

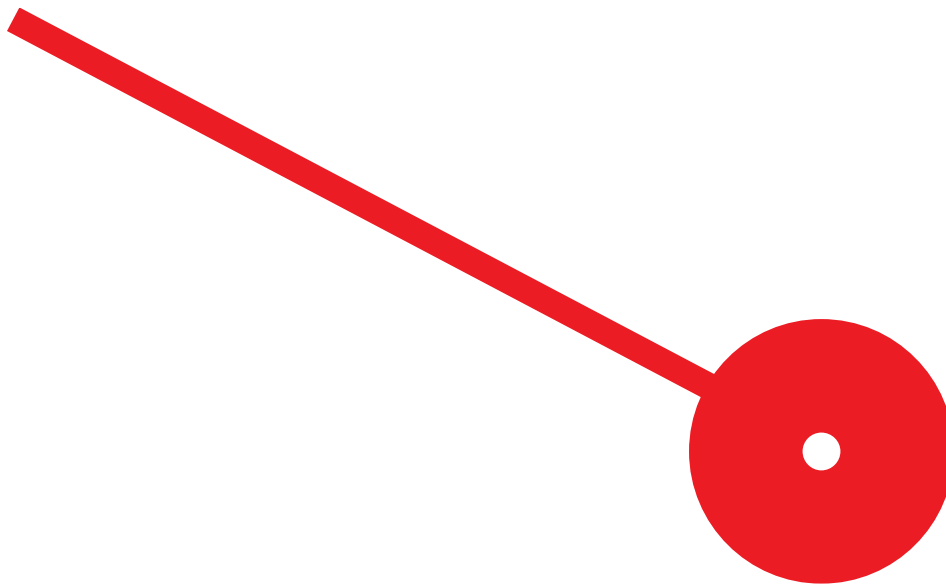


Os Sistemas ERP no Setor Hoteleiro: relatório de estágio no Boeira Garden Hotel

Pedro Joaquim de Magalhães Almeida

(Versão final)

10/2025

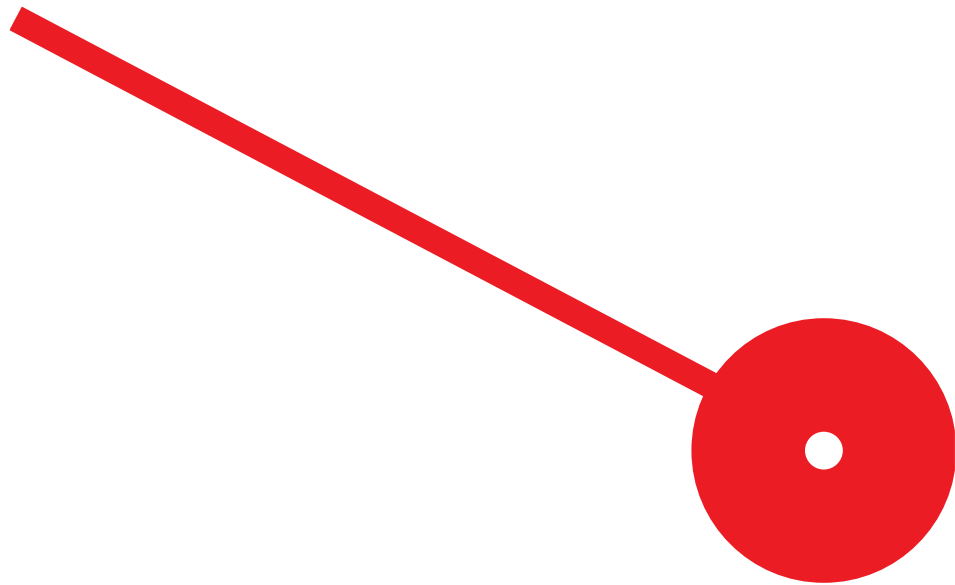




Sistemas ERP no Setor Hoteleiro: relatório de estágio no Boeira Garden Hotel

Pedro Joaquim de Magalhães Almeida

Relatório de Estágio apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Finanças Empresariais, sob orientação do Professor Doutor Ricardo Bahia Machado.



Agradecimentos

A realização deste estágio e do presente relatório representou uma etapa importante do meu percurso académico e pessoal, e não teria sido possível sem o contributo e apoio de várias pessoas e entidades, às quais expresso o meu sincero agradecimento.

Em primeiro lugar, agradeço ao Boeira Garden Hotel, pela oportunidade de integrar a sua equipa e desenvolver este estágio no departamento financeiro. A experiência proporcionou-me um contacto direto com a realidade profissional, permitindo aplicar e aprofundar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Foi um período de grande aprendizagem, que contribuiu de forma significativa para o meu crescimento técnico e pessoal.

Deixo um agradecimento especial a todos os colaboradores do departamento financeiro, pela forma como me receberam desde o primeiro dia, pela paciência, disponibilidade e por partilharem comigo o seu conhecimento e experiência. A colaboração e o ambiente de trabalho positivo foram fundamentais para que este estágio decorresse da melhor forma.

Agradeço igualmente ao meu orientador, o professor Ricardo Bahia Machado, pelo acompanhamento atento, pela orientação constante e pelos conselhos prestados ao longo de todo o processo. Agradeço ainda ao diretor de curso, o professor Armando Silva, aos restantes professores do mestrado e aos meus colegas pelo seu apoio e orientação que foram essenciais para a realização deste relatório e para a consolidação dos conhecimentos adquiridos.

Por fim, expresso o meu profundo agradecimento à minha família e amigos, pelo incentivo, compreensão e apoio incondicional em todos os momentos. A presença e o encorajamento de cada um foram determinantes para superar os desafios e alcançar os objetivos propostos.

A todos, o meu sincero reconhecimento e gratidão.

Resumo:

Este relatório descreve as atividades realizadas durante o estágio curricular no departamento financeiro do Boeira Garden Hotel, unidade pertencente à Curio Collection by Hilton, focando a aplicação dos sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP) no setor hoteleiro. O estágio teve como objetivos principais a compreensão prática da utilização dos sistemas ERP Oracle MICROS Symphony e Oracle Hospitality OPERA, bem como a execução de tarefas financeiras diárias relacionadas à gestão contabilística e operacional. As atividades desenvolvidas incluíram o fecho contabilístico diário, controlo e registo de despesas (*officer checks* e *petty cash*), lançamento e reconciliação de faturas, gestão de horários de colaboradores externos e controlo dos covers nos diversos outlets do hotel. A experiência permitiu observar diretamente as vantagens e desafios associados à utilização de ERP no contexto hoteleiro, tais como centralização da informação, eficiência operacional e necessidade de rigor na gestão financeira e documental. Adicionalmente, foram identificadas oportunidades de melhoria relacionadas com processos internos e otimização de recursos. Este relatório conclui que a aplicação eficaz de sistemas ERP, complementada por processos internos sólidos, é essencial para assegurar a eficiência operacional e financeira de uma unidade hoteleira integrada numa cadeia internacional, como é o caso do Boeira Garden Hotel.

Palavras chave: ERP, Hotelaria, Gestão Financeira, Sistemas de Informação

Abstract:

This report outlines the internship activities conducted in the finance department of Boeira Garden Hotel, a unit belonging to Hilton's Curio Collection, emphasizing the application of Enterprise Resource Planning (ERP) systems in the hospitality sector. The primary objectives of the internship included gaining practical knowledge of Oracle MICROS Symphony and Oracle Hospitality OPERA ERP systems and performing daily financial and operational tasks. Activities encompassed daily accounting closures, expense control and recording (officer checks and petty cash), invoice processing and reconciliation, scheduling management for external employees, and controlling restaurant covers. The internship provided firsthand observation of ERP advantages and challenges within the hotel context, including data centralization, operational efficiency, and the rigorous management of financial and documentation procedures. Furthermore, it highlighted opportunities for improving internal processes and resource optimization. This report concludes that effective ERP system utilization, supported by robust internal processes, is crucial for ensuring operational and financial efficiency in an internationally affiliated hotel, exemplified by Boeira Garden Hotel.

