

**UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS**  
**CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – BACHARELADO**

**SISTEMA DE PROCESSAMENTO TRANSACIONAL**  
**APLICADO AO SETOR TURÍSTICO**

**VALMOR BURKHARDT JUNIOR**

**BLUMENAU**  
**2010**

**2010/2-22**

**VALMOR BURKHARDT JUNIOR**

**SISTEMA DE PROCESSAMENTO TRANSACIONAL**

**APLICADO AO SETOR TURÍSTICO**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Universidade Regional de Blumenau para a obtenção dos créditos na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II do curso de Sistemas de Informação — Bacharelado.

Prof. Wilson Pedro Carli, Mestre - Orientador

**BLUMENAU  
2010**

**2010/2-22**

**SISTEMA DE PROCESSAMENTO TRANSACIONAL**  
**APLICADO AO SETOR TURÍSTICO**

Por

**VALMOR BURKHARDT JUNIOR**

Trabalho aprovado para obtenção dos créditos na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II, pela banca examinadora formada por:

Presidente: \_\_\_\_\_  
Prof. Wilson Pedro Carli, Mestre – Orientador, FURB

Membro: \_\_\_\_\_  
Prof. Oscar Dalfovo, Doutor – FURB

Membro: \_\_\_\_\_  
Prof. Ricardo Alencar de Azambuja, Mestre – FURB

Blumenau, 30 de novembro de 2010.

Dedico este trabalho a todos os meus familiares e os amigos, especialmente aqueles que me ajudaram diretamente na realização deste.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, a quem devemos tudo o que somos e tudo o que alcançamos.

À minha família, pelo seu apoio e em especial a minha irmã Josiane que me ajudou em diversos momentos nessa caminhada.

Aos amigos Felipe Rotermel e Felipe Vizine, que contribuíram de forma significativa para a realização desse trabalho.

Ao professor e orientador, Wilson Pedro Carli, por ter auxiliado na condução e acreditado na conclusão deste trabalho.

Nem tudo que se enfrenta pode ser modificado, mas nada pode ser modificado até que seja enfrentado.

Albert Einstein

## RESUMO

Atualmente o setor turístico recebe cada vez mais importância, sendo uma opção a mais de desenvolvimento. No Brasil, com o crescimento e estabilidade econômica conquistada nas últimas décadas, o aumento do poder de compra de grande parte da população, aliado à melhoria de qualidade de vida tem incentivado o crescimento do turismo. Algumas cidades são tradicionalmente grandes receptoras de turistas enquanto outras ainda não conseguiram se desenvolver nesse setor. Os turistas são pessoas buscando satisfação em conhecer outros lugares, outras culturas. Saber aproveitar as oportunidades e entender o que este turista busca é importante para os governos federal, estadual e municipal. Neste trabalho é apresentado um sistema que coleta informações do fluxo de turistas buscando auxiliar nas definições de políticas públicas para o setor, visando maior assertividade no direcionamento do investimento público para o turismo. Com a mesma pretende-se disponibilizar estatísticas de movimentação turística em hotéis, cinemas, restaurantes, estádios e teatros dos municípios. Para o desenvolvimento do sistema utilizou-se do ambiente de programação Netbeans com JSP e o banco de dados MySQL. Verificou-se que o sistema permitiu a simplificação da coleta dessas informações, centralizando os dados do fluxo dos turistas e permitindo ao gestor do turismo municipal maior facilidade para a obtenção de dados estatísticos do turismo.

Palavras-chave: Turismo. Gestão turística. Sistemas de informação.

## **ABSTRACT**

Currently, the tourism sector has more and more important, is one more option for development. In Brazil, the growth and economic stability achieved in recent decades, the population increase purchasing power, coupled with quality improvement life, has encouraged the growth of tourism. Some cities are traditionally large recipients of tourists, others has failed to develop the sector. Tourists are people who seek the satisfaction and cultural enrichment. To know the opportunities and understand what the tourist seek is important at the federal, state and local level. This assignment presents the system that collects information about tourists flow to help the definitions of public policies; this will help to be assertive direction for public investment in tourism. Using the tool, is possible provide statistics about the tourism drive in local hotels, cinemas, restaurants, stadiums and theatres. To developed the system used the Netbeans with JSP and MySQL database. It was found that the system was to simplify the collection of this information, centralizing the data flow of tourists and allowing the manager of the municipal tourism easier to obtain statistical data on tourism.

