** Apresentação dos resultados

Nesta etapa far-se-á a apresentação do trabalho, com o objectivo de avaliar o conteúdo. Esta apresentação será feita de duas formas, nomeadamente: apresentação escrita, que consistirá na avaliação da componente escrita do trabalho e seguirá a segunda parte que será por meio da defesa (apresentação oral) e esta será feita por meio de programa PowerPoint, seguindo a seguinte estrutura: Introdução, Desenvolvimento do projecto, Resultados esperados, Cronograma de actividades, Orçamento, Referências Bibliográficas e Apêndices.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1. Conceitos Básicos

#### a) Hotel

Segundo Ai Quintas (2006, p.363) define hotel, como “um estabelecimento destinado essencialmente a fornecer, alojamento temporário ao público, assegurando ainda, em regra, outros serviços (alimentação, bebidas, animação, lavandaria) de uma forma organizada e integrada”.

A luz do no 17 do art. 1 do RETRBSD, hotel é o estabelecimento que ocupa a totalidade de um edifício ou uma parte dele completamente independente, constituindo as suas instalações um todo homogéneo e dispendo de um acesso directo aos andares para o uso exclusivo dos clientes.

Ainda no seguimento da mesma ideia, Mata (2003) define hotel como “um estabelecimento que oferece um conjunto de bens e serviços para satisfação das necessidades dos seus clientes”. Hotel é um estabelecimento comercial que proporciona serviços de acomodação, restauração e entre outros serviços dependendo da sua dimensão e categoria.

Assim, hotel pode-se considerar como um empreendimento turístico que se dedica em fornecer serviços de alojamento, alimentação e bebidas, entretenimento mediante remuneração dos hóspedes ou viajantes, e com a implementação do *Software Easyhotel* o HI pode ganhar uma vantagem competitiva em relação aos seus concorrentes, melhorar a gestão de reservas do estabelecimento.

#### b) Gestão

Segundo Pires (2007), a palavra gestão é uma palavra polissémica. Em conformidade, é necessário adaptá-la ao ambiente onde está a ser utilizada de maneira a assumir em termos relativos o seu verdadeiro significado.

A gestão pode ser entendida como o processo de coordenação e integração de recursos, tendente à consecução dos objectivos estabelecidos, através do desempenho das actividades de planeamento, organização, direcção e controlo. Pode ser também assimilada a processo de trabalho com e através dos outros, a fim de se atingirem eficazmente os objectivos organizacionais traçados, utilizando-se eficientemente os recursos escassos, num contexto em constante mutação (Santos, 2008).

Por outra gestão é o conjunto de princípios que estão relacionados com o acto de gerir, planear, organizar e dirigir uma empresa e para melhor gestão de reservas no HI torna-se imprescindível a implementação de um *Software de Gestão* no estabelecimento.

### c) *Software*

Para O'Connor (2001), um conceito importante no *Software* de hotelaria é o sistema de hotel integrado, que corresponde a uma combinação de aplicação informática para gerir e controlar todos os aspectos das operações hoteleiras.

*Software* é, na óptica de Fonseca (2015), o conjunto de programas de um computador, que contem de forma ordenada instruções, expresso em linguagens especiais e compreensíveis para a máquina, para que ela possa executar as operações que desejamos. *Software* também pode ser entendido como programas que nos permitem realizar tarefas específicas em um computador, por exemplo: os aplicativos como *office*, navegadores *web*, jogos. Sendo o *Easyhotel* um *Software*, este permitirá realizar tarefas especificamente de gestão e controlo das reservas no estabelecimento hoteleiro, e devido a sua exclusividade facilitará no acesso a informação geral do hotel.

### d) Reservas

Mata (2003), define reserva como um pedido adiantado de venda de um quarto para uma data compromete a oferecer acomodação e serviços em determinado período, e o hóspede se compromete a efectuar um pagamento por usufruir os serviços prestados pelo estabelecimento.

À luz do art. 1 n°34 do RETRBSD, considera se reserva como o bloqueamento de espaço nos estabelecimentos turísticos que garante ao interessado a sua utilização posterior, podendo ser efectuado antes da liquidação do valor correspondente ao espaço reservado. Sendo o HI um estabelecimento que proporciona hospedagem, o mesmo deveria dispor de um sistema informatizado de gestão de reserva.

## 2.2. Características do produto hoteleiro

Antes de tudo, é importante ressaltar que a gestão estratégica de hotéis requer a contínua análise do meio, a detecção de ameaças e oportunidades e a busca de alternativas de sobrevivência, pois, a hotelaria é uma actividade essencialmente de prestação de serviços e segundo Silva (1999), ela apresenta as seguintes características:

- Intangibilidade - Os serviços hoteleiros não podem ser provadas, sentidos ou consumidas antes de serem comprados;
- Variabilidade – A qualidade dos serviços hoteleiros depende exclusivamente de quem os executa, ou seja, o prestador do serviço faz parte da qualidade, e para a diminuição dessa variabilidade é necessário investir no treinamento de todo pessoal envolvido nas operações de produção;
- Inseparabilidade - Os serviços são primeiramente vendidos e, depois, tanto produzidos quanto consumidos simultaneamente, fazendo com que o prestador de serviço faça parte dos mesmos;
- Perecibilidade - Os serviços hoteleiros não podem ser estocados para uma venda futura, uma vaga ociosa num hotel não poderá ser vendida novamente. É esta característica que torna o processo de gestão de reservas dentro de um estabelecimento hoteleiro ainda mais complexo devido as variações comportamentais dos clientes, que alteram os seus planos na última hora deixando assim alguns quartos vagos no dia, que previamente foram bloqueados causando uma quebra de receita irrecuperável.

### **2.3. Departamentos do hotel: a recepção e o sector de reservas**

Um serviço de qualidade só será possível de ser executado com sucesso o hotel apresentar uma estrutura interna planeada e devidamente organizada. Seguindo esta ideia, Quintas (2006) afirma que, um hotel só actua de forma organizada se existir uma boa organização interna, e para o autor o hotel divide-se em dois departamentos principais: o FrontOffice (FO) e o BackOffice (BO)

O FO engloba as áreas do hotel que têm um contacto directo com o cliente como a recepção, o restaurante, o bar, o housekeeping. O BO abrange as áreas que não tenham um contacto directo com o cliente, prestando-lhe assistência de uma forma indirecta, como é o caso da cozinha, economato, serviços técnicos e administração.

#### **2.3.1. Recepção e a sua descrição**

A recepção, é a secção do departamento de front-office que estabelece o primeiro contacto pessoal com o cliente, deste modo, segundo Quintas (2006), não será difícil reconhecer a necessidade de garantir o funcionamento, superiormente eficaz deste departamento, por forma a causar nos visitantes uma impressão agradável, predispostos, favoravelmente para os serviços que posteriormente lhes serão prestados. Desta forma, a recepção terá um papel

bastante importante, como receber os clientes de uma forma correcta, criando-lhes uma boa imagem do estabelecimento, visto que o primeiro contacto é a imagem de marca de qualquer estabelecimento.

Deve ser nessa perspectiva que se afirma que para muitos hóspedes, o FO é o hotel. É o principal ponto de contacto entre o hóspede e os serviços prestados pelo hotel (KASAVANA, 2013). Para garantir um bom e rápido atendimento ao cliente, faz-se necessário que o hotel disponha de um sistema informatizado que facilite o desempenho dos colaboradores e maior satisfação dos clientes pela flexibilidade e segurança no seu atendimento. O hotel Inhambane não dispõe de uma área física para a realização das actividades do departamento de reserva.

### **2.3.2. O sector de reservas e sua descrição**

A gestão de todos os processos de reservas compete ao sector de reservas e Mata (2003), define o sector de reservas como sendo a que faz o controlo eficiente e rentável do fluxo de entradas e saídas dos hóspedes, auxiliando no planeamento antecipado das ocupações e assegurando a disponibilidade dos quartos à chegada do cliente. Grassi (2009), defende que uma gestão hoteleira eficiente, começa pelo departamento de vendas e reservas, pois, o hóspede representa a fonte de sobrevivência de qualquer hotel. Para a autora quem procura, conquista e cativa os hóspedes, são os responsáveis pelo sector de reservas, importa a este sector a privilegiada função de conquistar os clientes pela habilidade de convencimento e da regra de ouro da hotelaria de saber lidar com as pessoas.

O sector de reservas deve ficar próximo à recepção, já que funcionalmente ambos mantêm constante troca de informações. Contudo, recomenda-se a separação física do sector de reservas, para que o mesmo possa desempenhar mais adequadamente suas funções já que muitas das negociações sobre preços devem ser sigilosas Oliveira (2013).

Para Davies (2007), a meta do sector de reservas é controlar de forma eficiente e lucrativamente o fluxo de hóspedes e planear a estadia do hóspede. Ismail (2004), defende que o sector de reservas se dedica a vender tanto reservas individuais quanto de grupos a fim de maximizar a receita gerada pelas diárias. Segundo Davies (2007), os objectivos principais do sector de reservas são:

- Garantir a disponibilidade UH para o hóspede;
- Atingir a melhor ocupação possível;

- Evitar o *overbooking*<sup>1</sup>;

### 2.3.3. Classificação das reservas

O hotel, como qualquer outra empresa, capta suas entradas nos produtos e nos serviços que gera para vender. E como cada vez mais os clientes tornam-se exigentes e os hotéis não querendo ficar para trás desenvolvem diferentes mecanismos que facilitem suas actividades no controlo das reservas tais como:

- Reservas com garantia ou reservas garantidas:

O hotel compromete-se a reservar o quarto a favor do cliente até a data e hora determinada para chegada prevista no momento da reserva, por sua vez o cliente compromete-se a pagar o quarto ainda que não apareça no estabelecimento, salvo se proceder a anulação da reserva nas condições previamente estabelecidas no acto da reserva Oliveira (2013). É uma reserva que geralmente é garantida com um pagamento antecipado do valor total definido por cada estabelecimento, ou uma percentagem desse valor que varia de hotel para hotel.