Key words: ERP, Hospitality, Financial Management, Information Systems

Índice geral

Capítulo I - Introdução	1
Capítulo II – Revisão da literatura	4
2.1 Benefícios dos ERP	5
2.2 Limitações dos ERP	6
2.3 ERP no setor hoteleiro	7
Capítulo III – Caracterização da entidade de acolhimento	10
3.1 Fases da aquisição	11
3.2 O Boeira Garden Hotel, Curio Collection by Hilton	12
Capítulo IV – Análise e descrição das atividades desenvolvidas.....	15
4.1 Organização do fecho diário.....	16
4.2 Recebimento e lançamento de faturas	19
4.3 Gestão de horários de colaboradores externos (extras)	20
4.4 Gestão do <i>petty cash</i>	21
4.5 Controlo e registo dos <i>covers</i>	22
4.6 ERP utilizados no Boeira Garden Hotel	23
4.7 Competências desenvolvidas e propostas de melhoria.....	25
Capítulo V – Conclusão.....	28
Referências bibliográficas.....	31

Lista de abreviaturas

ERP – Enterprise Resource Planning

ESG – Environmental, Social and Governance

F&B – Food & Beverage

IA – Inteligência Artificial

IoT – Internet of Things

IVDP – Instituto dos Vinhos do Douro e Porto

MSP – Managed Service Providers

PABX - Private Automatic Branch Exchange

PME – Pequenas e Médias Empresas

PMS – Property Management System

PO – Purchase Order

POS – Point of Sales

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como principal finalidade descrever e analisar de forma detalhada as atividades realizadas durante o estágio curricular desenvolvido no departamento financeiro do Boeira Garden Hotel, uma unidade pertencente à Curio Collection by Hilton, situado em Vila Nova de Gaia. Este estágio decorreu no contexto do Mestrado em Finanças Empresariais do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, proporcionando uma experiência prática essencial para a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do percurso académico.

Inicialmente, o relatório apresenta uma contextualização teórica abrangente sobre a relevância e a aplicabilidade dos sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP) na indústria hoteleira, enfatizando a importância destes sistemas para a gestão integrada de recursos, a melhoria contínua dos processos e a eficiência operacional. São discutidos, igualmente, os benefícios e as limitações dos ERP no contexto específico da hotelaria, com recurso a referências científicas recentes.

Posteriormente, procede-se à caracterização da entidade acolhedora, o Boeira Garden Hotel, destacando a sua história, estrutura organizacional, missão, visão estratégica e principais áreas de negócio. Será dada atenção à integração desta unidade hoteleira na Curio Collection by Hilton, explicando-se a ligação estratégica e operacional ao grupo Hilton e a importância deste alinhamento para os processos financeiros e operacionais internos do hotel.

Seguidamente, o relatório detalha minuciosamente as atividades desenvolvidas durante o estágio, incluindo o fecho contabilístico diário, controlo e registo de despesas associadas aos *officer checks* e ao *petty cash*, lançamento e reconciliação de faturas no *software* Navision (NAV), gestão dos horários dos colaboradores externos (extras) e controlo operacional dos *covers* dos diversos *outlets* do hotel. São também descritas as funcionalidades específicas dos sistemas ERP utilizados, nomeadamente Oracle MICROS Symphony e Oracle Hospitality OPERA, esclarecendo-se o seu papel essencial na eficiência dos processos financeiros e operacionais do hotel.

Por fim, este relatório contempla uma reflexão crítica acerca da experiência adquirida durante o estágio, abordando o desenvolvimento de competências técnicas e interpessoais, bem como a identificação de oportunidades de melhoria na gestão financeira e operacional do hotel. Esta análise reflete sobre a relevância prática dos ERP no contexto empresarial contemporâneo e destaca como esta experiência contribuiu

significativamente para o crescimento pessoal e profissional, preparando o estagiário para futuros desafios na área financeira em ambientes altamente competitivos e globalizados.

CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA

A transformação digital e a necessidade de integrar processos internos têm levado organizações de diversos setores, incluindo o hoteleiro, a adotar sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais (*Enterprise Resource Planning* ou ERP). Estes sistemas visam centralizar a informação, aumentar a eficiência operacional e apoiar a tomada de decisão baseada em dados (Barbieri et al., 2024; Milojevic & Petrovic, 2023). O ERP, quando implementado de forma adequada, permite eliminar redundâncias, reduzir erros e melhorar a comunicação entre departamentos, aspectos fundamentais num ambiente empresarial cada vez mais competitivo (AlShammari, 2025).

No contexto da hotelaria, a complexidade operacional e a diversidade de serviços prestados tornam a adoção do ERP ainda mais relevante. Estudos recentes sublinham que o sucesso destes sistemas está dependente não apenas de fatores tecnológicos, mas também da gestão da mudança, envolvimento da liderança e qualificação dos colaboradores (Barbieri et al., 2024; Samarasinghe et al., 2021). A tendência crescente para soluções *cloud-based* – sistemas alojados em servidores remotos e acessíveis através da internet – reflete, por um lado, a busca por flexibilidade e escalabilidade e, por outro, a necessidade de responder rapidamente às dinâmicas do setor, incluindo sazonalidade, gestão de múltiplas unidades e exigências regulatórias (AlShammari, 2025).

Com a evolução tecnológica, os sistemas ERP passaram a incorporar funcionalidades avançadas, como integração com inteligência artificial, análise preditiva e automação de tarefas, o que reforça o seu papel estratégico para o sucesso das organizações hoteleiras (Milojevic & Petrovic, 2023).

2.1 Benefícios dos ERP

A implementação de sistemas ERP proporciona vantagens significativas nas organizações, particularmente na integração de processos e centralização da informação empresarial (Acar et al., 2017). No setor hoteleiro, estas vantagens traduzem-se em melhorias na gestão de reservas, controlo de inventário, faturação, *housekeeping* e atendimento ao cliente, reduzindo a incidência de erros manuais e tornando os procedimentos mais eficientes e céleres (Ezzaouia & Bulchand-Gidumal, 2022).

Para além de eliminar redundâncias, os ERP oferecem acesso a dados em tempo real, permitindo aos gestores decisões mais ágeis e baseadas em evidências (Acar et al., 2017).

Isso facilita a monitorização de desempenho e identificação de oportunidades operacionais, como a otimização de rotinas de limpeza, alocação de pessoal e resposta a picos de procura.

A digitalização de processos através de ERP contribui também para um controlo financeiro mais rigoroso, melhoria na gestão de stocks e coordenação interdepartamental. Isto é particularmente relevante em hotéis que operam com margens reduzidas e elevada rotatividade de clientes, onde a eficiência interna afeta de forma direta a experiência do hóspede (Wynn & Jones, 2022).

A adoção de soluções *cloud-based*, comum nas PME, tem-se traduzido em ganhos notórios em escalabilidade, flexibilidade e eficiência de custo (Albar & Hoque, 2017). Estas soluções libertam recursos das infraestruturas internas, permitem acesso remoto e reduzem os encargos com manutenção de hardware.

De forma geral, os sistemas ERP promovem a melhoria da gestão operacional (Ezzaouia & Bulchand-Gidumal, 2022), a eficiência e uso eficaz da informação (Acar et al., 2017), a redução de erros e maior personalização no atendimento (Wynn & Jones, 2022) e a escalabilidade e redução de custos na *cloud* (Albar & Hoque, 2017).

