



UNIVERSIDADE
E DUARDO
MONDLANE Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

**PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM APLICATIVO MÓVEL
PARA AUTOMATIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E
CHECK-OUT NO HOTEL MAR DA ZINHA**

Hélio Ernesto Zitha

Inhambane, Junho de 2025

Hélio Ernesto Zitha

**Proposta de Implementação de um Aplicativo Móvel para Automatização de
Procedimentos de Check-in e Check-out no Hotel Mar da Zinha**

Projecto de desenvolvimento a ser apresentado na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI) como um dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão Hoteleira.

Supervisor: Mestre Saíde

Inhambane, Junho de 2025

Declaração

ii

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 outra instituição.

Assinatura

Hélio Ernesto Zitha
(Hélio Ernesto Zitha)

Data 03 / 06 / 025

Folha de Avaliação

iii

Folha de Avaliação

Hélio Ernesto Zitha

**Proposta de Implementação de um Aplicativo Móvel para Automatização de
Procedimentos de Check-in e Check-out no Hotel Mar da Zinha**

Projecto de desenvolvimento a ser apresentado na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI) como um dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão Hoteleira.

Inhambane, 17/06/2025

Leonel Gasimiro Lourenço

Categoria, Grau e Nome completo do Presidente
Presidente Hélio Ernesto Zitha

Rúbrica
Hélio

Categoria, Grau e Nome completo do Supervisor

Cic. Aldair Mota

Rúbrica
J. Mota

Categoria, Grau e Nome completo do Argente

Dedicatória

Aos meus Pais, Ernesto Jose Zitha e Alzira Antonio Macamo, minha namorada e aos amigos pelo apoio, incentivo e companheirismo ao longo desta jornada.

Agradecimentos

Este foi um percurso desafiador, mas repleto de aprendizado e crescimento e não teria sido possível a realização deste projecto sem a intervenção de diferentes pessoas e entidades. Endereço minha gratidão à direção da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), aos Docentes e a toda a equipe técnica e administrativa pelo apoio essencial durante minha formação.

Também agradeço aos funcionários do Hotel Mar da Zinha pela disponibilidade e colaboração. Um agradecimento especial ao meu supervisor, Mestre Saíde, por seus conselhos, dedicação, paciência e por compartilhar seu conhecimento comigo em cada etapa deste trabalho, e aos colegas que compartilharam comigo esta caminhada acadêmica, expresso minha gratidão pela amizade, companheirismo e momentos vividos juntos.

Em especial, agradeço aos meus pais, pelo apoio incondicional, pelos ensinamentos e por sempre acreditarem no meu potencial, mesmo nos momentos mais difíceis. Sem vocês, nada disso seria possível.

E por fim agradeço de forma especial à minha parceira, pelo apoio incondicional, paciência e incentivo durante toda a elaboração deste trabalho. Sua presença e motivação fizeram toda a diferença nessa jornada.

Resumo

A ausência de um sistema informatizado compromete a eficiência e a qualidade dos serviços prestados no Hotel Mar da Zinha. Diante disso, a proposta visa implementar uma solução tecnológica que automatize os processos de check-in e check-out, contribuindo para a modernização do hotel e a melhoria da experiência dos hóspedes. O objectivo deste projecto é propor um aplicativo móvel voltado a gestão dos processos de check-in e check-out no Hotel Mar da Zinha em Chibuto. Atualmente, o hotel realiza esses procedimentos de forma manual, o que tem gerado diversos desafios, como atrasos no atendimento, falhas na organização de reservas e dificuldade no controle de informações dos hóspedes. Para a realização desta proposta foi utilizada a pesquisa aplicada, que permitiu a construção de conhecimento cuja finalidade é colocar em prática. Recorreu-se a pesquisa bibliográfica a fim de reunir e explorar o acervo literário sobre a matéria que versa sobre o uso da tecnologia que visa automatizar o processo de check-in e check-out. Na pesquisa feita no campo, foi utilizado o guião de entrevista dirigido ao gerente do Hotel, recorreu-se a inquérito direcionado aos hóspedes do Hotel Mar da Zinha na plataforma *Google Forms* afim de saber deles a sua experiência em relação ao método manual para efeitos de check-in e Check-out. Com este projecto espera-se, otimizar o tempo de atendimento, reduzir erros operacionais e promover uma gestão mais eficaz, aliado a praticidade e inovação aos serviços do Hotel Mar da Zinha.

Palavras-chave: Aplicativo móvel, Check-in, Check-out, Check-fast, Hotel Mar da Zinha.

Lista de Siglas

ESTHI - Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

HMZ - Hotel Mar da Zinha

PRE- Planeamento de Recursos Empresariais

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

Lista de Figuras

Figura 1- Tela inicial	14
Figura 2- Disponibilidade e indisponibilidade dos quartos	15
Figura 3- Preenchimento de dados para Check in	16
Figura 4- Check-out do hóspede	17
Figura 6- Área de recepção do Hotel Mar da Zinha.....	19
Figura 7- Quarto do Hotel Mar da Zinha	19

Lista de Gráficos

Gráfico 1- Número de hóspedes inquiridos por sexo	22
Gráfico 2- Faixa etária dos hóspedes inquiridos	22
Gráfico 3- Opinião dos hóspedes em relação ao método utilizado para check-in e check-out no HMZ.....	23
Gráfico 4- Tempo de Check-in e Check-out no HMZ	23

Lista de Quadros

Quadro 1- Descrição de técnicas e métodos do plano de formação.	26
Quadro 2- Plano de formação para equipe de formação do Hotel Mar da Zinha	27
Quadro 3- Cronograma de actividades	30

Lista de tabela

Tabela 1- Orçamento	31
---------------------------	----

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 Siglas</i>	<i>vii</i>
<i>Lista de Figuras</i>	<i>viii</i>
<i>Lista de Gráficos</i>	<i>ix</i>
<i>Lista de Quadros</i>	<i>x</i>
<i>Lista de tabela</i>	<i>xi</i>
Capítulo I: INTRODUÇÃO	1
1.1. Enquadramento	1
1.2. Problema	3
1.3. Justificativa	5
1.4 Objectivos	6
1.4.1. Geral.....	6
1.4.2. Específicos.....	6
1.5. Metodologia.....	7
1.5.1. Classificação da pesquisa	7
1.5.2. Etapas da pesquisa	8
Capítulo II: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	11
2.1. Conceitos Básicos	11
2.1.1. Hotel.....	11
2.1.2. Recepção.....	11
2.1.3. Aplicativo Móvel	11

2.2. Hotelaria e Turismo	12
2.3. Sistemas de Informação na Hotelaria	12
2.4. Aplicativos Móveis como Ferramentas de Gestão	13
2.5. Benefícios de Informatização de Processos	13
2.6. Implementação.....	13
2.7. Check-in e Check-out.....	13
2.8. Funcionalidades do Aplicativo CheckFast	14
Capítulo III: DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO	18
3.1. Descrição da Área de Estudo	18
3.2. Estudo Técnico do Problema	20
3.3. Acções Concretas para a Resolução do Problema	25
3.4. Resultados Esperados.....	29
3.5 Cronograma de Actividades	30
3.6. Orçamento.....	31
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA	32
Apêndices.....	34

Capítulo I: INTRODUÇÃO

Actualmente o mundo tecnológico tende a se destacar a nível global tornando-se num aliado indispensável no dia a dia das organizações, pela sua autenticidade na automação de processos, aprimoramento da tomada de decisões, maior precisão em análise, redução de margem de erros por parte do ser humano, bem como a eficiência aprimorada entre outros benefícios incontestáveis que tornam a tecnologia numa ferramenta incontornável. Nesta senda, algumas organizações na sua maioria, buscam investir na tecnologia de modo a obter mais eficiência e eficácia nas suas actividades. No ramo hoteleiro, a realidade tecnológica não é diferente, entretanto, alguns estabelecimentos desenvolvem manualmente as actividades que poderiam recorrer a ferramenta tecnológica e isso atrai constrangimentos no hóspede. Todavia, a realização de actividades como reservas, check-in e check-out usando a ferramenta tecnológica adequada, gera a eficácia e a flexibilidade no processo evitando constranger o hóspede pela demora e isso ascende a imagem do estabelecimento.