- Reservas não garantidas:

É aquela onde o meio de hospedagem não solicita nenhum tipo de garantia para o cliente, isto é, caso ele desista ou esteja impossibilitado de viajar, não sofrerá nenhum tipo de perda. Neste caso o hotel dispõe-se a manter o quarto até certa hora do dia de chegada sem nenhuma garantia Oliveira (2013).

As reservas ainda podem ser classificadas em: **directas** ou **indirectas**. As reservas directas são feitas pelo hóspede através de: o telefone, fax, correio electrónico e internet, junto ao estabelecimento hoteleiro. As reservas indirectas podem ser realizadas por agências de viagens, empresas ou operadores turísticos, ou seja, são aquelas que são efectuadas pelos terceiros, que normalmente possuem um pré-acordo com o hotel. Ambas podem ser realizadas de forma individual ou em grupo.

### 2.3.4. Meios de realização de reservas

Com o avanço tecnológico, hoje em dia, já não é tão necessário a deslocação do cliente até ao estabelecimento para a realização de uma reserva, ela pode ser feita a qualquer hora e a qualquer momento se utilizando vários meios, desde que o cliente cumpra com todos os processos estabelecidos pelo hotel (Lopes 2013).

---

<sup>1</sup> Overbooking é a sobrevenida, ou seja, o hotel que vende mais unidades habitacionais do que dispõe efectivamente.

- Reserva por telefone - É a forma como o futuro hóspede ou agência de viagem entra em contacto com o estabelecimento através do telefone ou celular. É uma das formas mais utilizadas pelo facto de haver um contacto directo entre o recepcionista e o cliente também porque o futuro hóspede pode informar-se de todos os aspectos sobre o estabelecimento tendo respostas imediatas;
- Reserva por correio electrónico - Actualmente efectuada através da internet com recurso a telefone ou computador e o estabelecimento hoteleiro pode receber e responder aos pedidos de reservas utilizando os mesmos meios, dando todas as informações sobre o estabelecimento e inerentes a reserva;
- Reserva pela internet- Feita através de um site com um motor de reservas. Por este meio o futuro hóspede pode obter toda a informação sobre um determinado estabelecimento e efectuar uma reserva a qualquer hora e em qualquer local;
- Reserva por fax - É uma das formas mais utilizadas, devido à sua rapidez, eficácia e segurança. E permite a realização de reserva a qualquer hora e em qualquer local.

No hotel Inhambane as reservas são feitas por telefone, correio electrónico e de forma presencial, o que para o período que se vive actualmente, alguns deles são considerados meios ultrapassados.

#### **2.4.Os sistemas informatizados para os hotéis e sua importância**

Na óptica de Fonseca (2015), os hotéis para alcançarem o sucesso, é preciso ter o auxílio de ferramentas de *Software* de gestão hoteleira, como o PMS, adaptados para cada unidade hoteleira e às suas necessidades e colaboradores capacitados para trabalhar com as novas tecnologias.

A comunicação dentro do hotel deve ser exercida em todos os sentidos hierárquico, tanto do topo para base assim como da base para o topo. No entanto, a comunicação deve ser clara e objectiva entre todos os colaboradores. Sem uma comunicação eficaz, a informação se torna inútil e, para conquistar o cliente externo, precisa-se conquistar primeiramente o interno, que são os funcionários (FONSECA, 2015). O que com um sistema informatizado implementado no estabelecimento faça com que a informação seja distribuída para todos os sectores ao mesmo tempo, permitindo desta forma um ambiente propício para um funcionamento eficaz do organização.

As empresas hoteleiras enfrentam na actualidade um mercado cada vez mais competitivo (FONSECA, 2015). As novas TIC permitem que os clientes estejam cada vez mais informados e exigentes. Para enfrentar essa competitividade, um hotel, além de prestar um excelente serviço, tem que saber criar produtos que vão ao encontro das necessidades dos seus clientes.

Assim, para Fonseca (2015), a habilidade das organizações hoteleiras para colocar em prática uma oferta de produtos e um tratamento personalizado para o cliente requer uma infraestrutura tecnológica apropriada e facilitadora no recolhimento de dados que serão utilizados em seu favor.

A importância dos sistemas de informação está em fornecer uma variedade de serviços aos hóspedes de modo eficaz, para que o cliente obtenha um serviço melhor, mais rápido e sem a ocorrência de erros. A tecnologia da informação na hotelaria significa a gestão de sistemas como o PMS, o *Easyhotel* é o *Software* especializado na área hoteleira, e para o caso do HI por ser um hotel de pequena dimensão.

## **2.5. Tipos de sistemas informatizados de gestão de hotéis**

### **2.5.1. *Software NewHotel***

O *New Hotel Cloud PMS* é um sistema especializado para a gestão da recepção, reservas, hóspedes, “check-in”, “check-out”, contratação, facturação, governanta e produção de relatórios no *Software*. O sistema funciona online e tem a sua principal base de servidor de dados em Lisboa, Portugal, em Moçambique é representada pela firma COMPUTER SOLUTIONS, LDA e opera neste ramo desde o ano 1984.

Trata-se de um sistema de gerenciamento de todas as actividades realizadas em todos os departamentos do hotel, podendo ser adquirido por módulos de acordo com as reais necessidades do estabelecimento, no (apêndice A) temos uma ilustração do menu do *Software New hotel*.

### **2.5.2. *Software Opera Cloud***

É uma ferramenta empresarial, voltada para operações e distribuição de hotelaria baseadas em tecnologias de nuvem. Segura, escalável e habilitada para dispositivos móveis, a plataforma oferece aos hotéis os recursos abrangentes de que precisam para oferecer uma ótima experiência aos hóspedes, além de melhorar a eficiência operacional e aumentar a produtividade dos funcionários. *Software Opera Cloud* oferece uma interface do usuário

intuitivo, uma funcionalidade abrangente para todas as áreas da administração hoteleira; armazenamento de dados seguro e centenas de interfaces de parceiros-chave para atender às necessidades de hotéis de todos os tipos e tamanhos. Migrando a tecnologia de administração de propriedades para a nuvem, o *Software Opera Cloud* simplifica a infra-estrutura de TI em termos de propriedades, o que permite à gerência e à equipe do hotel se concentrarem no oferecimento de experiências excepcionais aos hóspedes.

O *Software Opera Cloud* pertence a categoria de *Software* aplicativo ou de aplicação pois o objetivo é de ajudar o seu usuário a desempenhar uma tarefa específica, em geral ligada ao processamento de dados Vide nos (apêndices B).

### **2.5.3. *Software Easyhotel***

O *Easyhotelé* o mais moderno *Software* de gestão de hotéis, ele pode rodar no servidor principal do hotel ou em nuvem e todos os usuários acessam o sistema, com a mesma facilidade de operação, a mesma segurança e as mesmas ferramentas. A manutenção, treinamento e “*upgrades*” são feitos remotamente sem necessidade de deslocamento de técnico até seu hotel, além da rapidez que isso permite.

A exclusividade do *Software Easyhotel* é que o gerenciador de canais (que inclui o seu site), envia as reservas directamente para o *Software* de gestão, baixando a disponibilidade dos UH’s. O sistema de gestão avisa o gerenciador de canais toda vez que uma reserva for inserida, e baixa a disponibilidade em todos os canais.

O *Easyhotel* permite o controlo total, com a visualização do sistema a distância, pela “internet” ou em ambos, possui também integração com sistemas de reservas’ on-line”.

O quadro abaixo mostra a diferença existente entre o *Software Easyhotel* e os diferentes *Software* s acima citados.

Quadro1: Comparação do Sistema *Easyhotel* com outros sistemas

Conteúdos	Sistemas		
	<i>Easyhotel</i>	Opera Cloud	New Hotel
<b>Características do sistema</b>	É o mais moderno <i>Software</i> de gestão de hotéis, ele pode rodar no servidor principal do hotel ou em nuvem e todos os usuários acessam o sistema, com a mesma facilidade de operação, a mesma segurança e as mesmas ferramentas	É uma ferramenta empresarial, voltada para operações e distribuição de hotelaria baseadas em tecnologias de nuvem. Segura, escalável e habilitada para dispositivos móveis, a plataforma oferece aos hotéis os recursos abrangentes de que precisam para oferecer uma ótima experiência aos hóspedes, além de melhorar a eficiência operacional e aumentar a produtividade dos funcionários.	É um sistema especializado para a gestão da recepção, reservas, hóspedes, check-in, check-out, contratação, facturação, governanta e relatórios da família de <i>Software</i> para a gestão hoteleira;
<b>Gestão de reservas</b>	Pode-se listar, classificar, agrupar e filtrar todas as suas reservas por qualquer critério com um único clique;	Facilita para as equipes de reservas identificarem tarifas apropriadas para clientes, além de oportunidades de vendas cruzadas e potencializadas a fim de maximizarem as receitas.	
<b>Vantagens</b>	<p>Transformar o gerenciamento geral de toda propriedade;</p> <p>Auxiliar na gestão de receita do hotel;</p> <p>Melhorar o gerenciamento dos dados de clientes;</p> <p>Facilitar o check -in e o check-out por meio de recursos aprimorados de gerenciamento de entradas e saídas de hospede;</p> <p>Possibilidade de aquisição total do</p>	<p>É um sisttoda fácil de usar;</p> <p>Oferece a qualquer hotel a capacidade de controlo e gestão mais exigentes;</p> <p>A partir de uma e unica janela pode-se realizar todas as operações diárias de front-office;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade reforçada na tomada de decisões;</li> <li>• Redução dos custos operacionais;</li> <li>• Maior precisão da informação;</li> <li>• Melhor controlo;</li> <li>• Aumento dos ganhos;</li> <li>• Assistência e manutenção incluídos;</li> </ul>