2.2 Limitações dos ERP

Apesar das vantagens amplamente reconhecidas, a implementação e operação dos sistemas ERP apresentam diversos desafios significativos, frequentemente discutidos na literatura científica recente.

A implementação de sistemas ERP requer a alocação significativa de recursos financeiros, assim como materiais e humanos, abrangendo licenças, adaptações de processos, infraestruturas tecnológicas e formação dos colaboradores. Estes custos são particularmente elevados para pequenas e médias empresas (PME), é comum que superem os valores inicialmente orçamentados e que o retorno sobre o investimento se revele difícil de alcançar (Awan et al., 2021). Além disso, a complexidade técnica associada ao ERP exige profissionais especializados em tecnologias da informação, que podem ser escassos ou dispendiosos para as organizações menores (Venkatraman & Fahd, 2016).

A adoção de ERP depende de uma gestão eficaz da mudança e implica renovações profundas nos processos internos, que muitas vezes enfrentam resistência por parte dos colaboradores e gestores. A falta de comunicação clara, formação insuficiente e ausência de estratégias eficazes de gestão da mudança são frequentemente citadas como fatores críticos que dificultam a implementação bem-sucedida destes sistemas (Zuma & Sibindi, 2023). Estudos indicam que o fracasso em gerir adequadamente a resistência interna pode levar à subutilização do sistema e à perda de produtividade, comprometendo os objetivos iniciais da implementação (Awan et al., 2021; Zuma & Sibindi, 2023).

Embora a implementação de ERP na *cloud* seja uma tendência crescente devido à flexibilidade e redução inicial dos custos, também introduz preocupações significativas relacionadas com a segurança e a integridade dos dados. As vulnerabilidades em ambientes partilhados podem expor as organizações a riscos elevados de ataques cibernéticos, violação de dados e falhas de privacidade. Além disso, problemas relacionados com a qualidade dos dados, como inconsistências, duplicações e erros de entrada, podem comprometer a eficácia das análises realizadas pelo ERP, reduzindo a confiança dos utilizadores no sistema (Xu & Hwang, 2023).

Uma limitação frequentemente identificada nos sistemas ERP é a dificuldade em ajustar as funcionalidades padrão às necessidades específicas de cada organização (Awan et al., 2021). As personalizações são habitualmente dispendiosas, demoradas e potencialmente prejudiciais para atualizações futuras do *software*, limitando a flexibilidade organizacional e aumentando os custos operacionais a longo prazo (Awan et al., 2021). Isto representa um desafio particular em setores dinâmicos, como a hotelaria, onde as mudanças operacionais são frequentes e necessitam de resposta rápida e adaptável por parte do sistema ERP.

Estas limitações sublinham a importância de uma avaliação criteriosa e estratégica antes da adoção de ERP, considerando cuidadosamente não apenas os benefícios, mas também os riscos e desafios associados ao processo.

2.3 ERP no setor hoteleiro

O setor hoteleiro caracteriza-se pela complexidade operacional, elevado nível de personalização nos serviços prestados e uma necessidade constante de adaptação às

exigências dos clientes e às flutuações do mercado. Neste contexto, a adoção de sistemas ERP surge como uma solução estratégica vital para integrar e otimizar processos críticos.

A implementação de sistemas ERP no setor hoteleiro abrange uma ampla gama de funcionalidades essenciais, como a gestão integrada de reservas, controlo rigoroso de inventário, *housekeeping*, faturação, gestão de eventos e recursos humanos. Estudos recentes confirmam que empresas turísticas que adotam ERP apresentam melhorias significativas na coordenação operacional, na eficiência dos processos e na qualidade do serviço prestado (Ezzaouia & Bulchand-Gidumal, 2022; Milojevic & Petrovic, 2023).

Os sistemas ERP permitem ainda a integração eficiente com outras tecnologias cruciais para o setor, tais como quiosques de *check-in* automatizado, sistemas de segurança eletrónica, fechaduras digitais e plataformas digitais de *feedback* e avaliação realizadas pelos clientes. Esta integração facilita uma experiência mais fluida e positiva para o cliente, desde a reserva até ao *check-out*, potenciando a fidelização e melhorando substancialmente a reputação do hotel no mercado competitivo (Milojevic & Petrovic, 2023).

A integração proporcionada pelos ERP traduz-se diretamente em melhorias operacionais significativas no setor hoteleiro, tais como uma maior agilidade na gestão de reservas, redução de erros no controlo dos serviços de alojamento e alimentação, e melhor planeamento das equipas operacionais, especialmente nos períodos de elevada procura. A utilização estratégica de sistemas ERP permite a hotéis e cadeias hoteleiras obterem dados consolidados em tempo real, essenciais para uma tomada de decisão rápida e informada em áreas críticas como a gestão financeira e o planeamento estratégico (Lee et al., 2024).

Um benefício adicional relevante dos ERP na hotelaria é o aumento do desempenho e satisfação dos colaboradores, resultado direto da automatização de tarefas repetitivas e do acesso facilitado a informações precisas e atualizadas. O impacto positivo dos ERP sobre o desempenho dos funcionários é significativamente amplificado quando complementado por uma forte capacidade de gestão, traduzindo-se em melhorias na qualidade do serviço ao cliente e na eficiência operacional global (Samarasinghe et al., 2021).

Nos últimos anos, a crescente adoção de ERP baseados na *cloud* tem revolucionado o setor hoteleiro, oferecendo maior flexibilidade, escalabilidade e custos reduzidos relativamente a soluções tradicionais *on-premise*. A arquitetura *cloud* e a utilização de

micro serviços proporcionam às empresas uma agilidade sem precedentes na implementação de novas funcionalidades e na adaptação rápida a mudanças nas necessidades operacionais e estratégicas (Lee et al., 2024).

Os sistemas *cloud-based* têm-se revelado particularmente eficazes para hotéis e cadeias com operações dispersas geograficamente, permitindo a centralização das operações e a uniformização das práticas operacionais, garantindo consistência na qualidade dos serviços prestados. Adicionalmente, a resiliência oferecida pelos *Managed Service Provider* (MSP) reforça a segurança dos dados e a capacidade de recuperação rápida em situações críticas, proporcionando confiança adicional às empresas que operam em contextos altamente dinâmicos e exigentes (Lee et al., 2024).

Apesar dos claros benefícios, a implementação de ERP no setor hoteleiro não é isenta de desafios significativos. A resistência à mudança cultural e organizacional permanece uma das maiores barreiras, especialmente em organizações onde as práticas tradicionais estão profundamente enraizadas. Uma gestão eficaz da mudança e um compromisso forte da liderança são fundamentais para superar estas resistências e garantir uma implementação bem-sucedida e sustentável a longo prazo (Samarasinghe et al., 2021).

Além disso, a necessidade constante de atualização tecnológica e adaptação às mudanças regulamentares exige que os hotéis dediquem recursos consideráveis à formação contínua dos seus colaboradores e à manutenção regular dos seus sistemas ERP, fatores essenciais para maximizar os benefícios operacionais e estratégicos destes sistemas.

Em síntese, a implementação bem-sucedida de ERP no setor hoteleiro exige não apenas investimentos financeiros e tecnológicos, mas também uma visão estratégica clara, liderança proativa e uma forte cultura de inovação e aprendizagem contínua.

CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

A marca Boeira foi fundada em 1850, dedicando-se inicialmente à exportação de Vinho do Porto, após a chegada de Manuel da Rocha Romariz do Brasil. Romariz iniciou a construção da Quinta da Boeira em Vila Nova de Gaia, na sequência do seu regresso a Portugal no início do século XIX. A qualidade dos vinhos produzidos rapidamente atraiu a atenção e o reconhecimento de apreciadores de Vinho do Porto, favorecendo a expansão da marca para mercados internacionais, nomeadamente para o Reino Unido, França e Brasil. A entrada no mercado brasileiro beneficiou de um conhecimento prévio por parte de Manuel Romariz, facilitando o processo de internacionalização (Quinta da Boeira, 2020).

Ao longo dos anos, a Quinta da Boeira enfrentou o risco de destruição devido à pressão urbanística sobre os seus três hectares de terreno. Perante esta ameaça, o Padre João de Freitas Ferreira, então diretor de um colégio em Vila Nova de Gaia, mobilizou-se juntamente com outros dez colaboradores, adquirindo o terreno com o objetivo de preservar tanto as áreas verdes como o palacete aí existente (Quinta da Boeira, 2020).

A Quinta da Boeira apresenta-se como um modelo importante nos vinhos de qualidade superior, nomeadamente no Vinho do Porto, devidamente certificados pelo Instituto dos Vinhos do Douro e do Porto (IVDP) e carimbados com o selo de cavaleiro no gargalo, seguindo as regras que o Observatório do Vinho do Porto sugere para a defesa da Denominação de Origem Porto (Quinta da Boeira, 2020).

Cada vinho produzido pela Quinta da Boeira representa uma experiência singular, na qual se verifica a interseção entre enologia e design. Esta combinação é particularmente evidente nas garrafas distintivas utilizadas pela marca, como é o caso dos modelos "Diamond" e "Decanter", que se destacam pela sua forma e componente estética (Quinta da Boeira, 2020).

3.1 Fases da aquisição

A aquisição e reabilitação da propriedade foram precedidas por um estudo de viabilidade económica e financeira, conduzido pela administração da Quinta da Boeira, com o objetivo de assegurar a sustentabilidade do investimento (Quinta da Boeira, 2020). Com base nesse planeamento estratégico, o projeto foi dividido em cinco fases distintas:

Primeira Fase – Construção de um salão polivalente com auditório e a reabilitação dos caminhos dos jardins (Quinta da Boeira, 2020).

Segunda Fase – Restauração do palacete, então bastante danificado, convertendo-o em escritórios e num restaurante de luxo com lotação para 80 pessoas sentadas (Quinta da Boeira, 2020).

Terceira Fase – Construção da maior garrafa do mundo (32 metros de comprimento por 10 de diâmetro), transformada numa sala de provas para promoção dos vinhos, da cultura e da gastronomia nacional. Este espaço foi ainda adaptado para a projeção de filmes em 3D sobre as regiões vitivinícolas de Portugal (Quinta da Boeira, 2020).

Quarta Fase – Registo no IVDP, em 2017, regressando assim ao conceito original da Quinta da Boeira 1850, como exportadora de Vinhos do Porto, com a marca BOEIRA (Quinta da Boeira, 2020).

Quinta Fase – Construção de um hotel de 5 estrelas, assente em princípios de sustentabilidade ambiental. O projeto incorporou soluções como a reutilização de águas freáticas para os sistemas sanitários e o uso de energia fotovoltaica e solar. O hotel apresenta-se como um espaço ECO, com um ambiente sofisticado e tranquilo, envolvido pelos jardins da Quinta, proporcionando uma simbiose entre o ritmo da cidade e a serenidade da natureza (Quinta da Boeira, 2020).

O mais recente desafio passou pela compra da habitação da família C. da Silva, nome ligado também à exportação de Vinhos do Porto, concebida no século XIX, pelo arquiteto Teixeira Lopes (Quinta da Boeira, 2020).

3.2 O Boeira Garden Hotel, Curio Collection by Hilton

O Boeira Garden Hotel é uma unidade hoteleira situada em Vila Nova de Gaia, integrada na *Curio Collection by Hilton*, marca integrante do grupo internacional Hilton Worldwide Holdings Inc. Esta integração implica que o hotel opere sob os padrões definidos pela Hilton, incluindo sistemas de reservas, fidelização (programa Hilton Honors), marketing global e auditoria de qualidade, mantendo simultaneamente características próprias associadas à identidade histórica da Quinta da Boeira, como os jardins históricos e a ligação ao Vinho do Porto.

A arquitetura do Boeira Garden Hotel conjuga elementos modernos e clássicos, com especial atenção ao equilíbrio entre o conforto e o ambiente natural envolvente. As instalações do hotel incluem 119 quartos e 5 suítes, todos com vistas para os jardins ou piscina exterior. Destacam-se também um spa composto por cinco salas de tratamento, uma piscina interior aquecida de água salgada equipada com sistemas de jatos, sauna e banho turco, e um centro de fitness aberto continuamente (Move Notícias, 2019).

Na área gastronómica, o hotel dispõe do restaurante "Raízes", especializado em cozinha portuguesa contemporânea, utilizando ingredientes locais, e o bar "1850 Bar", com oferta diversificada de bebidas. Durante os meses de verão, opera ainda um bar adicional situado junto à piscina exterior (Move Notícias, 2019).

A localização próxima ao centro histórico do Porto e às caves de vinho da região permite à unidade hoteleira servir tanto visitantes turísticos quanto clientes corporativos e eventos empresariais. No âmbito estratégico, o Boeira Garden Hotel pretende reforçar as práticas sustentáveis e apostar na inovação, com vista a minimizar o impacto ambiental e preservar os espaços verdes que integram as suas instalações, promovendo uma maior interação com a comunidade local (Move Notícias, 2019).

A missão do Boeira Garden Hotel é proporcionar uma experiência diferenciada aos hóspedes, alinhando a hospitalidade de excelência com práticas sustentáveis e de preservação ambiental. Em termos organizacionais, o hotel segue uma estrutura hierárquica comum no setor hoteleiro, contando com departamentos claramente definidos, nomeadamente: direção geral, finanças e administração, recursos humanos, *food & beverage*, *housekeeping*, manutenção, marketing e vendas.

O hotel atua essencialmente nas áreas de alojamento, restauração e eventos, atraindo tanto turistas quanto clientes empresariais. As principais fontes de receita advêm dos serviços de alojamento, gastronomia e aluguer de espaços para eventos corporativos e sociais.

Apesar de não serem divulgados publicamente todos os indicadores financeiros detalhados, os principais fatores financeiros relevantes para o hotel incluem taxa de ocupação média, receita por quarto disponível (RevPAR), custos operacionais e retorno sobre o investimento do projeto global.

Entre os desafios estratégicos enfrentados pelo Boeira Garden Hotel destacam-se a necessidade de manter elevados padrões de qualidade exigidos pelo grupo Hilton, a contínua integração de práticas sustentáveis na operação diária, a gestão eficiente dos custos operacionais num mercado competitivo e a expansão das relações com o mercado internacional através da rede Hilton. Outro desafio estratégico reside na utilização eficaz da associação à marca Hilton para captar turistas internacionais fidelizados e expandir a notoriedade do hotel no mercado global.

Este contexto permite um enquadramento claro do papel do estágio desenvolvido, particularmente relacionado à área financeira, considerando a relevância dos indicadores financeiros e os desafios estratégicos atuais da unidade hoteleira.

**CAPÍTULO IV – ANÁLISE E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS**

Durante o período de estágio, foram desempenhadas diversas tarefas integradas nos procedimentos operacionais do departamento financeiro do hotel. As atividades realizadas proporcionaram uma visão prática sobre a gestão diária de um estabelecimento hoteleiro, com especial enfoque na organização documental, controlo de despesas e apoio à análise financeira.

As funções atribuídas foram desenvolvidas com regularidade e exigiram um elevado grau de rigor, organização e atenção ao detalhe, uma vez que envolviam o tratamento de documentos sensíveis e a colaboração direta com diferentes departamentos internos.