1.1. Enquadramento

Este trabalho constitui o Projecto Final, componente essencial para a conclusão do curso de licenciatura em Gestão Hoteleira oferecida pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), unidade orgânica da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

A indústria hoteleira, historicamente caracterizada por sua ênfase no toque humano e nas interações pessoais, agora se vê diante do imperativo de abraçar a transformação digital. Esta transição não representa uma simples adoção de novas ferramentas, mas uma metamorfose completa na forma como os serviços são concebidos, entregues e experienciados. A indústria hoteleira tem sido cada vez mais instigada a abraçar novos desafios, como foi o caso do avanço tecnológico, e do aumento das expectativas por parte dos turistas e clientes, entre outros (KIM e LEE, 2013).

Neste cenário dinâmico, a implementação de sistemas tecnológicos emerge não apenas como uma tendência, mas como uma necessidade estratégica para hotéis que almejam manter-se relevantes e competitivos.

No entanto, o Hotel Mar da Zinha, opera com métodos tradicionais para a gestão de suas operações diárias, atualmente, são usados procedimentos manuais para check-in/check-out, neste contexto, é notável a necessidade de modernizar suas operações para se manter

competitivo e atender às expectativas cada vez mais exigentes dos hóspedes, para tal, a adoção de uma solução baseada em tecnologia torna-se uma prioridade estratégica.

O trabalho obedece a seguinte estrutura que está dividida em capítulos:

1. O primeiro capítulo (I), faz menção a parte introdutória, onde é feita a contextualização do trabalho, com foco no tema em abordagem, e segue-se a reflexão em torno dos elementos que constituem o problema. É neste capítulo que é apresentada a justificativa, para ilustrar o motivo da escolha e abordagem desta temática, descrevendo sua importância académica, social e económica. No mesmo capítulo, são apresentados também, os objectivos geral e específicos e por fim a metodologia científica onde são apresentadas as técnicas e instrumentos a serem usados para responder à questão da pesquisa.
2. No segundo capítulo (II), apresenta-se a revisão bibliográfica, onde é feita a confrontação das opiniões dos autores entorno do tema.
3. No terceiro capítulo (III), expõe-se a parte refente ao desenvolvimento do projecto, onde faz-se menção a breve apresentação da área de estudo e segue o estudo técnico do problema, onde são levantadas todas fragilidades do lugar e são feitas as propostas para a solução, ações concretas para a resolução do problema, resultados esperados, o cronograma de actividades e por fim, o orçamento para então, a materialização do projecto.
4. No quarto capítulo (IV), são indicadas as referências bibliográficas (Livros, artigos, websites, documentos) que foram consultados para a elaboração do projecto e por fim os apêndices.

1.2. Problema

O sector hoteleiro está passando por uma transformação digital acelerada, impulsionada pela evolução das tecnologias e pelas mudanças nas expectativas e comportamentos dos hóspedes. Nesse cenário dinâmico, torna-se crucial para os hotéis adotarem soluções de gerenciamento de propriedades baseadas em tecnologia para optimizar suas operações, melhorar a eficiência, impulsionar as receitas e fornecer experiências excepcionais aos hóspedes.

No entanto, ainda existem hotéis que operam com processos manuais ou sistemas limitados, o que pode dificultar a organização e a eficiência do negócio. A modernização desses processos não apenas facilita a rotina administrativa, mas também ajuda a reduzir erros, economizar tempo e aumentar a satisfação dos hóspedes.

Segundo Phillips e Moutinho (1998), o recurso das novas tecnologias da informação é um dos factores críticos de sucesso dentro da indústria hoteleira.

O Hotel Mar da Zinha apresenta uma localização no proeminente distrito de Chibuto com um ambiente aconchegante, quartos bem equipados e sofisticados que proporcionam conforto aos hóspedes. Todavia, existem factores que antecedem os adjetivos mencionados que determinam a primeira impressão ligada, a forma pela qual o hóspede é recebido ao chegar no hotel e um dos factores mais importantes, é a flexibilidade no atendimento visto que, na maioria dos casos o hóspede chega cansado da viagem ou pode estar apressado na sua saída do hotel e alguns minutos acima do ideal no processo de check-in e check-out, pode causar irritação no hóspede e comprometer toda a estadia. No Hotel Mar da Zinha, o processo de check-in e check-out é feito manualmente e isso constitui um problema pois, o hóspede leva cerca de 20 min esperando na recepção sendo que o ideal são 5min e pelo que foi constatado através da observação, alguns hóspedes reclamam da demora e isso cria constrangimentos até para o próprio recepcionista. Por outro lado, a própria recepção perde facilmente com frequência os dados dos hóspedes. Os desafios mencionados relacionados aos seus processos manuais de check-in e check-out, impactam negativamente tanto a experiência dos hóspedes quanto a eficiência operacional do estabelecimento. Assim, apoiado no exposto acima, a problemática parte da seguinte questão de partida: **De que forma a implementação de um aplicativo móvel para automatização dos processos de check-in e check-out pode melhorar a experiência dos hóspedes, aumentar a eficiência operacional e fortalecer a posição competitiva do Hotel Mar da Zinha no mercado hoteleiro atual?**

1.3. Justificativa

O objectivo principal deste Projecto de Desenvolvimento é propor a implementação de uma solução móvel que automatize os processos de check-in e check-out de hóspedes no Hotel Mar da Zinha.

Segundo Luiz Vecchio (2019), a recepção é o local onde acontece o primeiro contato com o cliente. Por isso, é importante que o sistema de check-in e check-out seja ágil para garantir que os hóspedes não fiquem esperando muito tempo. Um processo automatizado garante que todos os detalhes já estejam no PRE, permitindo que os funcionários da recepção trabalhem rapidamente, independentemente do número de hóspedes que chegam. Dessa maneira, é possível criar uma experiência positiva, e a melhor forma de fazer isso é oferecendo ao seu hóspede um serviço eficiente.

A escolha deste tema surge pelo facto de o Hotel Mar da Zinha não possuir um sistema informatizado para a automatização de check-in e check-out, o que cria constrangimentos e ineficiência na execução das tarefas. Esta lacuna tecnológica resulta em diversos problemas operacionais e impacta negativamente a experiência dos hóspedes, justificando assim a necessidade de implementação de um aplicativo móvel para estes processos.

Para Mendes Filho e Ramos (2012), o uso sofisticado do software tem sido o principal componente nas operações hoteleiras, e a tecnologia, uma arma estratégica de competitividade, pois possibilita eficientes ganhos, tais como aumento nas vendas, serviços com mais qualidade, integração dos setores no hotel e rapidez nas comunicações.

Através de um aplicativo móvel para controle de check-in check-out será possível fazer o melhor controle destas atividades, visto que atualmente o hotel usa métodos manuais. Ademais, esta solução pode contribuir para o avanço do conhecimento sobre a implementação bem-sucedida de aplicativo para processos de check-in e check-out, beneficiando não apenas o Mar da Zinha, mas também outras propriedades hoteleiras que enfrentam desafios semelhantes.

1.4 Objectivos

1.4.1. Geral

- Propor a Implementação de um Aplicativo Móvel para Automatização de Procedimentos de Check-in e Check-out no Hotel Mar da Zinha.

1.4.2. Específicos

- Descrever os processos actuais do check-in e check-out no Hotel Mar da Zinha;
- Apresentar as principais funcionalidades do aplicativo Checkfast;
- Apresentar a viabilidade do uso do aplicativo CheckFast.

1.5. Metodologia

Esta secção tem como objetivo descrever os métodos e procedimentos utilizados para a condução desta pesquisa. Serão apresentados os tipos de pesquisa adoptado, a abordagem metodológica, os instrumentos utilizados para a coleta de dados, os critérios de seleção dos participantes, bem como as técnicas aplicadas para a análise dos dados.