	<p>sistema;</p> <p>O sistema não necessita de manutenções regulares;</p> <p>Redução de custos operacionais;</p> <p>Gestão eficiente receitas;</p> <p>Relatórios automatizados</p>		
<b>Desvantagens</b>	<p>O sistema só pode ser aderido por hotéis de pequenas dimensões;</p>	<p>Aquisição do <i>Software</i> em módulos.</p>	<p>Dependencia- não existe a possibilidade de aquisição de todos os direitos do sistema pelo hotel; Custos variáveis- os custos do sistema variam consoante as actualizações feitas pelo proprietário;</p> <p>Aquisição do <i>Software</i> em módulos.</p>

Fonte: Andrade (2000)

## 2.6. Funcionalidades do Software Easyhotel

Atualmente, os hóspedes esperam que a tecnologia hoteleira auxilie na prestação de serviços rápidos e flexíveis atendendo às suas necessidades e ajudando na transmissão de uma experiência consistente, personalizada e agradável cada vez que eles visitam um hotel, a (fig.1) ilustra a imagem do menu do Software Easyhotel com algumas dessas funcionalidades:

Figura 1: Imagem do menu do Software Easyhotel



Fonte: Easyhotel (2021)

- “Check-In/Check-Out”

O Software Easyhotel facilita no atendimento a qualquer hora, em qualquer lugar a seus hóspedes usando um computador ou um dispositivo móvel. Este Software permite a recepção fazer o *check-in*, atribuir quartos, habilitar o atendimento e fazer o *check-out* dos hóspedes, em qualquer lugar de sua propriedade onde haja conectividade com a internet.

O Software Easyhotel tem a flexibilidade de integrar-se de maneira fácil com os sistemas e a infra-estrutura do hotel (fechaduras, dispositivos dos quartos) e acessar os dados de forma a criar seus próprios aplicativos voltados para os hóspedes.

- Reservas canceladas

O Software Easyhotel facilita no controle das reservas canceladas, evitando os custos da preparação de quarto que não será mais ocupado, necessitando primeiro que o cliente cancele a reserva;

- Gestão de dados dos hóspedes

Relativamente a gestão de dados dos hóspedes aumenta a qualidade e a precisão dos perfis dos hóspedes, protege os dados dos clientes e garante o cumprimento das regras de conformidade de dados nacionais e internacionais.

- Disponibilidade

O sistema *Easyhotel* facilita bastante a tarefa do rececionista ao pretender efectuar uma reserva para um determinado tipo de quarto, isto é, o *Software* tem registo de todos os quartos do hotel, faz automaticamente o controlo dos quartos ocupados e reservados, desta feita, reduz o tempo de espera do cliente para receber a resposta se pode ou não se hospedar no hotel.

- *Walk-in*

No que concerne ao índice *Walk-in* expressa, este indicador representa de forma percentual o nível de passantes, ou seja, dos hóspedes que chegam no hotel sem uma reserva. Ele é aplicado par fazer comparações do desempenho em relação as vendas entre o sector de reservas e vendas do balcão da recepção. Castelli (2012) apresenta o seguinte modelo para a sua determinação:

$$walk - in = \frac{N^{\circ} walk - in}{N^{\circ} check - in} * 100$$

- Taxa de Ocupação

Segundo Jeffrey e Barden (1999) esse indicador de desempenho pode proporcionar a análise de sazonalidade na hotelaria. Esse facto é de extrema importância para que os empreendimentos hoteleiros identifiquem picos de venda em determinadas épocas do ano através do cálculo desse índice. A expressão matemática definida por Castelli (2012) para se calcular a taxa de ocupação é a seguinte:

$$TO = \frac{N^{\circ} de \# vendidos}{total \# disponiveis} * 100$$

Yamashita e Boeger (2006), defendem que a taxa de ocupação mínima aceitável pra garantir a sustentabilidade do hotel deve ser de 60%.

- Taxa de Cancelamento

Por causa de incerteza e acontecimentos imprevistos é normal que um cliente solicite o cancelamento da sua reserva. Jeffrey e Barden (1999) afirmam que o cancelamento de

reservas é muito positivo, principalmente quando este é solicitado com grande antecedência em relação a data de *check-in* prevista, pois possibilita maior oportunidade de revenda do quarto para o outro cliente. Yamashita e Boeger (2006) ressaltam que altas taxas de cancelamento condicionam o crescimento da taxa de ocupação do estabelecimento e os mesmos defendem que a taxa máxima de cancelamento de reservas não deve ser superior a 10% e apresentam o seguinte modelo para a sua determinação:  $\%TC = \frac{N^{\circ}denoshow}{N^{\circ}check-in} * 100$

- Taxa de *Understay*

A taxa de *Understay* representa em forma de percentagem os níveis de saídas antecipadas á data do *check-out* prevista na reserva. Trata-se de um indicador que deve ser mantido abaixo o quanto possível, pois altas taxas da mesma quebram a receita total já prevista na reserva. Yamashita e Boeger (2006) afirmam que o controlo deste índice deve ser contínuo e de todos intervenientes do hotel, pois o que leva um hóspede a interromper a sua estadia no hotel pode estar relacionado com tudo e todos no hotel. Os autores apresentam o seguinte modelo para o cálculo da taxa de *understay*:  $\%Understay = \frac{N^{\circ}desaidasantecipadas}{N^{\circ}desaidasprevistas} * 100$

- Preço médio por quarto ocupado

Este indicador representa o preço médio dos quartos vendidos no período.

$$PM = \frac{\text{Receita total de quartos vendidos}}{N^{\circ} \text{ de categoria dos \#}}$$

### 2.6.1. Reservas

- Pode-se listar, classificar, agrupar e filtrar todas as suas reservas por qualquer critério com um único clique;
- Com ajuda de código de cores, informações importantes se tornam mais visíveis;
- Todas as funções são acessíveis com um único clique após seleccionar uma única linha;
- Todas as telas podem ser exportadas para o Excel ou para a impressora em diferentes formatos;
- Nas listagens, são padronizados vários tipos de classificação, filtragem, busca e agrupamento.
- Graças à sua capacidade de arquivamento digital, um ou mais documentos podem ser armazenados no registo seleccionado por meio de digitalização ou upload;

- Os usuários podem visualizar apenas as telas permitidas e executar as funções permitidas dependendo de sua autoridade de na (fig. 2).

Figura 2: Imagem da lista de reservas no sistema *Easyhotel*

Room No	Room Status	Room Type	Agency	Guest Name	Voucher No	Arrival	Departure	Board	Vip Type	Ods	Adult/Child	Room Price	Currency/Trace	Paid By		
213	Dirty	Dlx	ONLINE	Renata Porter		26/07/2019	02/08/2019	BB		1	2	0	62.29	EUR	0	0
214	Dirty(Doc)	Dlx	ONLINE	Shandy Tiger		26/07/2019	30/07/2019	BB		1	2	0	56.95	EUR	0	0
217	Dirty	Dlx	ONLINE	Steven Todd		26/07/2019	31/07/2019	BB		1	2	0	55.61	EUR	0	0
401	Confirmed	Std	ONLINE	Sarah Parker		26/07/2019	05/08/2019	BB		1	2	0	47.07	EUR	0	0
601	Dirty(Doc)	Std	ONLINE	Martin Anderson		26/07/2019	28/07/2019	BB		1	2	0	39.61	EUR	0	0
606	Clean(Doc)	Std	etc	Harry Callum		26/07/2019	28/07/2019	BB		1	2	0	49.51	EUR	0	0
607	Clean(Doc)	Std	ONLINE	Russ Salvador		26/07/2019	03/08/2019	HB		1	2	0	67.96	EUR	0	0
110	Dirty	Std	ONLINE	Marcella Kendall		26/07/2019	30/07/2019	BB	vip	1	2	0	160.00	EUR	0	0
210	Dirty	Dlx	ONLINE	Maia Parker		26/07/2019	03/08/2019	BB		1	2	0	0.00	EUR	0	0
212	Dirty(Doc)	Dlx	ONLINE	Muare Olan		27/07/2019	05/08/2019	BB		1	2	0	56.61	EUR	0	0
407	Dirty(Doc)	Std	ONLINE	Wilson Taylor		27/07/2019	05/08/2019	BB		1	2	0	44.00	EUR	0	0
609	Maintaince...	Std	etc	Cole Davis		27/07/2019	02/08/2019	BB		1	2	0	49.51	EUR	0	0
610	Maintaince...	Std	ONLINE	Joe Ethan		27/07/2019	30/07/2019	BB		1	2	0	39.61	EUR	0	0
102	Maintaince...	Std	ONLINE	Vanessa Vanessa		27/07/2019	02/08/2019	BB		1	2	0	166.67	EUR	0	0
104	Clean(Doc)	Std	ONLINE	Tami Dushar		27/07/2019	21/07/2019	BB		1	2	0	39.61	EUR	0	0
104	Clean(Doc)	Std	ONLINE	Share With Tami Doc...		27/07/2019	31/07/2019	BB		0	2	0	39.61	EUR	0	0

Fonte: *Easyhotel* (2021)

### 2.6.2. Cartão de reserva

- Todos os detalhes sobre a reserva estão em um só lugar;
- Há acesso a disponibilidade do tipo de quarto para o período de reserva actual com o toque de um botão;
- Tem a capacidade de bloquear salas com um clique;
- Há controlo de autoridade para acesso à guia de preços; todos os dados relacionados a preços estão em um só lugar.