Segue-se a descrição detalhada das principais atividades desempenhadas ao longo do estágio.

4.1 Organização do fecho diário

Uma das atividades diárias consistia na organização do fecho contabilístico do dia anterior, incluindo o encerramento das operações diárias (vendas, pagamentos, recebimentos) e preparação da documentação necessária para o dia seguinte. Após a recolha dos documentos referentes ao encerramento diário, procedia-se à separação das faturas e notas de crédito dos clientes, que eram devidamente arquivadas nas respetivas pastas.

Seguidamente, procedia-se à organização das folhas de fecho do *front office* e dos diversos *outlets* (restaurante, bar ou outros pontos de venda dentro do hotel), acompanhadas pelos comprovativos dos terminais de pagamento automático (TPA). Estes documentos eram posteriormente analisados pela equipa do departamento financeiro para identificação e verificação de eventuais discrepâncias nos valores registados.

Por fim, eram separadas as folhas relativas aos pequenos-almoços e aos clientes VIP para inclusão nos relatórios dos *officer checks*, relatórios internos que registam despesas autorizadas ou cortesia oferecida pelo hotel, garantindo assim uma organização coerente e completa da documentação associada a cada dia de operação.

Embora o processo de fecho diário estivesse bem definido, enfrentei várias dificuldades relacionadas com a fragmentação dos registos e a dependência do arquivo físico. O tempo gasto na separação manual de documentos, aliado ao risco de perda, criava atrasos

frequentes na validação de operações. Por exemplo, houve situações em que, devido à falta de um comprovativo ou à má classificação de uma fatura, foi necessário contactar diretamente outros departamentos, o que atrasava o fecho e prejudicava a eficiência global.

Além disso, notei que a ausência de um sistema digital integrado aumentava a probabilidade de erros humanos, nomeadamente na transferência de valores entre folhas de fecho e sistemas informáticos. Estes problemas, frequentemente identificados na literatura (Awan et al., 2021), evidenciam a necessidade de digitalização e automação dos processos, reforçando o potencial impacto das propostas de melhoria apresentadas neste relatório.

No seguimento da organização do fecho surge a organização e análise dos *officer checks*, provenientes dos diversos *outlets* do hotel, nomeadamente o bar, o restaurante e o serviço de quartos (*room service*).

Os registos de consumo (*checks*) correspondentes aos pequenos-almoços oferecidos aos clientes com estatuto Gold e Diamond do programa Hilton Honors tinham de ser devidamente contabilizadas como despesa do hotel, desde que o pequeno-almoço não estivesse incluído no pacote da estadia. Este procedimento incluía igualmente a contabilização de todo o espumante consumido durante essa refeição.

No caso do serviço de quartos, as *checks* associadas a ofertas destinadas a clientes com estatuto VIP, atribuídas de acordo com o respetivo nível, também tinham de ser registadas como despesa do hotel.

Adicionalmente, qualquer *check* associada a um departamento interno (por exemplo, reuniões com clientes no bar, visitas de potenciais parceiros ou ofertas atribuídas após reclamações de hóspedes) devia igualmente ser considerada como despesa. Para serem validadas, estas *checks* tinham de apresentar consumo de alimentos e/ou bebidas e conter a assinatura do responsável do departamento, bem como a justificação para o consumo. Quando essas assinaturas estavam em falta, cabia-me a responsabilidade de me deslocar ao departamento em questão para obter a assinatura necessária. Em situações em que a *check* estivesse incorretamente atribuída a um departamento, também era minha função proceder à correção da mesma.

Finalizado este processo, era necessário registar todos os dados num ficheiro Excel, onde constavam: a data, o departamento, o motivo da despesa, o *outlet* correspondente e o valor. Este valor tinha de ser discriminado entre total de comidas, bebidas com IVA a 13% e bebidas com IVA a 23%.

Por fim, imprimia-se a folha correspondente ao dia e anexava-se às respetivas *checks*, para posterior verificação e validação pela responsável financeira (*financial manager*).

Durante o processo de separação das *checks* por departamento, era também responsabilidade identificar e separar as *checks* que continham descontos aplicados. Esta separação tinha apenas fins informativos e não influenciava diretamente o apuramento das despesas.

Os descontos variavam consoante a entidade ou condição do cliente, nomeadamente:

- 20% de desconto para funcionários da Quinta da Boeira;
- 25% para colaboradores da Taga Urbanic, uma das entidades proprietárias do hotel;
- 30% para reservas efetuadas através da plataforma The Fork;
- 50% para colaboradores do próprio hotel.

Esta categorização permitia uma melhor compreensão do impacto das diferentes políticas de desconto nas receitas dos diversos *outlets*.

A validação dos officer checks revelou fragilidades ao nível do controlo documental, sobretudo quando faltavam assinaturas ou justificações. Isto resultava, por vezes, em despesas não justificadas devidamente, dificultando o controlo interno e podendo gerar conflitos entre departamentos. Na prática, estas situações levavam a contactos constantes para recolha de assinaturas em atraso e correção de erros, o que atrasava o fecho mensal e aumentava a carga administrativa.

Esta experiência permitiu-me perceber a importância de procedimentos rigorosos de validação, mas também a necessidade de automatização dos processos, por exemplo através de assinaturas digitais ou integração direta dos consumos nos sistemas ERP, conforme sugerido por Samarasinghe et al. (2021).

4.2 Recebimento e lançamento de faturas

Duas vezes por semana era prestado apoio ao ecónomo no processo de receção de mercadorias. Esta atividade consistia em acompanhar a entrega dos produtos e, com base nas faturas fornecidas pelos fornecedores, proceder ao registo das quantidades no sistema BirchStreet, plataforma utilizada pela Hilton para a gestão de compras e encomendas. Este procedimento permitia confirmar se os produtos e respetivas quantidades recebidas estavam em conformidade com a *Purchase Order* (PO) previamente emitida.

Após esta verificação, o passo seguinte consistia no lançamento das faturas no software Navision (NAV), sistema de gestão utilizado para controlo financeiro e contabilístico. O processo de lançamento envolvia a introdução manual dos dados de cada fatura, incluindo a identificação do fornecedor, a data de emissão, o valor, a descrição dos bens ou serviços adquiridos e as respetivas condições de pagamento. Sempre que necessário, os documentos eram classificados por centros de custo, permitindo a análise detalhada dos gastos por área de atividade.

Além disso, a correta categorização das faturas no sistema era essencial para garantir o rigor dos relatórios financeiros, apoiar a reconciliação de contas e assegurar o cumprimento dos prazos de pagamento. Após o registo, as faturas ficavam acessíveis para consulta pela equipa financeira e eram integradas automaticamente nos processos de contabilidade, facilitando o acompanhamento dos compromissos financeiros do hotel e a preparação dos reportes mensais exigidos pelo grupo Hilton.

No caso de encomendas excecionais realizadas diretamente pelo *chef*, sem emissão prévia de PO, era necessário criar uma *Confirming PO*, ou seja, um registo de receção sem ordem de compra associada. Nestes casos, o documento teria de ser obrigatoriamente assinado pelo chef, uma vez que, por política interna, quem encomenda não pode proceder simultaneamente à validação do recebimento, processo de confirmação de que os bens/serviços foram efetivamente recebidos.

Em situações que envolviam notas de crédito, estas tinham de ser igualmente lançadas no NAV, para garantir que os valores finais a pagar refletiam os ajustes efetuados.

