

SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE TRANSAÇÕES: O CASO DO HOTEL MANTA

MALDANER, Lucimara¹; NUNES, Bruna Maiara D.¹; OLIVEIRA, Rafael M.²

¹Acadêmicas do Curso de Bacharelado em Administração - UFPel; ²Docente do curso de Bacharelado em Administração DAT/FAT - rmelloo@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, no ambiente empresarial, observa-se que a tecnologia é muito importante para o desempenho das empresas em seus respectivos mercados visto que, novos desafios se apresentam frequentemente. Com isso, as empresas notaram que é imprescindível o uso de Sistemas de Informação (SI), para que estas se tornem competitivas, organizadas e aptas a responder às mudanças exigidas pelo cenário mundial.

Desse modo, Gordon e Gordon (2006) afirmam que os SI podem ser classificados de acordo com duas dimensões: o seu propósito, ou finalidade, e o seu escopo. Na dimensão do propósito, diferenciam-se os sistemas entre Sistemas de Automação (SA), Sistemas de Processamento de Transações (SPT) e Sistemas de Suporte à Gestão (SSG). Na dimensão do escopo, distinguimos entre sistemas individuais, departamentais/funcionais, empresariais e sistemas interorganizacionais.

Neste contexto os mesmos autores ressaltam que a Tecnologia da Informação permitiu que as organizações fizessem a gestão de suas informações de forma eficiente e eficaz, além disso, os significativos avanços na TI tornaram possível obter, gerir e usar quantidades enormes de informação a um custo relativamente baixo. Assim, o SI combina TI com dados, procedimentos para processar dados e pessoas que coletam e usam os dados.

Nesse sentido, este estudo tem como objetivo realizar uma incursão teórica apresentando o conceito, as características e as principais atividades do SPT, em específico, como também, os reflexos decorrentes da implementação dos SI nas organizações. Para tanto, será feita uma análise através de um estudo de caso realizado em uma organização do setor hoteleiro da cidade de Pelotas.

Em relação aos tipos de SI ressalta-se a definição do SPT, que para Mcleod *apud* Beuren e Martins (2001, p. 9) consiste na “manipulação ou transformação de símbolos tais como números e letras para o propósito de aumentar sua utilidade.” De acordo com Alter *apud* Beuren e Martins (2001, p. 9), “um sistema de processamento de transações coleta e armazena dados sobre transações e algumas vezes controlam decisões que são feitas como parte de uma transação”.

Os Sistemas de Processamentos de Transações (SPT) processam e registram as transações de uma organização. Uma transação é uma unidade de atividade de negócio, tal como comprar um produto, fazer um depósito bancário ou reservar uma passagem aérea. Processar uma transação inclui atividades tais como gravar, arquivar e recuperar registros ou preencher formulários de pedidos e cheques. Sistemas de processamento de transações dão suporte a empregados de nível operacional no desempenho das funções rotineiras do negócio através do fornecimento de dados. (GORDON E GORDON, 2006, p. 9).

Para Gordon (2006) o SPT ajuda os gestores a responder inúmeras questões que mantém seus negócios operacionalmente estáveis e lucrativos. Para Stair (1998) as atividades do SPT compreendem: a coleta de dados; manipulação dos dados; armazenamento; produção de documentos. A maioria dos SPT's tem necessidade de processamento eficiente e rápido para lidar com grandes quantidades de entradas e saídas; alto grau de repetição no processamento;

computação simples (adição, subtração, classificação, multiplicação); grande necessidade de armazenagem; em caso de pane no SPT, causa grande e grave impacto negativo na organização, e o seu funcionamento afeta um grande número de usuários.

Ainda segundo o autor, desde que o SPT passou de manual a computadorizado as empresas não se imaginam mais sem esse tipo de ferramenta ao seu alcance. Na escolha do SPT, a empresa deve levar em consideração quais objetivos do sistema, em termos de custo, controle e complexidade, são mais necessários para o apoio às metas organizacionais.

Desse modo, segundo Graeml (2003, p. 38) a introdução de novas tecnologias exige adequações tanto em relação ao negócio em si, sendo preciso realizar revisões nos processos da empresa com a finalidade de criar sistemas mais precisos e com menor margem de erro e também se torna necessário realizar treinamento ou retreinamento dos funcionários, visto que se torna imprescindível reeducar as pessoas devido as grandes mudanças que a implementação do SI gera. Pode-se ressaltar, portanto, que o mesmo autor a TI tende a democratizar o acesso à informação, sendo natural que existam pessoas que estejam perdendo poder dentro das organizações, a partir da introdução de SI, portanto essas pessoas representam possíveis focos de resistência às mudanças.