### 2.6.3. Relatórios de alojamento

Os relatórios de alojamento possibilitam na comparação do passado, presente e futura situação do estabelecimento, e ainda com esses relatórios pode-se fazer projecção mais assertiva dos resultados financeiros, análise de diferentes cenários, mudança rápida de rota, caso algo saia fora do planeado, e no alojamento podemos ter vários tipos de relatórios, mas os relatórios que se destacam no *Software Easyhotel* são:

- Relatórios de venda

Esse é um relatório gerencial que mostra uma lista das vendas realizadas em um determinado período, e no *Software Easyhotel* pode se visualizar todas vendas, filtrando pelas já recebidas ou em aberto o relatório de vendas, detalha as vendas do hotel com datas de entrada e saída

dos hóspedes, canal de venda, quantidades diárias, total a receber e total pago conforme ilustra a figura 3.

Figura3: Imagem do relatório de vendas no sistema *Easyhotel*

Reservas: 98 Total vendido: R\$ 27.992,90 Pago: R\$ 25.728,34 À receber: R\$ 2.261,10

Situação	Nº	D. entrada	D. saída	Diárias	Valor Diárias	Produtos	Serviços	Total	Pago	À receber
Reservado				9	R\$ 827,73	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 827,73	R\$ 0,00	R\$ 827,73
Finalizado				10	R\$ 1.139,00	R\$ 3,00	R\$ 0,00	R\$ 1.142,00	R\$ 1.142,00	R\$ 0,00
Finalizado				8	R\$ 1.599,20	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 1.599,20	R\$ 1.599,20	R\$ 0,00
Finalizado				7	R\$ 490,91	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 490,91	R\$ 0,00	R\$ 490,91
Finalizado				3	R\$ 210,39	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 210,39	R\$ 0,00	R\$ 210,39
Finalizado				4	R\$ 399,60	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 399,60	R\$ 399,60	R\$ 0,00
Finalizado				3	R\$ 449,70	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 449,70	R\$ 449,70	R\$ 0,00
Finalizado				5	R\$ 469,50	R\$ 12,00	R\$ 0,00	R\$ 481,50	R\$ 481,50	R\$ 0,00
Finalizado				2	R\$ 140,24	R\$ 9,00	R\$ 0,00	R\$ 149,24	R\$ 149,24	R\$ 0,00
Finalizado				2	R\$ 202,66	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 202,66	R\$ 202,66	R\$ 0,00
Finalizado				62	R\$ 1.600,22	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 1.600,22	R\$ 1.600,00*	R\$ 0,00
Finalizado				6	R\$ 420,78	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 420,78	R\$ 420,73*	R\$ 0,00

Fonte: *Easyhotel* (2021)

- Relatório de ocupação

Diferente do relatório de vendas, o relatório de ocupação lista informações relevantes sobre o histórico de estadias do estabelecimento onde é possível visualizar os dados por período, Uhs, hóspedes, categorias de UHs vide no (anexo C) um exemplo do relatório de ocupação.

- Relatório de Hospedagem

O relatório de hospedagem segue quase a mesma lógica que o de taxa de ocupação. Porém, conta com alguns pontos adicionais que fazem muita diferença no gerenciamento do hotel, esse é um relatório gerencial que pode ser considerado mais técnico assim como mostra a Imagem nos (anexo D), pois este relatório fornece dados pontuais, como:

3. Código de reserva: para ajudar na organização e conferência de quartos e hóspedes;
  4. Check-in e check-out: se estão encerrados ou abertos, para evitar qualquer problema nesses serviços e o cliente não pegar filas na recepção ou ter que pedir ajuda pessoalmente a funcionários do hotel;
- Relatório de Previsão de Ocupação

Os relatórios de previsão de ocupação são feitos baseados nas reservas, logo acompanham esse índice (taxa de ocupação) para melhor gerenciar as UHs e ofertar vagas sem o risco de overbooking.

Basicamente, o relatório de previsão de ocupação leva em conta qualquer período, porém, na sua planilha deve-se ter a divisão de dias, semanas e meses.

Um dos melhores benefícios desse relatório é que ele garante que as vendas diárias e pacotes sempre de acordo com a capacidade em tempo real do hotel. Assim o risco de fazer reservas onde faltam vagas ou de sobragem quartos disponíveis achando que já estão ocupados, é diminuído vide no (anexo E).

- Relatório de Pequeno Almoço (PA)

Esse relatório está atrelado totalmente à sua taxa de ocupação, e garante que sua entrega de serviço aos hóspedes seja a mais completa possível. Dessa maneira poderá se entender quais produtos tem maior saída, o que deverá ser restabelecido e em que prazo.

O grande benefício desse relatório gerencial é manter tudo isso em equilíbrio e garantir uma mesa de café de manhã ideal para seus clientes. Entre os pontos que devem constar neste relatório estão:

1. Saber quem vai ou não tomar o café da manhã;
2. Qual é o custo de cada item do café com fornecedores;
3. A data de chegada e saída dos hóspedes;
4. Os valores definidos aos clientes, tanto separado como junto a diárias, pacotes e promoções;
5. O tipo de hospedagem do hóspede que vai consumir o café da manhã;

Figura 4- menu dos cartões de reserva do *Easyhotel*

Agency		Guests		Pricing		Folio		Other Details		Notes		Request/Comp	
ONLINE		+ / - / +											
Voucher No <b>SE66335R</b>		Guest Lookup		Name		Surname		Id Number		Passport No		Birth Place	
Check In <b>27/7/2019</b> 14:00		Moore Olen AS4626...		Moore		Olen		AS462654		BERLIN		16/08/1974	
Check Out <b>5/8/2019</b> 11:00		Ellen Olen 10.05.1980		Ellen		Olen		WE22984		BERLIN		10/05/1980	
Room Type * <b>Dlx</b>		Alixe Olen AR30238...		Alixe		Olen		AR30238		BERLIN		30/06/2009	
Boardtype * <b>BB</b>		Jon Olen 04.04.2015		Jon		Olen		YU43578		BERLIN		04/04/2015	
Room Count <b>1</b>		Extra Requests by Guest		Contact Email		Contact Phone							
Nights <b>9</b>		Orthopedic Pillow		moore@gmail.com		004934568726243							
Late COU <b>18:48</b>		CheckIn Message		Paid by		Agency		ShareNo					
Room Type * <b>Dlx</b>		Please save address information		City Ledger		Color Code							
Boardtype * <b>BB</b>		CheckOut Message		Payment Type		City Ledger		Color Code					
Adt <b>2</b>		Late check out request		Market		Source		Status		Res ID			
Child1 <b>1</b>		EUR		MAIL		Reservation		1837664					
Child2 <b>1</b>													
Bby <b>0</b>													
Room <b>212</b>													
G.Room Type <b>Dlx</b>													
Bed Type <b>King</b>													
Repeat Guest <b>2</b>													
Accom Type <b>Sold</b>													

Fonte: *Easyhotel* (2021)

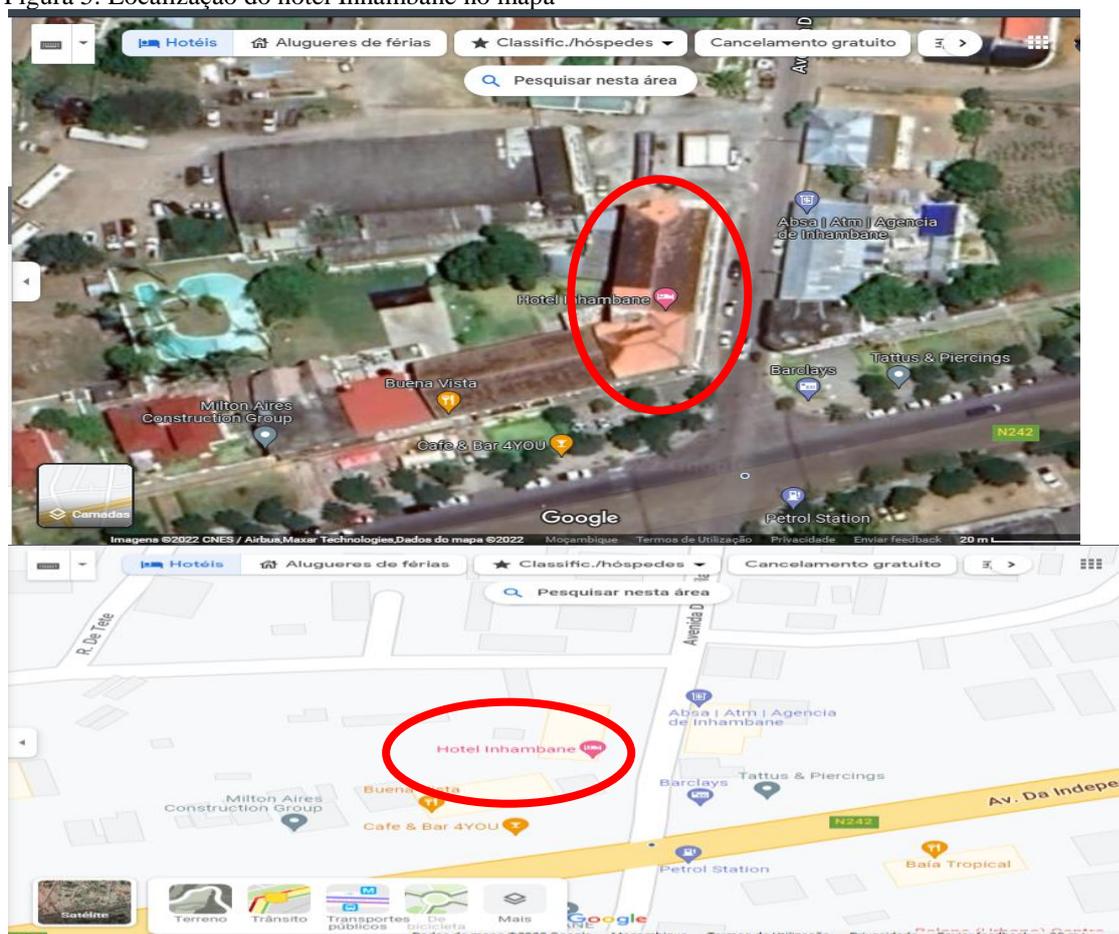
### 3. DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO

#### 3.1. Descrição da Área de Estudo

O Hotel Inhambane é um estabelecimento hoteleiro que se dedica ao fornecimento dos serviços de acomodação, aluguer de sala para seminários ou reuniões, entre outros serviços. É um hotel de categoria de 3 (três) estrelas e encontra-se localizado no centro da cidade de Inhambane, Avenida da Independência N° 438 á 484 km de Maputo.