**Key-words:** Tourism. Tourism management. Information system.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Processo Atual.....	24
Quadro 1 – Requisitos funcionais.....	27
Quadro 2 – Requisitos não funcionais.....	27
Quadro 3 – Diagrama de casos de uso.....	28
Quadro 4 – Diagrama entidade-relacionamento.....	29
Quadro 5 – Dicionário de dados da tabela equipamentoturistico.....	30
Quadro 6 – Dicionário de dados da tabela evento.....	31
Quadro 7 – Dicionário de dados da tabela excursao.....	31
Quadro 8 – Dicionário de dados da tabela usoequipamento.....	32
Quadro 9 – Dicionário de dados da tabela usuarios.....	32
Figura 2 – Tela de <i>login</i> .....	34
Figura 3 – Tela de <i>login</i> , usuário/ senha incorretos.....	34
Figura 4 – Tela de <i>login</i> de empresa bloqueada.....	35
Figura 5 – Tela de <i>login</i> do usuário bloqueado.....	35
Figura 6 – Tela inicial do usuário administrador.....	36
Figura 7 – Tela de cadastros de frequência, excursão, equipamento turístico, evento e usuário .....	36
Figura 8 - Tela de cadastro de excursão.....	37
Figura 9 – Tela de cadastro de equipamento turístico do tipo restaurante.....	38
Figura 10 – Tela de equipamentos disponíveis para vinculação.....	39
Figura 11 – Tela de cadastro de usuários.....	39
Figura 12 – Tela de pesquisas do sistema.....	40
Figura 13 – Tela de pesquisa de frequência.....	41
Figura 14 – Tela de pesquisa de frequência selecionando uma data.....	41
Figura 15 – Tela de pesquisa de frequência após o filtro aplicado.....	42
Figura 16 – Tela de alteração da quantidade cadastrada na frequência.....	42
Figura 17 – Tela de exclusão do registro de frequência.....	43
Figura 18 – Tela de pesquisa de evento.....	43
Figura 19 – Tela de pesquisa de evento, selecionando um nome de evento.....	44
Figura 20 – Tela de alteração dos dados de excursão.....	44
Figura 21 – Tela de exclusão de excursão.....	45

Figura 22 – Tela de bloqueio de equipamento turístico .....	46
Figura 23 – Tela de alteração de usuário (status) .....	47
Figura 24 – Tela de alteração de usuário (tipo) .....	48
Figura 25 – Tela inicial de relatórios de frequência dos estabelecimentos turísticos.....	49
Figura 26 – Tela inicial de relatórios de ocupação dos hotéis.....	49
Figura 27 – Tela de relatório de frequência de cinema .....	50
Figura 28 – Tela de relatório da agenda de eventos .....	50
Figura 29 – Tela de relatório de excursões.....	51
Figura 30 – Tela inicial do usuário empresário .....	51
Figura 31 – Tela inicial de cadastro de frequência.....	52
Figura 32 – Tela de cadastro de frequência.....	52
Quadro 10 – Descrição do caso de uso UC01 Manter equipamentos turísticos.....	59
Quadro 11 – Descrição do caso de uso UC03 Manter excursões.....	60
Quadro 12 – Descrição do caso de uso UC05 Gerar relatório de excursões e frequência de uso .....	60
Quadro 13 – Descrição do caso de uso UC07 Gerar relatório da agenda de eventos .....	61
Quadro 14 – Descrição do caso de uso UC08 Manter frequência de uso e ou ocupação.....	61
Quadro 15 – Descrição do caso de uso UC09 Efetuar <i>login</i> .....	62