Ainda no mesmo contexto para Graeml (2003, p. 42) as novas formas de tecnologia inevitavelmente mudam o modo de as pessoas se mobilizarem para o trabalho, assim como as habilidades e comportamentos importantes para a produtividade. Essas mudanças vêm acompanhadas de resistência se as pessoas sentirem que passarão a existir demandas conflitantes com suas expectativas sobre o trabalho.

2 METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho optou-se por uma pesquisa qualitativa na qual os dados são obtidos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo. Assim, foi realizado um estudo de caso no Hotel Manta com a finalidade de verificar a utilização prática do SI em questão, para tanto, utilizou-se na entrevista um roteiro semi-estruturado para uma melhor abordagem das questões pertinentes ao assunto. De outra forma, destacamos que a revisão bibliográfica foi uma constante na realização deste estudo.

Para tanto, os estudos de casos podem ser classificados de acordo com Yin *apud* Miguel (2007, p. 219) segundo: seu conteúdo e objetivo final (exploratórios, explanatórios, ou descritivos) ou quantidade de casos (caso único – holístico ou incorporado ou casos múltiplos – também categorizados em holísticos ou incorporados). Dessa forma, o presente estudo é de caráter exploratório, ou seja, esta fazendo uma introdução ao tema e por este motivo também se classifica pelo seu conteúdo e objetivo final. Seguindo esse contexto, para o autor em questão, observa-se ainda que a principal tendência em todos os tipos de estudo de caso, é que estes tentam esclarecer o motivo pelo qual uma decisão ou um conjunto de decisões foram tomadas, como foram implementadas e com quais resultados alcançados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo de caso aqui apresentado foi desenvolvido no Hotel Manta que faz parte de uma rede de Hotéis na cidade de Pelotas. A rede foi fundada pelo português João Rodrigues Manta que veio para o Brasil com o intuito de realizar

investimentos. Inicialmente ele trabalhou no ramo de padarias, mas não obteve muito sucesso e optou pelo mercado de Hotéis. Atualmente, a rede é composta por três Hotéis: Estoril, Manta e Tourist Parque. O primeiro foi inaugurado em 1972, o segundo em 1973 e o terceiro em 1978. A administração do Hotel passou por algumas mudanças devido ao falecimento de João, porém nunca deixou de ser estritamente familiar. No momento a administração está aos cuidados de seu irmão Renato Manta.

A rede de Hotéis mais especificamente o Hotel Manta faz uso de um sistema chamado Desbravador 3.0, que é um software para automação de médios e grandes hotéis. Seu objetivo é facilitar e agilizar o dia-a-dia de um Hotel, possibilitando um melhor atendimento ao cliente, prevê ações rotineiras como controle de entradas e saídas dos hóspedes, consumação, reservas e funções de gerenciamento de estoque e financeiro, gerando relatórios de cada atividade acima citada. Desenvolvido em ambiente Windows, torna fácil suas operações, não sendo preciso operadores com experiência avançada em informática para usá-los.

O sistema em questão suporta os bancos de dados Microsoft SQL Server e Interbase, satisfazendo as necessidades de segurança e agilidade. Este sistema é atualmente, comercializado em todas as regiões do país sendo um dos mais utilizados e reconhecidos. Esta versão foi adquirida e começou a ser utilizada no ano de 2005 na rede de Hotéis Manta, substituindo a versão anterior deste mesmo sistema. O gerente do Hotel relatou que inicialmente foi realizado um treinamento para o uso do sistema, o qual atingiu cerca de 95% dos funcionários, tendo duração de duas semanas. Posteriormente foi necessário mais uma semana de treinamento basicamente para dar suporte às dúvidas. Assim, a implementação deste sistema foi realizada com êxito, pois a maioria dos funcionários não apresentou qualquer dificuldade quanto à utilização do mesmo.