Marconi e Lakatos (2003, p.83) definem o método científico como o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permitem alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros - traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

1.5.1. Classificação da pesquisa

- Quanto aos objectivos da Pesquisa:

Seguindo a visão de Malhotra (2001), tratou-se de uma pesquisa exploratória, pois, visa descobrir ideias e intuições na tentativa de buscar maior familiaridade com o problema, por via da revisão bibliográfica e pesquisa de campo.

- Quanto a abordagem da Pesquisa:

Inspirado em Gil (1999), adotou -se uma abordagem qualitativa, pois, o uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contacto directo com a situação estudada, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos.

- Quanto à natureza:

Trata-se de uma pesquisa aplicada pois baseando-se nos pensamentos de Prodanov e Freitas (2013), este tipo de pesquisa objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Para solucionar o problema do Hotel Mar da Zinha propõe-se um aplicativo móvel que visa automatizar os processos de check-in e check-out.

1.5.2. Etapas da pesquisa

1^a fase: Escolha e Delimitação do tema

A escolha do tema deste trabalho surgiu a partir da identificação de uma necessidade específica no contexto do Hotel Mar da Zinha: a digitalização dos processos manuais de check-in e checkout. esses métodos tradicionais, embora funcionais, apresentam limitações em termos de eficiência, organização e rastreabilidade das operações, especialmente diante da crescente demanda por serviços mais ágeis e automatizados no sector hoteleiro.

Dessa forma, o tema foi delimitado com o objetivo de desenvolver uma solução tecnológica que optimize essas operações, reduzindo o tempo de atendimento, minimizando erros manuais e melhorando a experiência tanto para os hóspedes quanto para os funcionários. A proposta busca, assim, alinhar-se às tendências de modernização dos processos de gestão no sector de hospitalidade, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

“O tema de uma pesquisa é qualquer assunto que necessite melhores definições, melhor precisão e clareza do que já existe sobre o mesmo” (CERVO & BERVIAN, 2002, p. 81).

2^a fase: Recolha de dados

A recolha de dados para este trabalho foi realizada com o objetivo de compreender as limitações dos processos manuais de check-in e check-out no Hotel Mar da Zinha e identificar os requisitos necessários para a digitalização dessas operações. Foram utilizados os seguintes instrumentos e técnicas:

Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa bibliográfica, considerada uma fonte de coleta de dados secundária, pode ser definida como: contribuições culturais ou científicas realizadas no passado sobre um determinado assunto, tema ou problema que possa ser estudado (LAKATOS & MARCONI, 2001; CERVO & BERVIAN, 2002).

➤ Revisão bibliográfica

A revisão bibliográfica deste trabalho foi realizada com o objetivo de fundamentar teoricamente a pesquisa e identificar abordagens, metodologias e soluções tecnológicas relacionadas à digitalização de processos no sector hoteleiro. Foram analisados artigos científicos, livros,

relatórios e estudos de caso sobre gestão hoteleira, sistemas de check-in e check-out digitais, e tendências em tecnologia aplicada à hospitalidade.

Essa etapa permitiu compreender os benefícios e desafios da automação de processos manuais, além de destacar boas práticas e ferramentas que podem ser adaptadas à realidade do Hotel Mar da Zinha. A revisão também forneceu embasamento para a definição da metodologia e o desenvolvimento da solução proposta neste trabalho.

➤ Pesquisa Virtual

Na pesquisa virtual, foram consultadas diversas fontes online com o objetivo de fundamentar teoricamente o trabalho e identificar soluções tecnológicas aplicáveis ao problema identificado no Hotel Mar da Zinha.

Essa etapa foi fundamental para reunir informações atualizadas e relevantes, proporcionando uma base sólida para o desenvolvimento da solução tecnológica e garantindo que o trabalho fosse embasado em conhecimentos amplamente aceitos pela comunidade acadêmica e profissional.

➤ Entrevista

Aplicada aos colaboradores responsáveis pelas operações, esses dados permitiram mapear os principais desafios enfrentados, como atrasos, erros de registro e dificuldades de organização, fornecendo subsídios essenciais para o desenvolvimento de uma solução tecnológica alinhada às necessidades práticas da operação.

➤ Observação

Essa técnica consistiu em manter um contacto mais directo com a realidade. Foram realizadas observações diretas dos procedimentos no local, o que levou a perceber que ainda existem desafios no que diz respeito a execução de algumas tarefas como:

- Atrasos nas operações;
- Dependência de Documentação Física;
- Dificuldade na Organização.

3^a fase: Análise de dados e redação do trabalho final

Nesta etapa são apresentados os dados da pesquisa recolhidos através da coleta de dados que ocorreu no campo e a redação do trabalho final foi feita utilizando o software Microsoft Word 2016.

4^a fase: Apresentação do trabalho final

Após a finalização do projeto, o trabalho passará por um processo de avaliação dividido em duas etapas principais, que garantem a análise completa e criteriosa do desenvolvimento realizado:

1. Avaliação escrita

O trabalho final será entregue à direção do curso em formato impresso, contendo uma estrutura clara e detalhada. O júri avaliará o documento com base em critérios como rigor científico, qualidade da fundamentação teórica, clareza na apresentação dos resultados e cumprimento das normas acadêmicas. Além disso, serão analisados o alinhamento do conteúdo com os objetivos propostos e a profundidade da pesquisa realizada.

2. Avaliação Oral

Na defesa, far-se-á a defesa do trabalho utilizando o Microsoft PowerPoint para apoiar a exposição. A apresentação será focada em sintetizar os principais pontos do estudo, como os objetivos, a metodologia, os resultados alcançados e os benefícios da solução proposta.

Capítulo II: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo são apresentados os principais conceitos, teorias e estudos relacionados à informatização de processos no setor hoteleiro, bem como a utilização de aplicativos móveis como ferramentas de apoio à gestão.

2.1. Conceitos Básicos

2.1.1. Hotel

Segundo Beni (2001, p. 195), o hotel é uma empresa de prestação de serviços e diferencia-se de outros estabelecimentos industriais ou comerciais. Enquanto na indústria pode-se planejar o número certo de equipamentos, instalações e pessoal para um determinado tipo de produção, o mesmo não acontece com a hotelaria, que fica no aguardo dos clientes para pôr em funcionamento seu esquema operacional. O produto hoteleiro é estático.

Quintas (2006), define hotel como sendo um estabelecimento destinado essencialmente a fornecer, mediante pagamento, alojamento temporário ao público, assegurando ainda, em regra, outros serviços (alimentação, bebidas, animação, lavandaria, etc.) de uma forma organizada e integrada.

2.1.2. Recepção

A recepção é o ponto de referência e apoio ao hóspede; é ela que representa a cara da empresa hoteleira” (PETROCCHI, 2007, p. 100).

A recepção é geralmente o primeiro ponto de contato entre o hóspede e o hotel. A equipe da recepção é responsável por receber os hóspedes, realizar o check-in e check-out, responder a perguntas, fornecer informações sobre os serviços do hotel e atender a quaisquer pedidos especiais dos hóspedes.

2.1.3. Aplicativo Móvel

Torres (2013) complementa que o aplicativo móvel é o componente responsável pela maioria das inovações e utilizações diferentes, tornando o dispositivo mais flexível e útil.

Paula e Maziero (2014) demonstram a base em que o aplicativo é executado e Torres (2013) apresenta o conceito ao qual o aplicativo móvel se instala e é executado. Portanto, fica entendido como aplicativo móvel o software que é instalado em um dispositivo móvel

(smartphone ou tablet) utilizando como plataforma ou sistema operacional a sua base de instalação e execução.

2.2. Hotelaria e Turismo

A tecnologia é dos principais catalisadores de criação de valor e inovação no serviço hoteleiro, tanto para os trabalhadores como para os clientes. Com a implementação da mesma e com as suas evoluções constantes, observou-se uma melhoria dos resultados operacionais e ainda da qualidade do serviço (ORFILASINTES et al. 2005).