## LISTA DE SIGLAS

ASP – *Active Server Page*

EA – *Enterprise Architect*

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo

IDE – *Integrated Development Environment*

JDBC – *Java Data Base Connectivity*

JS – *Java Script*

JSP – *Java Server Pages*

MER – Modelo Entidade-Relacionamento

SAD – Sistemas de Apoio à Decisão

SAE – Sistemas de Apoio Executivo

SANTUR – Santa Catarina Turismo S/A

SC – Santa Catarina

SIG – Sistemas de Informações Gerenciais

SPT – Sistemas de Processamento de Transações

STC – Sistemas de Trabalhadores do Conhecimento

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
1.1 OBJETIVOS DO TRABALHO .....	14
1.2 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	14
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>16</b>
2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	16
2.1.1 Sistemas de Processamento de Transações .....	17
2.2 O SETOR TURÍSTICO.....	18
2.2.1 O turismo.....	18
2.2.2 Agentes econômicos do turismo .....	19
2.2.3 O turista.....	21
2.2.4 Equipamentos turísticos .....	21
2.3 PLANEJAMENTO TURÍSTICO.....	22
2.4 POLÍTICAS PÚBLICAS .....	22
2.4.1 Políticas públicas para o turismo .....	23
2.5 O SISTEMA ATUAL.....	24
2.6 TRABALHOS CORRELATOS .....	25
2.6.1 Protótipo de um sistema de informações executivas para agência de turismo .....	25
2.6.2 Sistema de informação web para agência de turismo baseado em <i>clickstream</i> .....	25
<b>3 DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA.....</b>	<b>26</b>
3.1 LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES .....	26
3.2 ESPECIFICAÇÃO .....	26
3.2.1 Diagrama de casos de uso .....	28
3.2.2 Diagrama de Modelo Entidade-Relacionamento (MER).....	28
3.2.3 Dicionário de dados.....	29
3.3 IMPLEMENTAÇÃO .....	32
3.3.1 Técnicas e ferramentas utilizadas.....	33
3.3.2 Operacionalidade da implementação .....	33
3.4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	53
<b>4 CONCLUSÕES.....</b>	<b>54</b>
4.1 EXTENSÕES .....	55
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>56</b>

<b>APÊNDICE A – Detalhamento dos casos de uso.....</b>	<b>58</b>
--	-----------

## 1 INTRODUÇÃO

O setor turístico é uma atividade econômica que nas últimas décadas foi reconhecido como atividade socioeconômica importante no Brasil. Conforme Petrocchi (2001), o turista é um cliente do sistema de turismo, pois utiliza toda uma cadeia de serviços de um município, portanto atua também como avaliador do sistema por causa de toda expectativa envolvendo o local escolhido para ser visitado.

Segundo Beni (2006), o planejamento do setor turístico em nível nacional foi, após diversas tentativas para esquematizar o setor, organizado através da Política Nacional de Turismo. Essa nova política promove um enfoque regional, deixando a cargo de estados e municípios a tarefa de planejar e estruturar as próprias estratégias do setor. A decisão foi justificada pelo Ministério do Turismo, através da Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, pois o país possui diferentes níveis de desenvolvimento nesse setor.

Contudo o resultado obtido não foi o esperado, pois o Programa de Regionalização do Turismo do governo federal não foi executado nos estados e municípios como foi planejado de início. O foco principal da política não foi alcançado. A dificuldade de entendimento de tal política, segundo Beni (2006) está relacionada à ausência de pessoal qualificado para compreender os conceitos do Programa de Regionalização do Turismo, e adaptá-los as particularidades locais e também à incapacidade institucional na gestão do turismo em diversas regiões do país.

Desta forma, a coleta de dados para o planejamento turístico, no município de São Francisco do Sul em Santa Catarina (SC), é feita através de contato telefônico com proprietários de estabelecimentos que tem vínculo direto com o turismo, especialmente os hotéis. Essa maneira de obter informações pode apresentar diversos problemas, pois a maioria dos estabelecimentos não possui um controle eficaz de movimentação de clientes.

Outro aspecto a ser considerado é a falta de dados estatísticos referentes ao setor turístico, sejam estes recentes ou históricos. Este setor necessita de um planejamento estratégico para beneficiar a economia de toda uma região através da aplicação dos recursos destinados ao desenvolvimento do turismo.