Concluído o processo de lançamento, procedia-se à organização e arquivo da documentação, que incluía a fatura, a PO, a confirmação do recebimento e o comprovativo do lançamento no NAV. Todo este processo era realizado manualmente,

incluindo a impressão física dos documentos, o que tornava a tarefa mais morosa e aumentava o risco de extravio ou atraso na disponibilização da informação. Em períodos de maior volume, como finais de mês, o risco de atraso nos pagamentos aumentava, o que podia prejudicar a relação com fornecedores.

4.3 Gestão de horários de colaboradores externos (extras)

Dada a existência de contratos com empresas de *outsourcing* para serviços de *housekeeping*, cozinha e bar, era responsabilidade compilar e organizar, num ficheiro Excel, os horários dos colaboradores externos (extras) ao longo de cada mês.

Cada departamento mantinha folhas de registo diário com a hora de entrada, a pausa para refeição e a hora de saída. Com uma frequência de duas a três vezes por mês, era pedido aos respetivos chefes de departamento essas folhas de modo a transferir os dados para o ficheiro Excel.

No final de cada mês, o Excel apresentava o total de horas realizadas por cada colaborador externo, bem como o valor correspondente a pagar. Esta informação era posteriormente enviada às empresas prestadoras de serviços, possibilitando a conciliação de horas e a validação dos montantes a faturar.

Durante o estágio, e na sequência da entrada de uma nova *financial manager*, foi identificado que o processo em vigor era moroso sobretudo devido à existência de múltiplos formatos de registo (folhas de picagem, tabelas individuais, horários semanais). A recolha de informação exigia contacto frequente com os chefes de departamento e, por vezes, a correção manual de erros de preenchimento ou omissões.

Esta falta de padronização dificultava a reconciliação das horas e aumentava o risco de pagamentos incorretos ou de reclamações por parte das empresas de *outsourcing*. Por exemplo, houve situações em que a ausência de registo de uma pausa para refeição gerou divergências na contagem das horas a faturar, obrigando à revisão retrospectiva dos registos.

A nova responsável solicitou então colaboração na otimização do ficheiro Excel, de forma que todos os chefes de departamento pudessem utilizar uma versão única e normalizada. Esta uniformização visava substituir os diversos formatos em uso (folhas de picagem,

horários semanais e tabelas específicas para extras), promovendo uma gestão mais eficiente e centralizada dos horários dos colaboradores externos.

A uniformização do ficheiro Excel representou uma melhoria, mas ficou clara a necessidade de uma solução mais robusta, idealmente integrada no sistema ERP do hotel, permitindo a atualização em tempo real e a validação automática das horas trabalhadas. Esta questão está bem documentada na literatura, sendo a integração dos registos de tempo uma das principais recomendações para a hotelaria moderna (Lee et al., 2024).

4.4 Gestão do *petty cash*

Outra das atividades foi a gestão do *petty cash* (caixa pequena), um fundo monetário utilizado para efetuar pagamentos de pequena dimensão, normalmente relacionados com despesas correntes do hotel que não justificam a emissão de uma ordem de pagamento formal.

O processo de gestão do *petty cash* incluía a receção, análise e validação dos comprovativos de despesas apresentadas pelos colaboradores, garantindo que estavam devidamente justificados e autorizados de acordo com os procedimentos internos. Posteriormente, procedia-se ao reembolso das quantias correspondentes, mediante registo da transação num ficheiro Excel.

No final de cada período, a equipa financeira tratava da reconciliação do saldo existente em caixa, conferindo o valor físico com o valor registado contabilisticamente e arquivando todos os comprovativos. Este controlo regular era fundamental para assegurar a transparência das operações, prevenir erros ou irregularidades e garantir a conformidade com as normas estabelecidas pelo grupo Hilton.

A gestão manual do *petty cash*, baseada em comprovativos físicos e registos em Excel, revelou-se vulnerável a pequenos erros, como o esquecimento de justificativos ou o lançamento incorreto de valores. O controlo físico exigia reconciliações frequentes, sobretudo devido à movimentação de diferentes colaboradores, aumentando o risco de discrepâncias.

A ausência de um módulo específico no ERP para gestão de caixa pequena limitava a transparência do processo e tornava as auditorias mais trabalhosas. Na prática, foram

detetados pequenos desvios entre o valor físico em caixa e o valor registado, obrigando a análises detalhadas para identificar lapsos administrativos.

A digitalização do processo, com a inserção direta dos comprovativos no sistema e validação por *workflow*, permitiria minimizar estes riscos, como comprovado em estudos recentes (Ezzaouia & Bulchand-Gidumal, 2022).

4.5 Controlo e registo dos *covers*

Uma das atividades atribuídas no âmbito do estágio, esta já numa fase final do mesmo, consistia no acompanhamento e registo dos *covers* (número de clientes servidos) nos diversos *outlets* de restauração do hotel. Este procedimento permitia monitorizar o fluxo diário de clientes, sendo um indicador relevante para análise do desempenho operacional e para a elaboração de reportes internos exigidos pelo grupo Hilton.

O registo dos *covers* era efetuado diariamente, com base nas informações fornecidas pelas equipas dos respetivos *outlets*. Os dados recolhidos eram consolidados em relatórios diários, permitindo o acompanhamento da ocupação dos espaços de restauração e a comparação com previsões ou períodos homólogos.

A monitorização rigorosa dos *covers* possibilitava, ainda, o cruzamento desta informação com outros indicadores, como receitas geradas, custos associados e taxa de ocupação, contribuindo para a análise de eficiência dos serviços de alimentação. Os dados apurados eram utilizados pela equipa para fundamentar decisões operacionais e estratégicas, nomeadamente no que respeita à alocação de recursos, controlo de custos e otimização da oferta disponível.

Esta monitorização era fundamental para a análise de desempenho dos outlets, mas dependia da recolha manual de dados junto das equipas, o que, em dias de maior movimento, podia levar a registos incompletos ou atrasados. A ausência de integração direta entre o sistema de ponto de venda (MICROS Symphony) e os relatórios de *covers* dificultava a comparação automática entre previsões e resultados reais.

Esta limitação foi especialmente evidente durante eventos de grande dimensão, em que a equipa estava mais focada no serviço e menos disponível para registar dados detalhados. Uma solução automatizada permitiria recolher estes dados em tempo real, facilitando a

análise de produtividade e a tomada de decisão rápida, como é recomendado para a hotelaria pelo estudo de Milojevic & Petrovic (2023).

4.6 ERP utilizados no Boeira Garden Hotel

O setor hoteleiro é um dos mais importantes e dinâmicos no contexto económico global, desempenhando um papel central na promoção do turismo e na geração de empregos. No entanto, este setor enfrenta desafios complexos, como a necessidade de garantir a satisfação constante dos hóspedes, manter altos padrões de serviço e, ao mesmo tempo, otimizar a gestão dos recursos financeiros e operacionais (Aksoy et al., 2022). Para superar esses obstáculos, a tecnologia tem-se tornado uma aliada fundamental, permitindo que os hotéis integrem e automatizem processos, melhorando a eficiência e reduzindo custos. Nesse cenário, os sistemas de gestão financeira e operacionais, como o Oracle MICROS Symphony e o Oracle Hospitality OPERA, emergem como soluções essenciais para transformar a maneira como os hotéis gerem as suas operações diárias (Opera, 2025).

O Oracle MICROS Symphony é um sistema de ponto de venda (POS) *cloud-based* avançado, concebido para gerir, numa única plataforma, todas as operações de restauração, vendas e serviços de alimentos e bebidas do hotel. Permite o controlo em tempo real de pedidos, pagamentos, inventário, promoções e relatórios, além de suportar mobilidade com dispositivos móveis, o que possibilita uma maior agilidade no atendimento e personalização da experiência do hóspede (Oracle, 2025).