O empreendimento é composto por trinta e cinco (35) quartos, onde dezanove (19) são simples com o preço de acomodação de 3.500,00MT (três mil e quinhentos meticais), e quinze (15) são casais com o preço de acomodação de 4.700,00MT (quatro mil e setecentos meticais) e uma suite com preço diário de alojamento de 8.900,00MT (oito mil e novecentos meticais). O hotel em causa oferece apenas os serviços de pequeno-almoço para os hóspedes que vem incluso no valor correspondente ao alojamento e para além do pequeno-almoço presta serviço de lavandaria onde os custos não estão inclusos na diária e o hóspede paga logo ao entregar a roupa para ser lavada ou no momento de levantamento.

Figura 5: Localização do hotel Inhambane no mapa



Fonte: [google.com/maps/Search/Hotel+inhambane](https://www.google.com/maps/Search/Hotel+inhambane)

### 3.2. Estudo técnico do problema

A hotelaria é um dos campos empresariais que mais necessita de recursos como *Software*, para auxílio na gestão das unidades hoteleiras. A informatização tornou-se uma necessidade até nos pequenos estabelecimentos, que dispendo de menos empregados, precisam de mais funcionalidades.

Com toda a variedade de informações disponíveis para o desenvolvimento das empresas, não se descarta a possibilidade de se encontrar hotéis que ainda tenham carência de informatização, com sistemas que facilitam as acções quotidianas destas.

O Hotel Inhambane é um caso em referência pois com as informações recolhidas no estabelecimento, o hotel possui um departamento específico que lida e gere todas as actividades relacionadas com as reservas; desde a solicitação da reserva pelo cliente até a confirmação da mesma pelo estabelecimento e fisicamente o hotel não possui nenhuma área com designação específica para a realização das actividades do departamento de reservas, as mesmas são realizadas junto a recepção e no escritório do director geral.

A responsabilidade de realização das reservas no hotel cabe a todo recepcionista que estiver em serviço no seu respectivo turno, exceptuando as reservas efectuadas através do correio electrónico e as dos clientes que queiram negociar certo tipo de serviço ou desconto, que são atendidas na direcção geral pelo responsável do sector.

1. Técnicas usadas: As técnicas actualmente usadas no HI para a realização de reservas são bastante demoradas por falta de um sistema eficaz de gestão de reserva, e isso leva o cliente a ficar muito tempo a espera da confirmação da sua reserva e ser atribuído o quarto para começar a usufruir dos serviços, por tanto com esse cenário surge a necessidade de implementar um *Software Easyhotel* para optimização dos serviços.
2. Metodos usados para registo de reservas: As reservas no HI são efectuadas de forma manual no livro de reservas que fica no balcão da recepção e pelo correio electrónico, e com o uso dos sistemas manuais para realização de reservas podem incorrer erros de registos, perda de informações e comunicação com os seus clientes e em caso de ocorrer um incêndio não haverá como recuperar as informações devido a falta de um *Software* sincronizado assim sendo o HI deverá adoptar um sistema que lhe permite criar uma base de dados dos seus clientes.

3. Armazenamento de dados dos clientes: O outro facto é ocorrência de erros durante o registo das reservas como repetição de registos, efectuar reserva de um quarto que já tenha sido reservado antes, ocorrência do overbooking e inconveniência na concepção de uma base de dados do cliente, enquanto que, quando o hotel usa um *Software* pode criar um banco de dados centralizados.
4. Relatório das actividades do HI: Constatou-se também aquando da entrevista realizada que os relatórios das actividades desenvolvidas no último turno são continuidade do primeiro turno, isso é, o responsável pelo primeiro turno faz apenas abertura das actividades do dia e o responsável pelo último turno é quem faz o fecho, e no caso de eventuais falhas no preenchimento da reserva do cliente, acidentes de não registar uma certa venda ou outras actividades desenvolvidas naquele dia, pode-se tornar árduo para o gestor identificar o responsável pela falha caso esse não se pronuncie por livre espontânea vontade, e esse tipo de situação na maioria das vezes cria conflitos entre os funcionários o que reduz o desenvolvimento do hotel, dificuldades na tomada de decisão, enquanto que com o uso do *Software Easyhotel* actualizam o mapa automaticamente conforme o preenchimento da ficha de reserva seja efectivado.
5. Disponibilidade: A recepção do HI não tem informações fiáveis sobre as condições dos quartos se estes estão ou não limpos, e quando o cliente chega no hotel o recepcionista deve abandonar o seu posto para averiguar a situação do quarto enquanto o cliente aguarda na recepção.
6. Meios de realização de reservas: As reservas podem ser realizadas de forma directa na recepção do hotel, ou ainda através de telefone e correio electrónico e também podem ser efectuadas de forma indirecta através de centrais de informações turísticos da cidade. Nota-se que o HI não oferece muitas opções para a realização das reservas para os seus clientes, quer para forma directa assim como para a forma indirecta, hoje em dia o uso da internet e de canais de distribuição como operadores turísticos, agências de viagens, para a busca de informações de alojamento por parte de turistas tornou-se habitual devido ao seu baixo custo, flexibilidade e confiabilidade, e com a implementação do *Software Easyhotel* esta actividade poderá se tornar bastante acessível, mais estas opções não são muito exploradas pelo HI.

### 3.3.Procedimentos/Acções concretas para resolução do problema

Actualmente, os hotéis apostam cada vez mais nas TIC de forma a dar respostas as necessidades e exigências dos clientes. A utilização das TIC providência soluções de inovação para resolver problemas, melhorar sistemas, desenvolver vantagens competitivas em todas as áreas estratégicas. Assim, propõe-se os seguintes procedimentos, e/ou acções concretas para resolução do problema anteriormente referenciado:

#### a) Aquisição de um computador

Actualmente, a maior parte dos hotéis do país no geral e de Inhambane, em particular, trabalham com documentos informatizados, o que contribui para que os balcões fiquem mais livres, contendo apenas aparelhos telefónicos, terminais de cartões de crédito e débito. A recepção utiliza o computador para operações de reservas, consultar a situação do hotel, isto é, a taxa de ocupação, o estado dos quartos. Assim, para o hotel Inhambane será necessário a aquisição de um computador<sup>2</sup> que esteja ligado a rede de internet e contenha o *Software Easyhotel* para facilitar actividades na gestão de reservas, visto que possuem espaço para o efeito.

#### b) Instalação do *Software Easyhotel* para gestão de reservas

*Easyhotel* é uma plataforma tecnológica, voltada às operações e distribuição de serviços hoteleiros baseadas em tecnologias de nuvem, e oferece recursos abrangentes, de última geração, segura, escalável que os hotéis precisam para melhorar a experiência do hospede e aumentar a eficiência operacional e, consequentemente a produtividade dos colaboradores.

Ele é implantado em *hardware* e *Software* em centros de dados, representa como uma solução multilíngue global totalmente baseada na *Web*, habilitada para satisfazer as necessidades de hotéis das mais variadas dimensões e complexidades.

O *Software Easyhotel* oferece as funcionalidades que a equipa do hotel necessita desde a gestão de reservas, o *check-in*, estadia, *check-out* de hóspedes, atribuição de quartos, disponibilidade dos quartos, funções financeiras e contabilísticas. Com este *Software*, o hotel Inhambane pode aplicar estratégias de sistema de gestão de reservas através de:

---

<sup>2</sup> Computador HP Pavilion Desktop- 11th Gen Intel Core i5-11400F- AMD Radeon 550- Windows 11, 12GB RAM, 1TB HDD+256GB SSD, monitor HP 27f 27 4K,2 entradas HDMI e, HP teclado e mouse sem fio combo 300.

- Sistema de reservas: sistemas de reservas *online* através do *site* do hotel o que vai reduzir significativamente o custo dos clientes, isso é, o cliente vai poder efectuar suas reservas directamente no site do hotel, e ainda conhecer todas as políticas de reserva que o hotel dispõe vide no (Apendice C) o exemplo de uma das políticas de gestão de reservas que o hotel HI deverá adoptar;
  - Processo de organização: o planeamento diário na preparação de quartos, reservas a confirmar, disponibilidade dos quartos. Com pouco cliques é possível visualizar todas as informações pertinentes a reserva do hóspede e com muita rapidez fazer a entrega do quarto em que o hóspede deve ficar. Para efectuar uma reserva o sistema deixa a conhecer a disponibilidade do hotel o que vai reduzir o tempo de espera do cliente por uma resposta, e se esse estiver disponível para acolher o cliente opôs a recolha de dados solicitado pelo sistema este cria uma base de dados do cliente e faz a sincronização automática dos seus dados.
  - Vendas, gestão de tempo/trabalho: controlo de reservas, *allotments* e vendas, tarefas e horário de trabalho dos colaboradores. E ainda no *Software Easyhotel* ele faz o controlo das tarefas executadas em cada turno e faz o registo do check-in e check-out do pessoal responsável por cada turno, com isso os colaboradores ficam mais responsáveis, prestativos e engajados no pelo ambiente de trabalho;
  - Sistemas de retenção de clientes: acesso ao histórico do hóspede, melhorando significativamente o nível de serviço. O *Software Easyhotel* tem disponível o campo de históricos de estadias onde encontram-se lá todas as informações como (data de check-in e check-out, tipo de quarto, e-mail, contacto pessoal, numero de vezes em que o cliente ficou hospedado no hotel o que de certa forma dá a conhecer aos funcionários assim como ao gestor um pouco mais dos sobre os seus clientes, suas preferências e exigências), do hóspede todas essas informações ficam centralizadas e organizadas em um único lugar.
  - Relatorios: No *Software Easyhotel* os principais relatórios feitos são relatórios de venda, de ocupação, de hospedagem e previsão de ocupação, com eles poderá filtrar e fazer os mais variados tipos de análise e a posterior tomada de decisão.
- c) **Treinamento do pessoal sobre utilização do *Software Easyhotel***

Para prossecução do treinamento do pessoal da recepção do hotel Inhambane será necessária elaboração de um plano de formação que consiste na proposta de acções de formação em matéria de utilização do *Software* para a gestão de reservas. Essa acção de formação tem por objectivo aumentar e desenvolver habilidades na utilização do *Software Easyhotel* nos recepcionistas a fim de rentabilizar o hotel através da prestação de serviços de excelência.