Os avanços tecnológicos são considerados essenciais para que a hotelaria continue a evoluir e a atingir cada vez melhores resultados, sendo também necessários para os turistas nas suas viagens, para que a sua experiência seja melhor e mais gratificante (SUN et al. 2019). Também mais recentemente, Bilgihan et al. (2016), argumentam que os gestores hoteleiros consideram a tecnologia como algo capaz de diferenciar a sua empresa das restantes, obtendo assim melhores resultados operacionais.

Já Siguaw et al. (2000), argumentavam que a tecnologia se tinha tornado, cada vez mais, um parceiro estratégico e um ativo importante para a indústria hoteleira, ajudando a melhorar toda a operação e a criar estratégias competitivas.

O seu papel é fundamental na criação de vantagens competitivas, contribuindo para um maior sucesso das empresas em relação aos concorrentes (NYHEIM et al. 2004).

Segundo Bitner et al. (2000), a tecnologia existente nas receções dos hotéis acaba por ser essencial, tanto para os trabalhadores como para os hóspedes, isto porque proporciona experiências de serviço diferentes.

Inovações tecnológicas presentes atualmente nos serviços de front desk, permitem uma experiência diferente de serviço, mais personalizadas e com mais valor para os clientes, e de igual modo para os trabalhadores, auxiliando e facilitando o seu trabalho (MARINOVA et al. 2017).

2.3. Sistemas de Informação na Hotelaria

Com o avanço da tecnologia, muitos hotéis têm adotado sistemas informatizados para gerenciar seus processos internos. Segundo Laudon (2016), os sistemas de informação são essenciais para aumentar a eficiência, reduzir custos operacionais e melhorar a tomada de decisões nas organizações. Na hotelaria, esses sistemas contribuem para o controle de reservas, gerenciamento de quartos, cadastros de hóspedes e geração de relatórios. Ainda assim, muitos

estabelecimentos de pequeno porte ainda operam de forma manual, o que limita seu potencial competitivo.

2.4. Aplicativos Móveis como Ferramentas de Gestão

Com a popularização dos smartphones, os aplicativos móveis passaram a ser amplamente utilizados em diversos setores, inclusive na hotelaria. Segundo Pressman (2016), aplicativos móveis bem projetados proporcionam uma interface intuitiva e podem ser acessados de qualquer lugar, facilitando o gerenciamento de tarefas e o acesso a informações em tempo real. Para o contexto hoteleiro, um aplicativo pode servir como um canal direto entre recepção e hóspedes, além de agilizar processos como check-in e check-out, sem a necessidade de formulários em papel.

2.5. Benefícios de Informatização de Processos

A informatização dos processos operacionais traz inúmeros benefícios para os hotéis, como a redução de erros humanos, maior controle sobre as operações, segurança da informação, além de proporcionar uma experiência mais moderna ao cliente. De acordo com Turban et al. (2018), a automação de processos permite que a equipe se concentre em atividades mais estratégicas, ao invés de tarefas repetitivas. Isso melhora a produtividade e a eficiência no atendimento.

2.6. Implementação

Implementação designa o ato ou efeito de implementar. O termo remete a praticar ou executar algo, como no caso de um projeto ou atividade.

O termo implementação transpõe uma variedade de contextos, do desenvolvimento de projetos em tecnologia até a aplicação de estratégias e metodologias nas mais diversas áreas. Certo et. al. (2010) alerta que a primeira fase da implementação é avaliar qual será a dimensão das alterações exigidas, podendo variar de algo mínimo a mudanças radicais.

2.7. Check-in e Check-out

"Check-in" é o processo pelo qual um hóspede registra sua chegada ao hotel e recebe as chaves do quarto. Por outro lado, "check-out" é o processo pelo qual o hóspede finaliza sua estadia, devolve as chaves e paga pela acomodação e quaisquer extras.

Na indústria hoteleira, a primeira impressão desempenha um papel decisivo na definição da satisfação dos hóspedes perante a experiência no hotel e tudo pode depender do processo de check-in geralmente exigido (GAC ALVES, 2020).

2.8. Funcionalidades do Aplicativo CheckFast

Atualmente, os hóspedes esperam que a tecnologia utilizada nos hotéis contribua para a oferta de serviços ágeis e flexíveis, atendendo às suas preferências e proporcionando uma experiência consistente, personalizada e agradável a cada nova estadia.

O CheckFat apresenta interfaces simples, intuitivas e de fácil navegação, facilitando o uso mesmo para aqueles com pouca familiaridade com a tecnologia.

A seguir, são apresentadas as principais telas do aplicativo, começando pela tela inicial, ilustrada na figura abaixo. Nesta primeira tela, o usuário tem a possibilidade de inserir suas credenciais de acesso, e-mail e senha, para efetuar o login no sistema. Esse processo garante a segurança das informações e permite que o usuário accesse um ambiente personalizado, onde poderá usufruir de todas as funcionalidades que o CheckFast oferece de forma prática e eficiente.

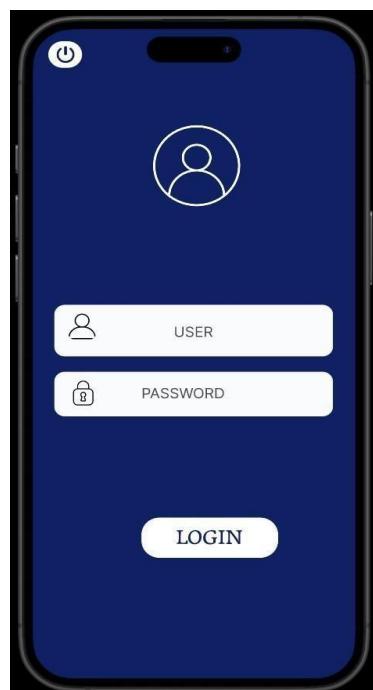


Figura 1- Tela inicial

Autora: Delfina dos Prazeres (2025)

A tela secundária do aplicativo CheckFast apresenta uma visualização clara e funcional da disponibilidade dos quartos. Cada quadrado representa um quarto numerado, utilizando um sistema de cores e ícones para facilitar a compreensão do usuário:

- Quadrados vermelhos com cadeado fechado indicam que o quarto está ocupado, ou seja, indisponível para check-in no momento.
- Quadrados verdes com cadeado aberto indicam que o quarto está vazio e disponível para check-in, permitindo que o usuário selecione um desses para iniciar o processo.

Essa abordagem visual proporciona uma experiência prática e intuitiva, permitindo que o usuário identifique rapidamente os quartos disponíveis, sem a necessidade de informações textuais adicionais. O design limpo e organizado contribui para uma navegação eficiente e agradável dentro do sistema.

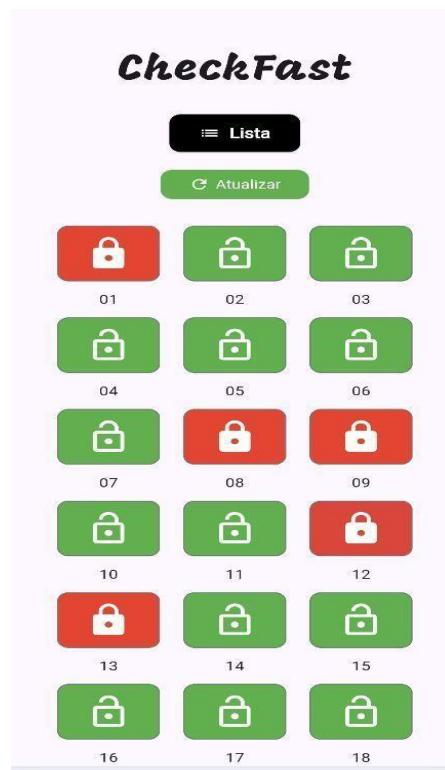


Figura 2- Disponibilidade e indisponibilidade dos quartos

Fonte: Delfina dos Prazeres

A tela apresentada abaixo é destinada ao preenchimento dos dados de check-in do hóspede. Ela é exibida assim que o usuário seleciona um dos quartos disponíveis (indicados em vermelho na tela anterior).