Na prática, durante o estágio, o Oracle MICROS Symphony era utilizado diariamente para registar e controlar todos os consumos do restaurante e bar, garantindo que cada despesa fosse automaticamente associada ao quarto do hóspede e refletida na faturação final. Isto permitia um controlo rigoroso das receitas e evitava perdas ou registos manuais incorretos.

Já o Oracle Hospitality OPERA Cloud Property Management System (PMS) é uma solução robusta de gestão hoteleira, baseada na *cloud*, que centraliza reservas, *check-ins*, *check-outs*, faturação, distribuição de quartos e toda a gestão operacional numa única plataforma digital. O OPERA Cloud PMS oferece *dashboards* intuitivos e ferramentas de análise que proporcionam uma visão holística das operações, permitindo tomadas de

decisão mais informadas, otimização de recursos e melhoria da rentabilidade do hotel (Opera, 2025).

Durante o estágio, o OPERA foi utilizado para gerir reservas, processar check-ins e check-outs de hóspedes, e para aceder rapidamente ao histórico de cada cliente, o que facilitava a comunicação entre os vários departamentos e acelerava a resolução de pedidos ou problemas, melhorando a experiência dos hóspedes.

A integração entre o OPERA e o Symphony permite aos hotéis sincronizar automaticamente dados de reservas, consumos em restauração, faturação e preferências dos hóspedes, facilitando uma experiência mais fluida, reduzindo erros operacionais e promovendo a satisfação dos clientes. Além disso, ambas as soluções são *cloud-based*, garantindo flexibilidade e segurança de dados, características fundamentais para hotéis com operações dispersas geograficamente ou em processo de crescimento (Oracle, 2025).

A adoção dessas tecnologias no setor hoteleiro não se limita apenas à automação de processos, mas também à capacidade de recolher e analisar grandes volumes de dados. A utilização de inteligência artificial (IA) tem-se tornado uma tendência crescente na indústria hoteleira, com o objetivo de otimizar a experiência do hóspede e a eficiência operacional. A IA pode ser usada para prever padrões de procura, personalizar ofertas e até ajustar preços de forma dinâmica, proporcionando uma abordagem mais estratégica para a gestão do hotel. A integração de IA com sistemas como o MICROS Symphony e o OPERA também tem o potencial de melhorar a previsão de fluxos de trabalho e o planeamento de recursos, resultando num melhor atendimento e maximização de lucros (Opera, 2025).

Portanto, ao adotar plataformas como o Oracle MICROS Symphony e o Oracle Hospitality OPERA, os hotéis não só melhoram suas operações diárias, mas também se posicionam de forma competitiva num mercado em constante evolução. A transformação digital nesse contexto não é apenas uma vantagem, mas uma necessidade para garantir uma gestão eficiente, otimizada e centrada no hóspede, fatores fundamentais para o sucesso e a sustentabilidade no longo prazo. (Oracle, 2025).

Apesar das funcionalidades avançadas dos sistemas OPERA e Symphony, a integração entre estas plataformas e o sistema financeiro (NAV) era incompleta. Isto implicava a duplicação de tarefas, como o lançamento manual de despesas e receitas, aumentando o risco de erros de lançamento e de inconsistências nos relatórios financeiros.

Para além disso, a personalização das soluções ERP estava condicionada pelas políticas do grupo Hilton, não sendo possível adaptar alguns processos à realidade concreta do Boeira Garden Hotel. Esta rigidez limitava o potencial de inovação interna e obrigava a recorrer a soluções manuais para colmatar falhas do sistema, uma dificuldade reconhecida por Awan et al. (2021) relativamente à adaptação dos ERP às especificidades de cada organização.

4.7 Competências desenvolvidas e propostas de melhoria

No decurso do estágio curricular no departamento financeiro do Boeira Garden Hotel, foi possível desenvolver um conjunto significativo de competências técnicas e transversais, destacando-se o conhecimento operacional dos sistemas de gestão NAV, BirchStreet, MICROS Symphony e OPERA. A participação regular no registo e validação de documentos, na reconciliação de contas e na análise de fluxos financeiros permitiu aprofundar a capacidade de análise crítica dos procedimentos internos, em especial no que diz respeito à eficiência dos circuitos documentais e à comunicação entre departamentos. A gestão do tempo e a organização mostraram-se competências fundamentais, face à necessidade de cumprir prazos rigorosos, nomeadamente no fecho mensal e no reporte ao grupo Hilton, enquanto o rigor e a atenção ao detalhe se revelaram essenciais para garantir a fiabilidade do lançamento de faturas, o controlo de despesas e a organização da documentação. O contacto diário com diversas áreas, como restauração e receção, reforçou também a aptidão para o trabalho em equipa e para a comunicação interdepartamental, potenciando uma abordagem colaborativa na resolução de problemas e na execução de tarefas.

Durante a experiência prática, foram identificados alguns constrangimentos operacionais e oportunidades de melhoria relevantes para a eficiência e fiabilidade dos processos do departamento financeiro. Um dos principais problemas observados relacionou-se com o processo manual de arquivo e impressão de documentos. A necessidade de imprimir e organizar fisicamente faturas, ordens de compra e comprovativos tornava o processo mais lento, aumentava o risco de atrasos e o extravio de informação, e exigia um esforço administrativo significativo. Face a esta realidade, considera-se que a adoção de um sistema de arquivo digital centralizado, com a digitalização e upload dos documentos diretamente nos sistemas utilizados (NAV ou OPERA), seria uma solução eficaz para

reduzir o tempo despendido em tarefas administrativas, melhorar o acesso à informação e facilitar auditorias e consultas futuras.

Outro aspeto a considerar prende-se com a integração manual da informação entre as diferentes plataformas (BirchStreet, NAV, OPERA), que implicava etapas duplicadas e, por vezes, redundância nos lançamentos, aumentando o risco de erros e atrasos no processamento dos dados. A integração automatizada dos sistemas permitiria minimizar tarefas repetitivas e incoerências, libertando recursos para atividades de maior valor acrescentado, como a análise e o controlo financeiro.

A proposta de implementar um sistema de arquivo digital não se baseia apenas na conveniência, mas numa necessidade comprovada ao longo do estágio. O tempo total dedicado ao arquivo físico e procura de documentos ultrapassava frequentemente uma hora por semana, tempo que poderia ser redirecionado para tarefas analíticas de maior valor. Para além disso, a digitalização facilitaria o acesso remoto aos documentos, reduzindo o risco de extravio e agilizando processos de auditoria.

Na literatura, Awan et al. (2021) demonstram que hotéis que adotaram a digitalização de processos administrativos reportaram uma redução média de 35% no tempo dedicado a tarefas burocráticas, além de ganhos claros na segurança da informação. No contexto do Boeira Garden Hotel, a aplicação destas soluções poderia melhorar substancialmente a eficiência do departamento financeiro, libertando recursos para funções mais estratégicas.

Apesar de, pela natureza do estágio, não ter sido possível implementar diretamente as propostas de melhoria identificadas, a análise crítica e a identificação de constrangimentos nos processos constituíram um contributo relevante para o funcionamento do departamento. A participação ativa nas tarefas diárias e o acompanhamento dos fluxos de trabalho permitiram reforçar a fiabilidade da informação financeira, otimizar alguns procedimentos operacionais e aprofundar a compreensão das exigências inerentes à gestão financeira hoteleira. Esta reflexão sobre os desafios encontrados e as soluções possíveis representa, assim, um valor acrescentado do estágio, alinhado com uma perspetiva de melhoria contínua e de preparação para contextos profissionais exigentes.