**Quadro 2** – Descrição de métodos e técnicas do plano de formação

Variáveis	Descrições
Métodos de ensino	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Expositivo;</li> <li>➤ Demonstrativo;</li> <li>➤ Interrogativo.</li> </ul>
Técnicas de ensino	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Simulações;</li> <li>➤ Exercícios práticos.</li> </ul>
Público-alvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepcionistas;</li> <li>➤ Chefe do alojamento hotel Inhambane;</li> <li>➤ Gerente do Hotel Inhambane</li> </ul>
Métodos de Avaliação (Qualitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uso do <i>Software Easyhotel</i>;</li> <li>➤ Participação nas secções;</li> <li>➤ Simulações.</li> </ul>

Fonte: Autora (2022)

O plano de formação visa contribuir para o desenvolvimento do potencial humano face ás necessidades da empresa, através da preparação e qualificação dos profissionais para a prestação de serviços com uma qualidade técnica excelente.

**Quadro 3:** Plano de formação para pessoal da recepção no hotel Inhambane

<b>Tema:</b> Formação no Uso do <i>Software Easyhotel</i>			
<b>Período da Formação:</b> 1 semana <b>Duração:</b> 4 horas por dia (divididos em 2 horas) <b>Local:</b> Hotel Inhambane		<b>Formador:</b> Valter José <sup>3</sup> <b>Nº de Formandos:</b> 2 Pessoas	
<b>Objectivos da Formação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitar o director geral e o gestor de recursos humanos em matéria do <i>Easyhotel</i>;</li> <li>➤ Desenvolver competências e habilidades de forma a aumentar a eficácia e a qualidade do trabalho;</li> <li>➤ Explicar as funcionalidades do <i>Software</i> ;</li> <li>➤ Saber lidar com <i>Software Easyhotel</i>;</li> </ul>			
Conteúdos	Tipo de Aula	Tempo	Meios ou Recursos Necessários
Contextualização e conceitos do <i>Software Easyhotel</i>	Teórica	1 dia	Computador e Data-show

<sup>3</sup>Valter José – Técnico em informática e instalação de sistemas.

Características e Benefícios da utilização do <i>Software Easyhotel</i>	Teórica	1 dia	Computador e Data-show
Instalação do <i>Software</i>	Prática	1 dia	Computador e Data-show
Funcionalidades do <i>Software</i>	Prática	2 dias	Computador e Data-show
Revisão e considerações finais	Teórica/ Prática	1 dia	Computador e Data-show
<p>No fim da formação os formandos devem ser capazes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver as habilidades de forma a aumentar a eficácia e eficiência do trabalho;</li> <li>• Manusear o <i>Software easy</i> para os fins programados na gestão de reservas;</li> <li>• Criar interface entre o cliente e o hotel;</li> <li>• Aumentar a produtividade e flexibilidade dos colaboradores na prestação dos serviços de reservas.</li> </ul>			

Fonte: Autora (2022)

### 3.4. Resultados Esperados

A função estratégica dos *Softwares* na hotelaria revela-se de grande importância, pois a partilha de informação entre unidades e departamentos aumenta a eficácia do serviço e por sua vez, a satisfação dos clientes.

Por outro lado, os dispositivos e processos informatizados justificam o aumento da produtividade e da competitividade estratégica das unidades hoteleiras. O *Software Easyhotel* deve ser adaptado às necessidades específicas do hotel Inhambane para que exista rentabilização de recursos operacionais e financeiros.

Contudo, com a implementação do *Software Easyhotel* para gestão de reservas no hotel Inhambane, espera-se que traga os seguintes resultados:

- a) Rapidez e flexibilidade na efetuação de reserva, *check-in*, estadia, *check-out*, lançamento de contas e análises contabilísticas e financeiras, informação rápida e permanentemente da situação actualizada de cada quarto do estabelecimento, esclarecendo sobre a sua disponibilidade, natureza e condições de venda, preço, prazo e alternativas;
- b) Melhoria no armazenamento de dados dos hóspedes o que trará maior segurança quanto a recuração de dados, pois o sistema é baseado em núvem, o que faz com que o mesmo faça *backup* automático das informações lá dispostas, onde qualquer um que tiver permissão para aceder ao sistema poderá fazer a devida recuperação das informações perdidas;

- c) Melhor gestão e controlo de registo de reservas o que reduzirá o índice de *overbooking*, pois, no sistema criar-se-á automaticamente uma base de dados para cada cliente que solicitar por uma reserva.
- d) O sistema faz o registo das entradas e saídas de cada turno e o rececionista responsável pelo mesmo, isto é, o responsável de cada turno faz a abertura e encerramento de todas as suas actividades assinando-as, com isso evitando conflitos entre os colaboradores.
- e) O sistema permitirá a execução de múltiplas tarefas, comunicações através da conexão de diferentes sistemas permitindo a troca de informação, gestão focada na melhoria da qualidade e potencialidades estratégicas, reforçando a tomada de decisões;
- f) Eficiência através da criação de poupanças de tempo, dinheiro e mão-de-obra, reduzir custos, aperfeiçoar o serviço ao cliente e facilitar os relatórios de informação e comunicação, a informatização vai permitir que o estabelecimento passe da era manual para era digital relativamente a gestão de reservas;

### 3.5. Cronograma de Actividades

Gil (2002) afirma que “como a pesquisa se desenvolve em várias etapas, é necessário fazer a previsão do tempo necessário para se passar de uma fase para outra. Como, também, determinadas fases são desenvolvidas simultaneamente, é necessário ter a indicação de quando isso ocorre”. Para implementação do presente projecto propõe-se um período de 5 meses.

**Quadro 4-** Cronograma de actividades

Actividades	Período (Meses e semanas 2022)							
	Setembro				Outubro			
	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>
Apresentação do projecto ao hotel;	X							
Análise e aprovação do projecto;		X						
Aquisição de um computador para a recepção do hotel Inhambane;			X	X				
Instalação de computador com internet na recepção do hotel Inhambane;					X			
Instalação do <i>Software necessário no computador para o manuseamento da ferramenta;</i>					X	X		

Formação do pessoal para o uso do <i>Software Easyhotel</i> (teoria e prática).								X	
Follow-up e feedback do funcionamento do <i>Software</i> ;									X

Fonte: Autora (2022)

### 3.6. ORÇAMENTO

Segundo GIL (2002) “Para se ter uma estimativa dos gastos com a pesquisa, convém que seja elaborado um orçamento. Para ser adequado, o orçamento deverá considerar os custos referentes a cada fase da pesquisa, segundo itens de despesa. Esses itens, por sua vez, podem ser agrupados em duas grandes categorias: custos de pessoal e custos de material” (vide nos anexos F, G e H) as cotações do material necessário para implementação do *Software Easyhotel*.

Tabela 1: Orçamento para aquisição e implementação do *Software Easyhotel*

Meios necessários	Unidade de medida	Quantidade	Valor (Meticais)	
			Unitário	Total
Pacote de implementação do sistema <i>Easyhotel</i> (incluso a formação do pessoal vide nos anexos F a sua descrição)	---	1	124 359,30 MZN	124 359,30 MZN
Computador completo (vide nos anexos G a sua descrição)		1	80 730,00 MZN	80 730,00 MZN
Lanche	Dias	6	350.00 MZN	2 100,00 MZN
<b>Subtotal</b>				207 189,30 MZN
Contingências (10%)				20 718,93 MZN
<b>Total</b>				227 908,23 MZN

Fonte: Autora (2022)

### 3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AI QUINTAS, Manuel (2006). *Organização e Gestão hoteleira – Organização e Gestão dos Empreendimentos hoteleiros*. Volume II. Lisboa: Oteltur.
2. BOEGER, Marcelo e YAMASHITA, Paula (2006). *Gestão financeira para meios de hospedagem: hotéis, pousadas, hotelaria hospitalar e a hospitalidade*. São Paulo: Atlas.
3. CÂNDIDO, Í.; VIERA, E. *Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços*. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
4. CARVALHO, M. M.; LAURINDO, F.J.B. *Estratégia competitiva: dos conceitos à implementação*. São Paulo: Editora Atlas, 2ª edição, 2007, 227 p
5. CASTELLI, Geraldo (2012). *Gestão hoteleira*. 1ª Edição São Paulo: Saraiva.
6. DAVIES, Carlos (2007). *Manual de Hospedagem: Simplificando acções na hotelaria*. Caxias do Sul: EDUCS.
7. FONSECA, JuanaLafeta Prates (2015). *Sistemas Informatizados de Reservas e Recepção*. 1ª ed. Montes Claros: Instituto Federal do Norte de Minas Gerais.
8. FREITAS, C. C. P. E. César (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e técnicas de pesquisa e de trabalho académico*. 2ª Edição: Novo Hamburgo- Rio Grande do Sul- Brasil.
9. GIL, António (2002). *Como elaborar projectos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo:Atlas Editora.
10. GRASSI, Maria importância do departamento de vendas e reservas. Trabalho do Fim do Curso (Especialista em finanças e gestão corporativa) -Instituto a Vez do Mestre, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 20º9. In [http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/n202768.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/n202768.pdf). Acesso em 20 de Setembro de 2021.
11. Ismail, A. Marjan (2004) Total Antioxidant Activity and Phenolic Content in Selected Vegetables.
12. JEFFREY, Douglas e BARDEN, Robin (1999). *Tourism Economics: An Analysis of the Nature, Causes and Marketing Implications of Seasonality in the Occupancy Performance of English Hotels*.
13. KASAVANA, Michael L.; CAHILL, John J. (2007). *Managing Technology in the Hospitality Industry*. Educational Institute: American Hotel & Lodging Association. Michigan: Lansing
14. LOPES, A. C. Teorias pós-críticas, política e currículo. *Educação, Sociedade e Culturas*, n. 39, p. 7-23, 2013.