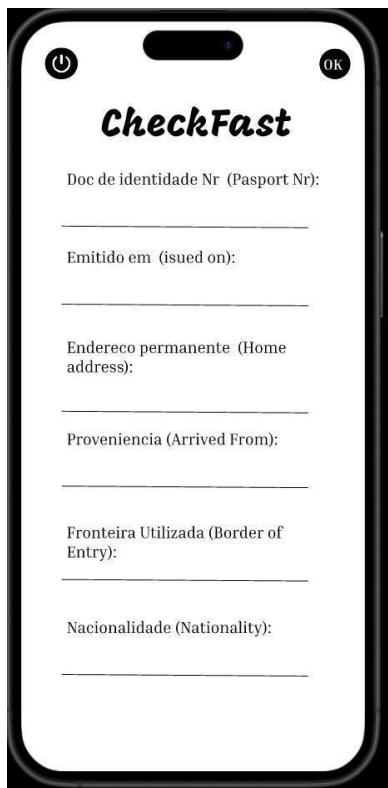


Figura 3- Preenchimento de dados para Check in

Fonte: Delfina dos Prazeres

A tela abaixo exibe os dados de um hóspede que já realizou o check-in, indicando que o quarto está atualmente ocupado. Todos os campos encontram-se devidamente preenchidos com as informações fornecidas durante o processo de entrada.

No canto superior direito da tela, encontra-se o botão “OUT”, cuja função é realizar o checkout do hóspede. Ao ser pressionado, este botão atualiza automaticamente o estado do quarto no sistema, alterando-o de ocupado para disponível, tornando-o novamente acessível para novos check-ins.

Esta funcionalidade torna o processo de gestão de entradas e saídas mais eficiente e transparente, contribuindo para um controle ágil da ocupação dos quartos.



Figura 4- Check-out do hóspede

Fonte: Delfina dos Prazeres (2025)

Capítulo III: DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO

3.1. Descrição da Área de Estudo

O Mar da Zinha é um hotel que oferece serviços de hospedagem com acomodações confortáveis. Dispõe de recepção, serviço de quarto e limpeza, funcionando durante todo o ano. Seus quartos atendem a diferentes perfis de hóspedes, desde viajantes a negócios até turistas em busca de estadia no distrito de Chibuto. Classificado como um hotel 3 estrelas, está situado no centro da cidade de Chibuto.

O hotel dispõe de uma sala de conferências, com capacidade para acomodar até 150 pessoas, proporcionando um ambiente ideal para reuniões, eventos corporativos e outras ocasiões especiais, restaurante, bar e um total de dezasseis (16) quartos, divididos da seguinte forma: cinco (5) quartos single, com tarifa de 2.800,00 MT (dois mil e oitocentos meticais); nove (9) quartos standard, com tarifa de 4.500,00 MT (quatro mil e quinhentos meticais); e dois (2) quartos suíte master, com tarifa de 6.500,00 MT (seis mil e quinhentos meticais).

Os hóspedes têm direito ao serviço de pequeno-almoço, já incluído na tarifa da acomodação. Além disso, o hotel oferece serviço de lavandaria, cujo custo é cobrado à parte. O pagamento pode ser efetuado no momento da entrega das roupas ou na retirada.

A figura abaixo mostra a parte frontal do hotel Mar da Zinha(HM).

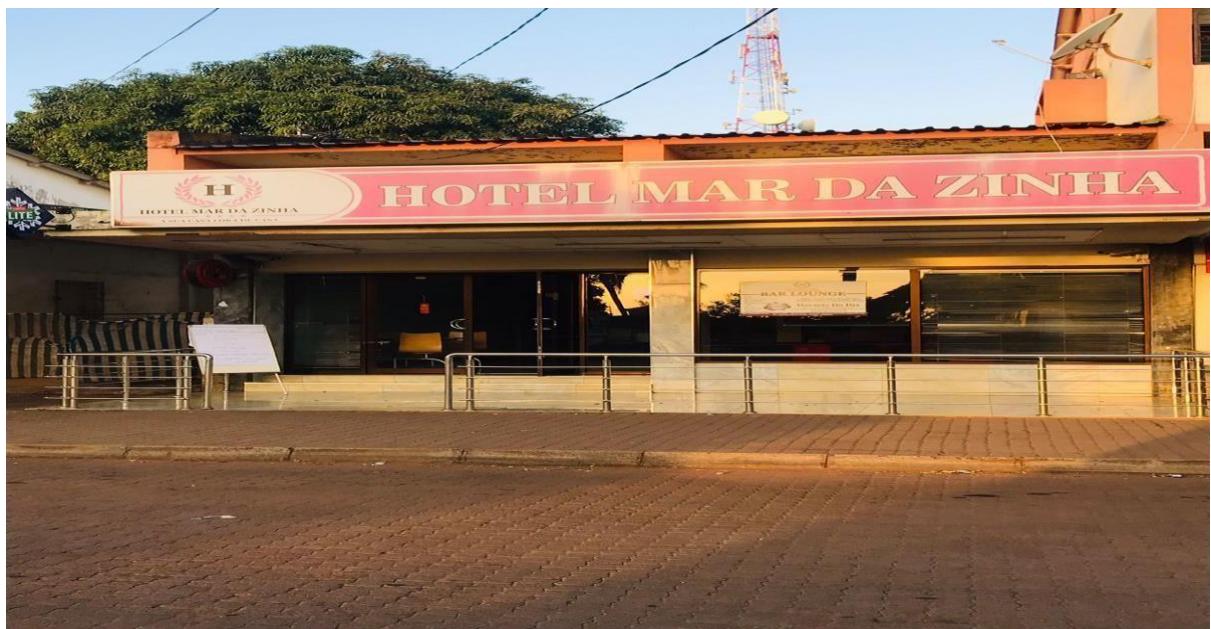


Figura 5- Hotel Mar da Zinha Fonte:
Mar da Zinha (2025)

A figura que se segue (figura 6) mostra a recepção do hotel, o local no qual os hóspedes realizam o check-in e check-out.



Figura 6- Área de recepção do Hotel Mar da Zinha

Fonte: Mar da Zinha (2025)

Em seguida, a Figura 7 ilustra o bar e o restaurante do hotel, espaços destinados ao lazer e à alimentação dos hóspedes, oferecendo um ambiente acolhedor para refeições, convívio social e momentos de descontração.



Figura 7- Quarto do Hotel Mar da Zinha

Fonte: Mar da Zinha (2024)

3.2. Estudo Técnico do Problema

Como todo projecto científico, nesta fase far-se-á a apresentação dos dados colectados no campo por via da observação, questionário e inquérito. Segue abaixo os dados resultantes do guião de observação onde foi possível notar os seguintes aspectos:

1. Técnicas usadas: notou-se que, os processos de check-in e check-out no Hotel Mar da Zinha são demorados devido à falta de um sistema eficiente de gestão. No check-in, os hóspedes enfrentam longas esperas para registrar sua chegada, receber a chave do quarto e obter informações sobre a estadia. No check-out, a demora na conferência de pagamentos e causa filas e insatisfação. Além disso, com esses processos manuais, torna-se difícil para a equipe do hotel saber com precisão quais quartos estão ocupados ou disponíveis, o que pode gerar falhas na organização e no atendimento. Portanto, para solucionar esses problemas, a implementação de um aplicativo móvel se torna essencial, agilizando as operações, melhorando o controle das acomodações e proporcionando um atendimento mais eficiente.

2. Métodos usados para check-in e check-out: observou-se que, hotel Mar da Zinha realiza seus processos de check-in e check-out de maneira tradicional, utilizando um livro de reservas físico localizado no balcão da recepção. Este método manual de operação apresenta diversas fragilidades operacionais significativas, a ausência de um sistema informatizado resulta em vulnerabilidades na gestão das informações. Os registros manuais são suscetíveis a erros de anotação, além de existir um risco constante de perda de dados importantes dos hóspedes. A comunicação com os hóspedes também fica comprometida devido à falta de um sistema integrado e eficiente. Um aspecto particularmente preocupante é a falta de proteção das informações em situações de emergência. Em caso de sinistros como incêndios, todos os registros podem ser permanentemente perdidos, pois não existe um sistema de backup digital sincronizado.