O estágio curricular realizado no departamento financeiro do Boeira Garden Hotel constituiu uma oportunidade determinante para aprofundar a compreensão prática do papel dos sistemas ERP no setor hoteleiro e para analisar de forma crítica as suas potencialidades e limitações. A observação direta da aplicação dos sistemas Oracle MICROS Symphony e Oracle Hospitality OPERA, evidenciou a relevância destas soluções para a integração eficiente dos processos financeiros e operacionais, sendo fundamentais para garantir o registo rigoroso de operações, a automatização de tarefas repetitivas e a ligação entre áreas como restauração, receção e contabilidade.

Contudo, a experiência prática revelou também diversas limitações inerentes aos sistemas utilizados, nomeadamente a excessiva dependência de processos manuais, como o arquivo físico de documentação, a necessidade de impressão constante e a fragmentação da informação entre diferentes plataformas. A integração incompleta dos sistemas NAV, BirchStreet e OPERA resultou em tarefas redundantes e propensas a erros, evidenciando a importância de investir em soluções de integração automatizada e num arquivo digital centralizado, capaz de melhorar substancialmente a eficiência administrativa e a fiabilidade dos dados.

A identificação destes constrangimentos permitiu propor uma melhoria concreta, a digitalização dos processos documentais. Estes aspetos revelaram-se essenciais para otimizar procedimentos, reduzir erros operacionais e fomentar a partilha de boas práticas entre os colaboradores.

A realização do estágio contribuiu também para o desenvolvimento de competências técnicas e analíticas fundamentais para o desempenho em ambiente financeiro hoteleiro, desde a análise crítica de procedimentos internos até à aplicação de critérios de rigor e conformidade na execução das tarefas. O contacto direto com desafios reais reforçou a importância da aprendizagem prática, da adaptabilidade e da abordagem proativa na identificação e resolução de problemas.

O estágio revelou não só os benefícios da aplicação de sistemas ERP no setor hoteleiro, mas sobretudo as limitações que persistem quando não há integração e digitalização total dos processos. A experiência permitiu-me identificar lacunas no controlo documental, dependência de tarefas manuais e resistência à inovação, que limitaram o impacto das minhas propostas de melhoria.

Reconhece-se que, apesar do contributo dado para a identificação de problemas, a concretização de mudanças foi condicionada pelo curto período de estágio e pela necessidade de aprovação da gestão de topo. Esta limitação é comum em contextos hoteleiros integrados em grandes grupos, onde a autonomia para alteração de procedimentos é reduzida.

A aprendizagem prática superou a teórica no que toca à gestão da mudança, comunicação interdepartamental e resiliência perante obstáculos. Acredita-se que as competências desenvolvidas, nomeadamente análise crítica, identificação de oportunidades de melhoria e adaptação a contextos complexos, serão fundamentais para futuros desafios profissionais.

Fica a recomendação de investimento sério na integração dos sistemas ERP e na digitalização de processos internos, como fator crítico para o sucesso operacional e para a sustentabilidade financeira da unidade hoteleira.

Em suma, conclui-se que a adoção criteriosa de sistemas ERP, aliada a uma cultura organizacional orientada para a inovação, a digitalização e a melhoria contínua, representa um fator determinante para a competitividade, sustentabilidade e sucesso das unidades hoteleiras em contextos internacionais exigentes. A experiência adquirida ao longo do estágio reforça a necessidade de uma reflexão constante sobre os processos em vigor, evidenciando que a capacidade de identificar oportunidades de otimização e propor soluções práticas constitui um valor acrescentado não só para a organização, mas também para o desenvolvimento profissional do futuro gestor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acar, M. F., Tarim, M., Zaim, H., Zaim, S., & Delen, D. (2017). Knowledge management and ERP: Complementary or contradictory? *International Journal of Information Management*, 37(6), 703-712. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.05.007>
- Aksoy, L., Choi, S., Dogru, T., Keiningham, T., Lorenz, M., Rubin, D., & Bruce Tracey, J. (2022). Global trends in hospitality. *Journal of business research*, 142, 957-973. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.068>
- Albar, A. M., & Hoque, M. R. (2017). Factors affecting cloud ERP adoption in Saudi Arabia: An empirical study. *Information Development*, 35(1), 150-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0266666917735677>
- AlShammari, A. S. (2025). Cloud ERP Implementation and Firm Performance: Innovation Capability as a Mediator and Top Management Support as a Moderator. *Information Management and Business Review*, 17(1), 311-327. [https://doi.org/https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1\(I\).4403](https://doi.org/https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1(I).4403)
- Awan, M., Ullah, N., Ali, S., Abbasi, I. A., Hassan, M. S., Khattak, H., & Huang, J. (2021). An Empirical Investigation of the Challenges of Cloud-Based ERP Adoption in Pakistani SMEs. *Scientific Programming*, Article 5547237. <https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2021/5547237>
- Barbieri, L. M., Sott, M. K., & Monticelli, J. M. (2024). Critical Success Factors for Implementing Cloud ERP in SMEs: A Systematic Review. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 21(1), 2450003. <https://doi.org/https://doi.org/10.1142/S0219877024300039>
- Ezzaouia, I., & Bulchand-Gidumal, J. (2022). The impact of information technology adoption on hotel performance: Evidence from a developing country. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(2), 1-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1528008X.2022.2077886>
- Lee, C., Kim, H. F., & Lee, B. G. (2024). A Systematic Literature Review on the Strategic Shift to Cloud ERP: Leveraging Microservice Architecture and MSPs for

- Resilience and Agility. *Electronics*, 13(14), 2885.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/electronics13142885>
- Milojevic, I., & Petrovic, D. R. (2023). The Impact of Enterprise Resource Planning (ERP) on business process outcomes in tourism companies. *Hotel and Tourism Management*, 11(2), 89-101. <https://doi.org/10.5937/menhottur2302089M>
- Move Notícias. (1 de agosto de 2019). *Boeira Garden Hotel - a mais recente unidade hoteleira de cinco estrelas no centro histórico de Gaia*.
<https://www.movenoticias.com/2019/08/boeira-garden-hotel-a-mais-recente-unidade-hoteleira-de-cinco-estrelas-no-centro-historico-de-gaia/>
- Opera. (2025). *Oracle OPERA 5 Property Management Solutions*. Retrieved 15 de junho de 2025, from <https://www.oracle.com/hospitality/products/opera-property-services/>
- Oracle. (2025). *Hotel POS System—Oracle MICROS Symphony*. Retrieved 15 de junho de 2025, from <https://www.oracle.com/pt/hospitality/products/hotel-point-of-sale-system/>
- Quinta da Boeira. (2020). *História*. Retrieved 21 de julho de 2025, from <https://www.quintadaboeira.pt/about.aspx>
- Samarasinghe, D., Suwandaarachchi, M., & Illangasinghe, S. D. (2021). Impact of ERP Implementation on Employee Performance in Hospitality Sector: Role of Management Capabilities. *2021 Moratuwa Engineering Research Conference (MERCon)*, 449-454.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1109/MERCON52712.2021.9525662>
- Venkatraman, S., & Fahd, K. (2016). Challenges and Success Factors of ERP Systems in Australian SMEs. *Systems*, 4(2), 20.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/systems4020020>
- Wynn, M., & Jones, P. (2022). IT Strategy in the Hotel Industry in the Digital Era. *Sustainability*, 14(17), 10705.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su141710705>

Xu, H., & Hwang, M. (2023). Data Quality and Cybersecurity on The Use and Benefits of Cloud ERP. *AMCIS 2023 TREOs*, 45. https://doi.org/https://aisel.aisnet.org/treos_amcis2023/45

Zuma, N., & Sibindi, N. (2023). Challenges of Implementing Enterprise Resource Planning and The Role of Knowledge Management: Evidence from the National Youth Development Agency. *South African Computer Journal*, 35(2), 97-118. <https://doi.org/https://doi.org/10.18489/sacj.v35i2.17410>