15. MARCONI, Maria & LAKATOS, Eva (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 5ªed. São Paulo: Atlas Editora.
16. MATA, A. (2003). Front Office. Operação e Gestão. Prefácio. Gestão Economia.
17. O'CONNOR, Peter (2001). *Distribuição da Informação Eletrónica em Turismo e Hotelaria*. Porto Alegre: Bookman.
18. OLIVEIRA, G.: Estudo de Casos. In COSTA, OLIVEIRA e CECY, (Orgs) *Metodologias Activas: aplicações e vivências em Educação Farmacêutica*. São Paulo. Abenfarbio. 2013
19. PETROCCHI, Mário. *Gestao de polos tutristicos*. vol 2. 2002
20. Pires, Gustavo. (2007). *Agôn, Gestão do Desporto, O jogo de Zeus*. Porto: Porto Editora, LDA.
21. Santos, António. (2008). *Gestão Estratégica: Conceitos, modelos e instrumentos*. Lisboa: Escolar Editora.
22. SILVA, P. P (1999). *Técnicas de análise de investimentos: do VAL às opções reais*. Coimbra: Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.
23. SINERGY (2010). *Tecnologias da Informação na Indústria Hoteleira: Visão de um Gestor Hoteleiro*.
24. SOUSA, Sérgio (1999). *Tecnologias de Informação: O que são? Para que servem? Como competir diante das novas tecnologias*. São Paulo: Aleph Editora.
25. SCHRAMM, F. R.; KOTTOW, M. Nuevos desafios para los Comités de Bioética en investigación. *Cuadernos Médico Sociales*, 2000; XLI (1-2).
26. TRIVINÕS, Augusto N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: A pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.

### **Regulamentos**

27. ESTHI (Escola Superior De Hotelaria E Turismo De Inhambane) Regulamento de Culminação do Curso. 2016. Inhambane.
28. CONSELHO DE MINISTROS. Decreto nº 49/2016, de 1 de Novembro (aprova o Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança). Publicado no Boletim da República nº 130, I serie, de 1 de novembro de 2016.

### **Fontes Electrónicas Websites**

29. <http://www.google.com/maps/Search/Hotel+inhambane>. [Acesso em 11 de 09 de 2022].

30. <http://www.sinfic.com/SinficWeb/displayconteudo.do2?numero=47612&artigo=4760>  
 . [Acesso em 09 de 06 de 2022].
31. [https://www.google.com/search?q=Software +Newhotel&client=firefox-b-d&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwj9Nb7jsb5AhUJWsAKHaMxA6gQ\\_AUoAXoECAIQAw&biw=1233&bih=603&dpr=1#imgrc=IIGIy7Ho4pL6MM](https://www.google.com/search?q=Software+Newhotel&client=firefox-b-d&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwj9Nb7jsb5AhUJWsAKHaMxA6gQ_AUoAXoECAIQAw&biw=1233&bih=603&dpr=1#imgrc=IIGIy7Ho4pL6MM)  
 [Acesso em 14 de 08 de 2022].
32. <https://workswith.worldpay.com/en/apps/16065/opera-cloud-services> [Acesso em 14 de 09 de 2022]

## **APÊNDICES**

## Apêndice A- Guião de entrevista



UNIVERSIDADE  
EDUARDO  
MONDLANE **Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane**

## Guião de entrevista

O presente questionário destina-se a realização de uma entrevista no Hotel Inhambane com vista na recolha de informações sobre necessidade de Implementação do *Software Easyhotel* na Gestão de Reserva deste empreendimento, este questionário foi organizado no âmbito da cadeira de trabalho do fim do curso de licenciatura em Gestão Hoteleira, ministrada na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI). Assim sendo, solicita-se a vossa colaboração neste processo, pois será preponderante para alcance de resultados que contribuirão para o estudo aprimorado do problema e suas possíveis soluções.

## Questões:

1. O hotel realiza vendas por meio de reservas?
2. O hotel possui uma área específica para lidar com o controlo e gestão de reservas?
3. Como é feita a gestão de reservas?
4. Quais os meios que o hotel usa para efectuar as reservas?
5. A recepção do hotel dispõe de computador para as suas operações?
6. Como é que são conservados os dados dos hóspedes?
7. Alguma vez o hotel já teve acesso a um computador com um sistema integrado que facilite na gestão de reservas?
8. Quais seriam as vantagens e desvantagens da implementação de um sistema de gestão de reservas para o hotel?
9. Em qual área hotel deve estar inserido o computador que contém este sistema?

### Respostas da entrevista no Hotel Inhambane

1. O hotel realiza vendas por meio de reservas?

R: Sim

2. O hotel possui uma área específica para lidar com o controlo e gestão de reservas?

R: sim, mas não é física.

3. Como é feita a gestão de reservas?

R: As reservas são feitas de forma manual no livro de reservas que fica no balcão da recepção e pelo correio electrónico.

4. Quais os meios que o hotel usa para efectuar as reservas?

R: os meios usados pelo hotel para efectuar as reservas são: forma presencial, telefone, fax e correio electrónico.

5. A recepção do hotel dispõe de computador para as suas operações?

R: Sim a recepção dispõe de computador, mas não para a gestão de reservas.

6. Como é que são armazenados os dados dos hóspedes?

R: São armazenados de forma manual, onde o recepcionista faz o cadastro físico dos dados do hóspede.

7. Alguma vez o hotel já teve acesso a um computador com um sistema integrado que facilite na gestão de reservas?

R: Não

8. Quais seriam as vantagens da implementação de um sistema de gestão de reservas para o hotel?

R:

Vantagens

- Maior flexibilidade no atendimento;
- Melhor gestão de overbooking;
- Eficiência através da criação de poupança de tempo, dinheiro e mão-de-obra.
- Redução de custos
- Aperfeiçoamento do serviço ao cliente e
- Facilita a elaboração dos relatórios

9. Em qual área hotel deve estar inserido o computador que contém este sistema?

R: Recepção

## Apêndice B- Guião de observação



UNIVERSIDADE  
EDUARDO  
MONDLANE

**Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane**

Item observado	Constatações
Estrutura física do hotel;	-----
Competências e flexibilidade do pessoal da recepção;	Razoável
Comunicação entre colaboradores e recepção;	Boa
Qualidade dos matérias e equipamentos utilizados na recepção;	Mau
Processo de realização de reserva;	Mau
Meios utilizados para realização de uma reserva;	Mau

### Apêndices C- **Sugestão de políticas de gestão de reserva do Hotel Inhambane**

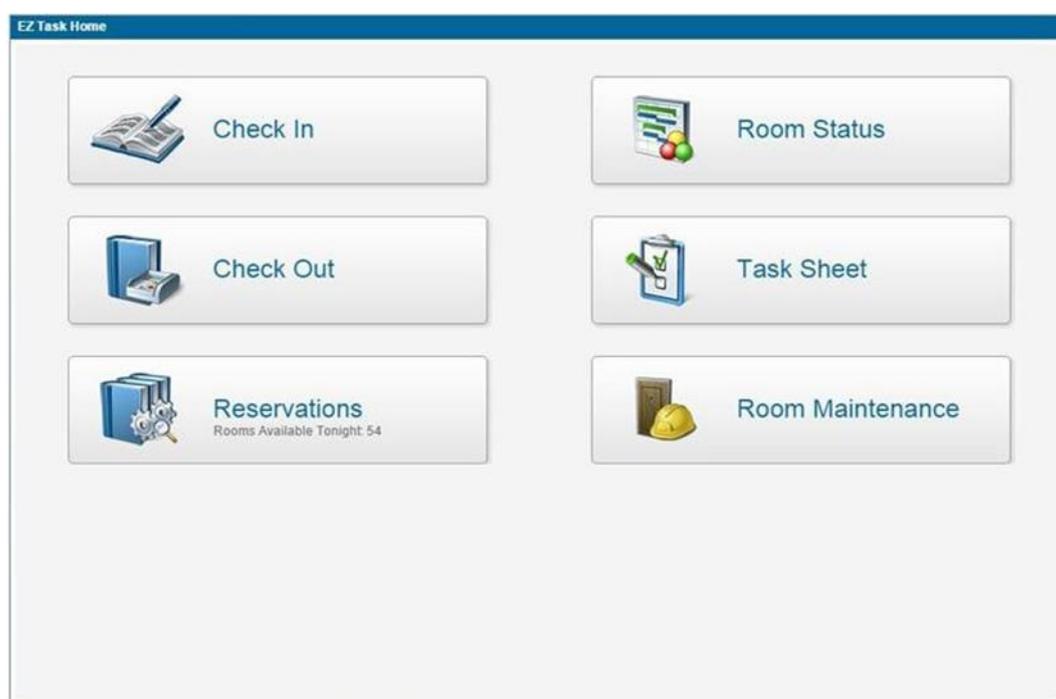
- A política de cancelamento ou alteração das datas da reserva visa sobretudo reduzir as taxas de cancelamento e de *no-show* e proteger os interesses do hotel como uma empresa com fins lucrativos, todavia a mesma deve ser definida respeitando os direitos do cliente como consumidor, e assumir as possibilidades de ocorrência de situações imprevistas por parte destes que condicionem a sua presença no hotel na data prevista. A seguir estão apresentadas as propostas de cancelamento de reservas que devem ser aplicadas pelo HI a cada situação:

1. As taxas de reembolsos devem ser aplicáveis a todo o tipo de cliente e de igual modo independentemente da época, sendo que o único aspecto observado deverá ser o período de antecedência da solicitação do cancelamento;
2. Com 30 (trinta) dias de antecedência – Direito de reembolso de 95% do valor do total pago no acto da reserva;
3. Com 15 (quinze) dias de antecedência – Direito de reembolso de 50% do valor total pago no acto da reserva;
4. Com de 7 (sete) dias ou menos de antecedência – Sem direito a nenhum reembolso do valor pago.