3. Armazenamento de dados de hóspedes: notou-se também a ocorrência de erros durante o check-in, como a duplicação de registros, a atribuição de um quarto já ocupado, casos de

overbooking e dificuldades na gestão da base de dados dos hóspedes. No entanto, ao adotar um aplicativo móvel, o hotel pode centralizar e organizar essas informações de forma eficiente, minimizando falhas e optimizando a operação.

De seguida apresenta-se os resultados obtidos por via do questionário direcionado ao gerente do Hotel sob forma de entrevista.

Quando questionado a forma pela qual é feito o check-in o gerente respondeu que é feito através de preenchimento manual do formulário que se encontra na Recepção, acrescentou dizendo que, o hotel dispõe do computador, mas não para realização de check-in e check-out e que após o check-in os dados são armazenados manualmente. O gerente apoia a implementação de um aplicativo para check-in e check-out e acredita que o aplicativo trará as seguintes vantagens:

- Flexibilidade no atendimento;
- Menor dependência de papelada e formulários manuais;
- Sensação de modernidade e inovação, agregando valor à marca do hotel; ➤ Redução de erros manuais e retrabalho.

Considerando as respostas do gerente fica claro que o Hotel Mar da Zinha precisa adoptar meios tecnológicos para melhorar sua gestão e operação diária visto que, o uso de softwares especializados tornou-se essencial para administrar reservas, controlar o fluxo de hóspedes, gerenciar pagamentos e otimizar o trabalho dos funcionários. Mesmo os pequenos hotéis e pousadas, que contam com equipes reduzidas, precisam de ferramentas digitais para tornar suas atividades mais ágeis e eficientes.

Com a ampla oferta de recursos tecnológicos disponíveis, muitos estabelecimentos já se beneficiam da informatização para melhorar seus serviços e proporcionar uma melhor experiência aos hóspedes.

Por último, segue os resultados obtidos por via de um inquérito dirigido aos hóspedes que frequentam o Hotel Mar da Zinha.

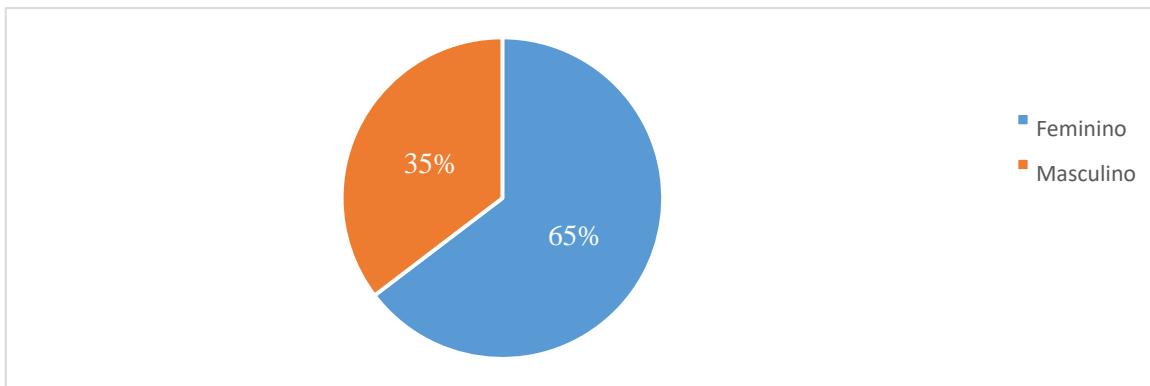


Gráfico 1- Número de hóspedes inquiridos por sexo

Fonte: Autor (2025)

Tal como o gráfico 1 testifica, no total de 50 hóspedes inquiridos a maioria são do sexo feminino com 32 mulheres que equivalem a 65% e os 35% pertencem ao sexo masculino que equivale a 18 homens.

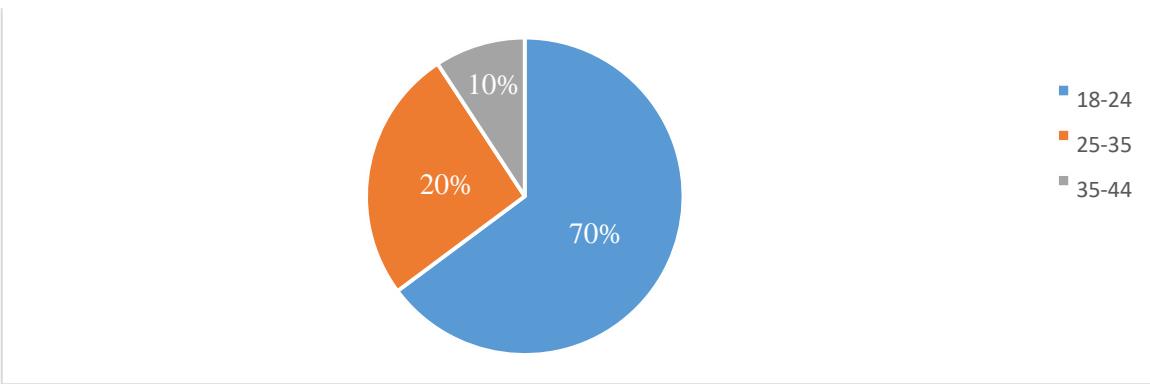


Gráfico 2- Faixa etária dos hóspedes inquiridos

Fonte: Autor (2025)

Em relação a faixa etária 10% equivalente a 5 hóspedes tem em média dos 35-44 anos de idade e 20% equivalente a 10 hóspedes tem 25-35 anos de idade e por fim 70% que constitui a maioria, equivalem a 35 hóspedes e tem em média 18-24 anos de idade.

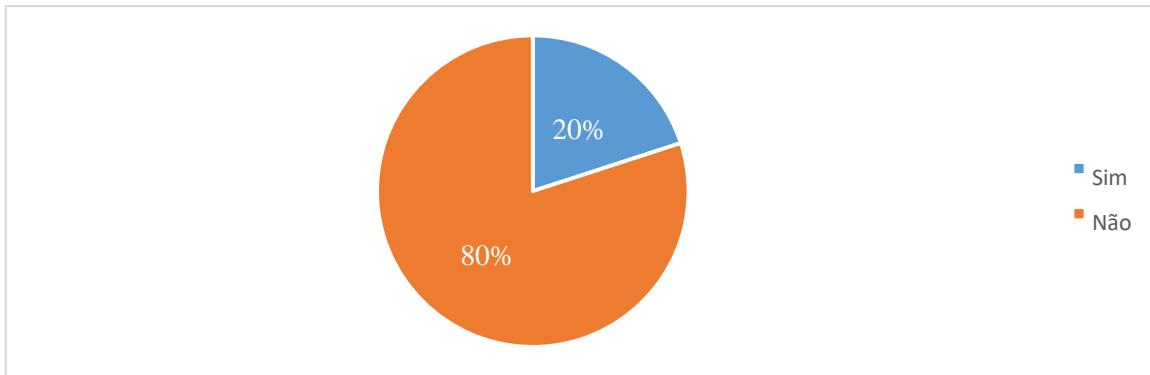


Gráfico 3- Opinião dos hóspedes em relação ao método utilizado para check-in e check-out no HMZ. Autor: Autor (2025)

Quanto a eficácia do método manual utilizado para os processos de Check-in e Check-out no HMZ, 80% equivalente a 40 hóspedes responderam “sim” assumindo que o método é eficaz e 20% equivalente a 10 hóspedes responderam “não” assumindo a ineficácia do método.