No entanto, houve grande resistência por parte dos funcionários antes da implementação do sistema. Esses estavam acostumados com o sistema anterior e não viam necessidade de mudanças, porém a implantação ocorreu da mesma forma, por ordens da gerência, que alegava que quem trabalha em uma empresa tem que se adaptar as mudanças que a mesma julga serem necessárias, e não o contrário. Enfim, a resistência apresentada ocorreu somente inicialmente, logo após, os funcionários já tomaram conhecimento que este sistema agregaria mais funções e era de fácil manuseio por ser mais ilustrativo.

Cabe ressaltar, que o Desbravador aos olhos da gerência e dos demais funcionários apresenta resultados positivos no que tange aos procedimentos operacionais que o mesmo executa, pois vem atendendo a todas as necessidades referentes à rotina do hotel. Entretanto, pode-se dizer que como o sistema é baseado em leis fiscais e é atualizado automaticamente acaba sofrendo certas limitações em alguns aspectos o que às vezes pode dificultar algum procedimento.

4 CONCLUSÃO

É possível perceber que o advento da tecnologia impulsionou o desenvolvimento dos SI e que atualmente são criados sistemas para atender à organização como um todo desde o nível operacional até o estratégico. Cabe ressaltar, que muitas empresas estão fazendo uso destes, tanto para substituir ações manuais, consideradas de rotina, quanto para colaborar com a tomada de decisão estratégica.

Contudo, a partir deste instrumento de pesquisa pode-se observar que o SPT é muito simples, pois processa e registra atividades rotineiras da organização.

Além disso, apresenta várias aplicações sendo, considerado completo dentre aquilo que executa. Desse modo, as operações se baseiam em procedimentos operacionais padronizados que estabelecem exatamente como dar entrada nos dados, processá-los e apresentar os resultados.

Quanto aos dados obtidos no estudo de caso, foi possível observar que os funcionários do Hotel Manta apresentaram certa resistência no momento da implementação do novo sistema, pelo fato de que qualquer mudança imposta pela organização reflete na rotina e no modo de trabalho dos funcionários. Porém, o sistema utilizado é considerado imprescindível para o Hotel, pois atende a todas as necessidades apresentadas pelo mesmo, além de vantagens referentes às informações tais como: um fluxo mais confiável e menos burocrático, acesso rápido; integridade e veracidade; garantia de segurança de acesso, além de um controle maior sobre as operações, através da emissão de relatórios.

Contudo, foi possível constatar que a partir da utilização de sistemas como o SPT os gestores passaram a tomar decisões, apoiados em relatórios, ou seja, com informações mais precisas a respeito da situação da organização em um dado período de tempo. Desse modo, é fundamental que os funcionários estejam atentos quanto ao avanço tecnológico e aos benefícios que este pode trazer para a organização.

Assim, se torna fundamental que ocorra uma integração do funcionário ao ambiente e às políticas de trabalho da organização para que o sistema utilizado possa ser devidamente planejado, implementado e atualizado. Levando em consideração tanto as necessidades organizacionais quanto a busca pela otimização das atividades desempenhadas pelos funcionários.

5 REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse Maria; MARTINS, Luciano Waltrick. Sistema de Informações Executivas: Suas Características e Reflexões sobre sua Aplicação no Processo de Gestão. Revista Contabilidade & Finanças FIPECAFI - FEA – USP, São Paulo, FIPECAFI, v.15, n. 26, maio/agosto 2001.

Desbravador, Software de Gestão Inteligente. Disponível em: <<http://www.desbravador.com.br/br/software.php?indicacao=hoteis>>. Acessado em: 21 de Outubro de 2010.

GORDON, Judith R.; GORDON, Steven R. Sistemas de Informação: Uma Abordagem Gerencial. Rio de Janeiro: Editora LTC - Livros Técnicos e Científicos, 3ª Ed. 2006.

GRAEML, Alexandre R. Sistema de Informação: O Alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa. Atlas, 2ª Ed. 2003 1ª Reimpressão

MIGUEL, Paulo A. C. Estudo de caso na engenharia de produção: estruturação e recomendações para sua condução. São Paulo: Produção, v. 17, n. 1, p. 216-229, Jan./Abr. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132007000100015&script=sci_arttext>. Acessado em 21 de outubro de 2010.

STAIR, Ralph M. Princípios de Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial. Rio de Janeiro: Editora LTC - Livros Técnicos e Científicos Editora S/A, 1998.