**ANEXOS**

Anexos A: Imagem do menu do *Software Newhotel*

Fonte: manual de utilizador New hotel Cloud PMS(2020)

Anexos B: Imagem do menu do *Software Opera Cloud*

Fonte: Oracle Hospitality Opera Cloud Services

## Anexos C: Imagem do relatório de ocupação no Sistema Easyhotel



**BITZ DEMONSTRAÇÃO**  
Resumo de Ocupação

Últimos 30 Dias Data de Impressão: 05/03/21 11:12

Cidade	Quartos	% Quartos	Hospedes	% Hóspede	Diárias	Diária Média
1 - Pato Branco	32	46,38	118	58,71	61.829,68	1.932,18
2 - Internacional	13	18,84	18	8,96	86.441,56	6.649,35
3 - São José do Rio Preto	8	11,59	34	16,92	47.257,02	5.907,13
4 - Indefinido	7	10,14	7	3,48	15.180,56	2.168,65
5 - Barretos	3	4,35	4	1,99	530,35	176,78
6 - Itapema	1	1,45	8	3,98	1.033,50	1.033,50
7 - Penha	1	1,45	1	0,50	2.290,00	2.290,00
8 - Monte Aprazível	1	1,45	5	2,49	512,80	512,80
9 - Cariacica	1	1,45	1	0,50	530,10	530,10
10 - São João dos Patos	1	1,45	1	0,50	1.744,60	1.744,60
11 - Piraí	1	1,45	4	1,99	10.739,90	10.739,90
-						
<b>Totais</b>	<b>69</b>		<b>201</b>		<b>228.090,08</b>	

Fonte: www.sinfic.com

## Anexo D: Relatório de Hospedagem no Sistema Easyhotel



**BITZ DEMONSTRAÇÃO**  
**RELATÓRIO DE HOSPEDAGEM**

Últimos 30 Dias Filtrado por Usuário Filtrado por Pool Data de Impressão: 05/03/21 10:57

HOSPEDAGEM - #1546 - FELIPE RIBEIRO TESTE

Código:	#1546	Reserva:	2317	Caixa:	320
UH:	999	Class. UH:	12 - CASAL	Status:	<b>DESISTÊNCIA</b>
Check-In:	15/02/21 10:17	Check-Out:	15/02/21 10:21	Tempo:	00:04:57
Usuário Check-In:	Felipe Ribeiro - Suporte Bitz	Titular:	FELIPE RIBEIRO TESTE	Usuário Reserva:	Cliente Teste
Tipo de Entrada:	Checkin	Canal de Venda:	Telefone		
Observação:					
Observação Reserva:					

VALORES

Valor Quarto	19,19	Consumo	139,90	Total	159,09
Acréscimo	0,00	Desconto	0,00	Taxa de Turismo	0,00
Negociação	239,90				

Fonte: www.sinfic.com

## Anexos E: Relatório da previsão de ocupação no Sistema Easyhotel

🖨️

**BITZ DEMONSTRAÇÃO**

**PREVISÃO DE OCUPAÇÃO**

Filtrado de 23/03/2021 até 23/04/2021 Data de Impressão: 23/03/21 10

[Exportar XLS](#)

DATA		OCUPADOS		RSV CONF.		OUTRAS RSV		CHECK-OUT		PREV. OCUPAÇÃO			INDICADORES				TOTAL DE UH'S			
		UH	PAX	UH	PAX	UH	PAX	UH	PAX	UH	AD	CHD	PAX TOTAL	% OC	VALOR DIÁRIAS	DIÁRIA MÉDIA	TOTAL	INTERD.	DISP.	AD
03/2021	Ter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	0,00	64	0	64	0
03/2021	Quar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	210,00	105,00	64	0	64	0
03/2021	Quin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	120,00	120,00	64	0	64	0
03/2021	Sex	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1,56%	360,00	180,00	64	0	63	1
03/2021	Sab	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1,56%	360,00	180,00	64	0	63	1
03/2021	Dom	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1,56%	360,00	180,00	64	0	63	1
03/2021	Seg	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1,56%	360,00	180,00	64	0	63	1
03/2021	Ter	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1,56%	360,00	180,00	64	0	63	1
03/2021	Quar	1	1	0	0	1	1	0	0	2	2	0	2	3,13%	330,00	165,00	64	0	62	2
04/2021	Quin	2	2	0	0	1	1	0	0	3	3	0	3	4,69%	450,00	150,00	64	1	60	2
04/2021	Sex	3	3	0	0	0	0	1	1	2	2	0	2	3,13%	210,00	105,00	64	2	60	1
04/2021	Sab	2	2	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1,56%	120,00	120,00	64	1	62	0
04/2021	Dom	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0,00%	0,00	0,00	64	1	63	0

Fonte: [www.sinfic.com](http://www.sinfic.com)

Anexos F: Imagem da Cotação do computador necessário para a implementação do *Software Easyhotel* no hotel Inhambane



Pioneiros, Av. Samora Machel  
(Ao lado do Nagi)  
Beira-Moçambique  
Nuit: 401243992

Orçamento Nº: 202200137  
Data: 04-07-22

Exmos: **Hotel Inhambane**

Descrição	Qty	Unit	Subtotal
1 Computador HP Pavilion Desktop- 11th Gen Intel Core i5-11400F- AMD Radeon 550, Windows 11 - 12GB RAM, 1TB HDD+256GB SSD	1	41 700,00 MZN	41 700,00 MZN
2 Monitor HP 27f 27 4K, 2 entradas HDMI	1	25 350,00 MZN	25 350,00 MZN
3 Teclado e mouse HP sem fio combo 300	1	1 950,00 MZN	1 950,00 MZN

Validade da Cotação: 07 dias

**Sub Total:** 69 000,00 MZN  
**IVA 17%:** 11 730,00 MZN  
**Total:** 80 730,00 MZN

Gratos Pela Preferência, e volte Sempre!

Millenium Bim  
Nº de Conta: 550812464  
Nib: 000100000055081246457  
M-pesa: 844728842

Contacto  
+258 86 672 8842  
+258 87 931 0698  
Email: jastechda@gmail.com



Anexos G: Imagem da cotação do material informático para implementação do *Software Easyhotel* no hotel Inhambane

Orç #  
14555



Data: 11/07/22

### EG Agri Import & Export Lda

Rua Companhia De Moçambique Bairro Chaimite,  
Beira Sofala, Pred. EMOSE, 3º andar AP. 33  
NUIT: 137714876

### FACTURA PROFORMA

**Exmos: Hotel Inhambane**

Ord.	Descrição	Quant	Unit/Mt	Subtotal/Mt
1	Antivírus AVG 2022	1	1,800.00	1,800.00
2	Aquisição e instalação do Software (Easyaccess)	1	60,500.00	60,500.00
3	Modem wireless (Universal) 5G	1	3,700.00	3,700.00
4	Aluguer de data show	1	2,200.00	2,200.00
5	Blocos de nota	10	89.00	890.00
6	Esferográficas BIC	10	20.00	200.00
7	Subsidio do formador	2	18,500.00	37,000.00

Validade do Orçamento: 14 dias

Subtotal 106,290.00  
IVA 17% 18,069.30  
Total 124,359.30

#### KHANIMAMBO!

Standard Bank  
Nº de conta: 2029426811001  
NIB: 00030202094942681100187

Contactos:  
+258879616694/+258846616694  
egagriimportandexport@gmail.com

**Este Documento Não Serve De Factura**

Anexos H: Imagem da cotação dos lanches

COTAÇÃO N.º ...../20 .....

PRATO FINO, LDA.  
 Bairro Balane 1  
 Cidade de Inhambane  
 Prestação de Serviços  
 Cell: 84 4224359 / 84 0777681  
 NUIT: 401155066  
 Inhambane

Inhambane, 13 de Julho de 2022

O Exmo Snr. Cláudia Alberto Gazele

Em conformidade com o pedido de V. Exa; temos o prazer de remeter a nota de preços porque podemos fornecer os artigos a baixo mencionados.

Qty.	Designação	Preço Unitário	Preço Total
10	lanches simples	350,00	3 500,00
	Sáb: três mil e quinhentos mitocaws-		
			3 500,00
			3 500,00

**PRATO FINO, LDA**  
 Total .....  
 NUIT: 401155066

Agradecemos o favor das ordens subscrevemos com muita estima e consideração.

NB: a cotação tem validade de 30 dias.

AGENCIA  
Quirindaluz

Gráfica Sul do Save N.º 034 MPF - TIP 99 NUIT 30088586 - INHAMBANE

Fonte: Restaurante Prato Fino, LDA