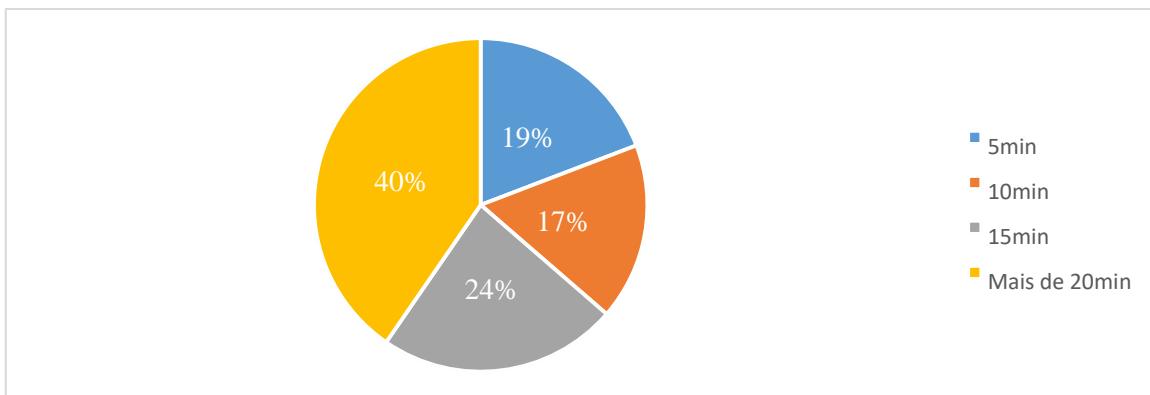


Gráfico 4- Tempo de Check-in e Check-out no HMZ

Fonte: Autor (2025)

Conforme o gráfico ilustra, 17% equivalente a 8 hóspedes levaram 10min no processo, 19% equivalente a 10 hóspedes levaram 5min, 24% equivalente a 12 hóspedes levaram cerca de 15min e 40% equivalente a 20 hóspedes levaram mais de 20min no processo de Check-in e Check-out.

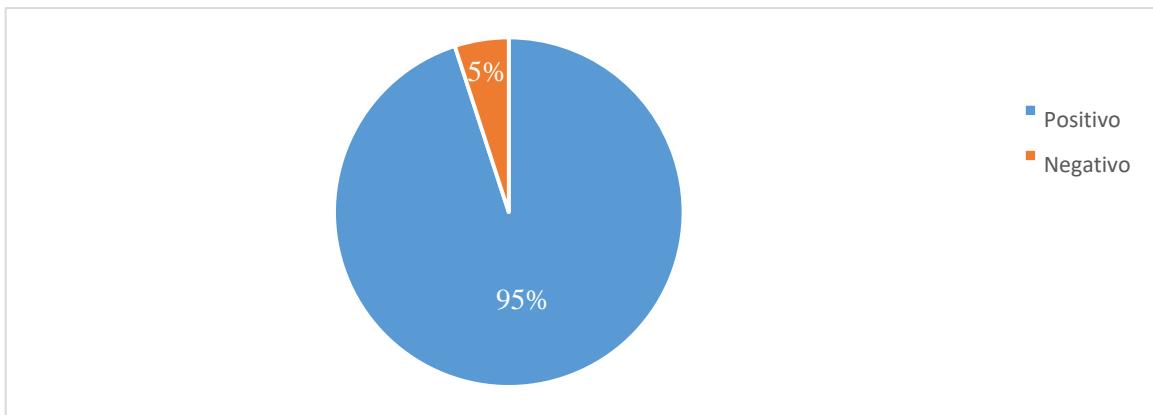


Gráfico - Opinião dos hóspedes em relação ao aplicativo de check-in e check-out. Fonte:
Autor (2025)

3 hóspedes que correspondem a 5% acharam negativa a ideia de um aplicativo para os processos de Check-in e Check-out e 95% equivalente a 47 hóspedes advogam a implementação do aplicativo no HMZ.

Diante dos resultados do inquérito, torna-se evidente a necessidade da solução proposta neste projecto pois, os dados expressam a insatisfação dos hóspedes em relação a experiência que tiveram no Hotel Mar da Zinha e este sinal, é uma ameaça a demanda visto que, os hóspedes partilham suas experiências com os demais e se a experiência não tiver sido boa, não manifestaram a vontade de voltar e/ou de conhecer o hotel.

3.3. Ações concretas para a Resolução do Problema

Atualmente, os hotéis investem cada vez mais em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para atender às necessidades e expectativas dos clientes. O uso dessas tecnologias proporciona soluções inovadoras, permitindo a resolução de problemas, a optimização de sistemas e o desenvolvimento de vantagens competitivas em diversas áreas estratégicas. Diante disso, apresentam-se a seguir procedimentos e ações concretas para solucionar o problema mencionado anteriormente.

a) Disponibilidade de um dispositivo móvel ou computador

A primeira etapa consiste em garantir a disponibilidade de um dispositivo móvel ou computador adequado para a utilização do sistema. Esse equipamento será essencial para o acesso, gestão e monitoramento das funcionalidades do aplicativo, permitindo que a equipe do hotel realize operações com eficiência.

Os principais pontos desta fase incluem:

- Seleção do dispositivo: Escolha de um smartphone, tablet ou computador compatível com o aplicativo, considerando factores como sistema operacional, capacidade de processamento e conectividade.
- Disponibilidade e aquisição: Caso o hotel não possua um dispositivo adequado, pode ser necessário adquiri-lo ou designar um equipamento já existente para essa finalidade.

b) Instalação do aplicativo

Após garantir a disponibilidade de um dispositivo móvel ou computador, a próxima etapa na implementação do aplicativo no hotel é a **instalação do sistema**. Essa fase é essencial para que a equipe possa cessar e utilizar todas as funcionalidades da aplicação de forma eficiente.

Os principais passos desta fase incluem:

- Download e instalação: O aplicativo deve ser baixado e instalado no dispositivo designado.

- Configuração inicial: Após a instalação, será necessário realizar as configurações básicas, como a criação de contas de usuário, definição de permissões de acesso.

Essa fase é crucial para a transição digital do hotel, pois estabelece a base para a utilização do aplicativo no dia a dia, melhorando a gestão e a experiência dos clientes.

c) Capacitação da equipe para a utilização do aplicativo CheckFast

Para dar continuidade ao treinamento da equipe de recepção do Hotel Mar da Zinha, será elaborado um plano de formação com ações voltadas para o uso do aplicativo no check-in e check-out. O objetivo é melhorar as habilidades dos recepcionistas no uso do aplicativo, tornando os processos mais eficientes e garantindo um atendimento de qualidade.

Variáveis	Descrição
Métodos de Formação	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demonstração; ➤ Treinamento prático; ➤ Explicativo.
Técnicas de Formação	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Simulação; ➤ Exercícios práticos.
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepcionistas ➤ Comissão de alojamento

Métodos de avaliação	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Simulação de atendimento; ➤ Questionários; ➤ Observação directa.
----------------------	--

Quadro 1- Descrição de técnicas e métodos do plano de formação.

Fonte: Autor (2022)

O plano de formação busca preparar e qualificar os profissionais para atender às necessidades da empresa, garantindo um serviço de qualidade.

Quadro 2- Plano de formação para equipe de formação do Hotel Mar da Zinha

Tema: Formação no uso do aplicativo CheckFast			
Período da formação: 1 dia; Duração: 2 horas e 30 minutos por dia; Local: Hotel Mar da Zinha		Formador(a): Delfina dos Prazeres	Número de Formandos: 4 recepcionistas
Objetivos da Formação:			
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitar os recepcionistas para realizar check-in e check-out de forma rápida e eficiente; ➤ Ensinar a navegação e uso das funcionalidades do CheckFast; 	
Conteúdo	Tipo de aula	Duração	Recursos necessários

Contextualização e conceitos importantes sobre o aplicativo CheckFast	Teórica	1 hora	Computador e projector
Instalação do aplicativo CheckFast	Pratica	15 min	Celular, computador
Demonstração das funcionalisidades do CheckFast	Prática	30 min	Celular, computador e Projector
Avaliação do aproveitamento dos formandos	Prática	1 hora	Celular, Computador e Projector
Revisão e considerações finais	Teórica/prática	30min	Celular, Computador e Projector
No fim da formação os formandos devem ser capazes de:			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizar o aplicativo CheckFast com autonomia para realizar check-in e check-out; ➤ Gerenciar a ocupação dos quartos em tempo real de forma eficiente; ➤ Reduzir o tempo de espera dos hóspedes, oferecendo um atendimento mais ágil; 			

Fonte: Autor (2025)

3.4. Resultados Esperados

A função estratégica dos softwares na hotelaria é de grande relevância, pois a troca de informações entre unidades e departamentos melhora a eficácia dos serviços, resultando em maior satisfação dos hóspedes. Além disso, as tecnologias e processos informatizados são fundamentais para elevar a produtividade e a competitividade das unidades hoteleiras. Para otimizar recursos operacionais e financeiros, o software CheckFast deve ser implementado de maneira personalizada, adaptando-se às necessidades específicas do Hotel Mar da Zinha.

Com a implementação do CheckFast, espera-se uma mudança significativa no Hotel Mar da Zinha, com os seguintes resultados:

- Agilização do check-in e check-out, reduzindo filas e tempo de espera na recepção;
- Melhoria na gestão da ocupação dos quartos: O monitoramento em tempo real da disponibilidade permite um controle mais preciso da ocupação, evitando falhas na alocação e reduzindo riscos de overbooking.
- Aumento da eficiência operacional, com automação de processos que reduzem tarefas manuais e otimizam a produtividade da equipe.
- Fortalecimento da segurança e proteção de dados, assegurando a privacidade e integridade das informações dos hóspedes.
- Diminuição da sobrecarga na recepção, permitindo que os funcionários foquem em um atendimento mais personalizado.
- Aprimoramento da competitividade do hotel, tornando-o mais moderno, tecnológico e atrativo para os hóspedes.

3.5 Cronograma de Actividades

Segundo Silveira (2010), o cronograma compreende o planejamento de cada atividade a ser realizada no projeto, sendo que estas precisam estar dimensionadas para possibilitar a visualização do tempo necessário para sua realização.

Quadro 3- Cronograma de actividades

Actividades	Período (Dias 2025)			
	4 dias			
	1	2	3	4
Mobilização de recursos financeiros, humanos e materiais.	X			
Aquisição de um smart tablet	X			
Instalação do aplicativo no smart tablet		X		
Formação dos colaboradores para o uso do aplicativo			X	
Monitoria e Avaliação da funcionalidade do Aplicativo				X
Correcção de prováveis falhas				X

Fonte: Autor (2025)

3.6. Orçamento

segundo Gil (2002) para se ter 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.

Tabela 1- Orçamento

Descrição dos itens	Unidade	Quantidades	Valores	
			preço unitário (MT)	custo unitário total (MT)
computador		1(um)	existe	...
Smartphone ou tablet		1(um)	15 000	15 000
Pacote de implementação do aplicativo CheckFast(incluindo o treinamento do pessoal)		1(um)	25 566, 00	25 566,00
Lanche	Dia	1	1000	1000
Subtotal				41 566,00
Contigências (10 %)				4 156.6
Total				45 722.6

Fonte: Autor (2025)

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. SILVEIRA, José Procópio da. 10 passos para se elaborar um projeto de pesquisa de campo. 1. ed. Olinda, PE: Livro rápido, 2010.
2. DIAS, Reinaldo. *Gestão de Turismo e Hotelaria*. Atlas, 2017.
3. LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação Gerenciais*. Pearson, 2016.
4. PRESSMAN, Roger. *Engenharia de Software*. McGraw-Hill, 2016.
5. TURBAN, Efraim et al. *Administração de Tecnologia da Informação*. Cengage Learning, 2018.
6. Beni, M. C. (2006). Análise estrutural do turismo (11th ed.). São Paulo: Editora Senac.
7. GIL, Antonio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
8. SELLTIZ, C. et al. Métodos de pesquisa nas relações sociais. São Paulo: Herder, 1965.
9. GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
10. CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. Metodologia científica. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
11. Kim, T., Paek, S. e Lee, S. (2013). Social capital, knowledge sharing and organizational performance: what structural relationship do they have in hotels? *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.*, 25 (5) (2013), pp. 683-704;
12. MENDES FILHO, Luis Augusto Machado; RAMOS, Anatália Saraiva Martins. A internet como novo paradigma tecnológico e organizacional da gestão hoteleira: uma seleção de serviços e aplicações utilizado pelos hotéis.
13. LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Fundamentos metodologia científica. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.
14. Paula, L. J. L. (2013). Desenvolvimento de aplicativo para dispositivos móveis para coleta de dados georreferenciados através de reconhecimento de voz. 82 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Engenharia Agrícola) – Escola Superior de Agricultura, Universidade de São Paulo: USP.
15. Maziero, C. A. (2014). Sistemas Operacionais: conceitos e mecanismos. Curitiba: UTFPR, ago. Disponível em:
<http://dainf.ct.utfpr.edu.br/~maziero/lib/exe/fetch.php/so:so-livro.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2015.

16. LAUDON, Kenneth C.; LAUDON Jane P. Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital. Traduzido por Arlete Simille Marques. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
17. Sun, S., Lee, P. e Law, R. (2019). Impact of cultural values on technology acceptance and technology readiness. *International Journal of Hospitality Management*, 77 pp. 8996;
18. Siguaw, J., Enz, A. e Namasivayam, K. (2000). Adoption of information technology in US hotels: strategically driven objectives. *Journal of Travel Research*, 39 (2000), pp. 192-201;
19. Nyheim, P., McFadden, F. e Connolly, D. (2004). Technology strategies for the hospitality industry. Pearson Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ;
20. Bitner, M., Brown, S. e Meuter, M. (2000). Technology infusion in service encounters. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), pp. 138-149;
21. Marinova, D., Ruyter, D., Huang, M., Meuter, M. e Challagalla, G. (2017). Getting smart: Learning from technology-empowered frontline interactions. *Journal of Service Research*, 20 (1), pp. 29-42;

Apêndices

APÊNDICE A – Questionário dirigido aos hóspedes



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Este questionário será utilizado para conduzir uma entrevista direcionada ao gerente do Hotel Mar da Zinha, com o objetivo de recolher informações sobre a necessidade de implementar o aplicativo CheckFast na gestão dos processos de check-in e check-out. A elaboração deste questionário insere-se no âmbito da disciplina de Trabalho de Fim de Curso de Licenciatura em Gestão Hoteleira, lecionada na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI). Contamos com a sua colaboração neste processo, pois a sua contribuição será essencial para a obtenção de resultados que permitirão um estudo mais aprofundado do problema e das possíveis soluções.

Guião de Questões para Entrevista

1. O hotel possui uma área específica para realização de check-in e checkout?
2. Como são feitos o check-in e o check-out?
3. O hotel dispõe de computador para suas operações?
4. Como são armazenados os dados após o check-in?
5. Alguma vez o hotel já teve acesso a um computador com um sistema integrado que facilite na gestão dos procedimentos check-in e check-out?
6. Quais seriam as vantagens da implementação de um aplicativo para check-in e check-out para o hotel?

APÊNDICE B - Guião de Observação



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

Este guião de observação, é direcionado ao Hotel Mar da Zinha onde será utilizado para observar aspectos inerentes ao tema para dar segmento a elaboração do projecto de desenvolvimento.

Guião de Observação

1. Técnicas usadas
2. Métodos usados para check-in e check-out
3. Armazenamento de dados dos hóspedes

APÊNDICE C- Inquérito dirigido aos hóspedes



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

Este inquérito, é para fins académicos, dirigido aos hóspedes que frequentam o Hotel Mar da Zinha, como meio de recolha de informações que possibilitem dar segmento ao Projecto de Desenvolvimento.

Inquérito 1.

Genero

a) Masculino

b) Feminino

2. Faixa etaria

a) 18-24

b) 25-34

c) 35-43

d) 45-50

e) 55 ou mais

3. Acha eficaz o metodo manual utilizado no processo de check-in e check-out no Hotel Mar da Zinha?

a) Sim

b) Nao

4. Quanto tempo levou no processo de check-in e check-out ao chegar e ao sair do Hotel Mar da Zinha?

a) 5min

b) 10min

c) 15min

d) Mais de 20min

5. O que acha da implementacao do metodo digitalizado para o processo de check-in e checkout?

a) Positivo

b) Negativo