O planejamento do turismo no que diz respeito ao âmbito municipal poderia ser facilitado através de uma aplicação para o auxílio na tomada de decisão, para orientar o responsável ou grupo responsável das políticas públicas para o setor turístico.

O processo atual é cansativo e nem sempre o retorno pode ser considerado satisfatório, pois muitos desses estabelecimentos não são administrados profissionalmente e também não possuem um controle expressivo de taxa de ocupação, permanência mínima. Outra questão a ser analisada, é que muitos desses estabelecimentos (hotéis, restaurantes, bares) funcionam somente nos meses da alta temporada e fecham durante os demais meses do ano.

Sendo assim, o presente trabalho apresenta uma aplicação que auxilia o responsável pelo planejamento do setor turístico municipal às definições de políticas públicas para o setor, visando maior assertividade no direcionamento do investimento público para o turismo. Com os equipamentos turísticos devidamente cadastrados, a quantidade de dados que podem ser coletados e dispostos de maneira que demonstrem relatórios sobre o fluxo de turistas e também a possibilidade de formatação de tais dados, exemplificam as possibilidades de benefício do sistema.

## 1.1 OBJETIVOS DO TRABALHO

O objetivo principal deste trabalho é apresentar uma aplicação que centralize informações do fluxo de turistas de um determinado município, utilizando como meio de comunicação a *web*.

Os objetivos específicos do trabalho são:

- a) permitir o cadastro de eventos, excursões e equipamentos turísticos do município e a ocupação dos mesmos;
- b) disponibilizar relatórios com informações da movimentação de turistas no município;
- c) permitir o cruzamento de informações de excursões cadastradas com a ocupação dos equipamentos turísticos;

## 1.2 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está disposto em quatro capítulos.

No primeiro capítulo apresentam-se a introdução, os objetivos e a estruturação do

trabalho.

No segundo capítulo é apresentada a fundamentação teórica sobre o assunto abordado e os trabalhos correlatos.

No terceiro capítulo são apresentadas a descrição do sistema, a implementação realizada e as operacionalidades do sistema com as principais telas encerrando-se com os resultados e discussões.

No quarto capítulo, apresentam-se as conclusões sobre o trabalho e os objetivos alcançados bem como sugestões para trabalhos futuros.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo inicialmente aborda sistemas de informação e seus tipos, o setor turístico e seus principais elementos, uma breve definição sobre políticas públicas e a influência no setor turístico além dos trabalhos correlatos.

### 2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Para Cortes (2008), pode-se definir sistema de informação como sendo o conjunto de componentes ou módulos que possibilitam a entrada e coleta de dados, seu processamento e a geração de informações que auxiliem a tomada de decisões voltadas ao planejamento, desenvolvimento e acompanhamento de ações.

Conforme Gordon e Gordon (2006), os sistemas de informação abrangem a tecnologia de informação, dados, procedimentos de processamento de dados e as pessoas que farão uso desses dados. São usados por gestores para obter informações sobre o desempenho de funcionários, preferências de clientes e tendências da indústria, também é usado para comunicação com outros gestores, negociação de acordos e gerir os recursos disponíveis. A falta de um sistema de informação pode acarretar em problemas ao lidar com fornecedores e clientes ou então deixar de responder rapidamente as mudanças no mercado globalizado ou na indústria.

Para Laudon e Laudon (2004), os sistemas de informação permitem a padronização e a coordenação do trabalho com maior precisão, auxiliando desde o processo produtivo até na tomada de decisão. A classificação dos sistemas é determinada pelos interesses, especialidades e níveis em uma organização. Se a organização estiver dividida sob aspectos de níveis estratégicos, gerencial, de conhecimento e operacional, os tipos de sistemas de informação são estruturados para atender a esses diferentes interesses organizacionais.

Para Stair e Reynolds (2006), os tipos importantes de sistemas de informação no nível estratégico abrangem os Sistemas de Apoio Executivo (SAE), no nível gerencial, os Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) e Sistemas de Apoio à Decisão (SAD), no nível de conhecimento, os Sistemas de Trabalhadores do Conhecimento (STC) e Sistemas de

Automação de Escritório e no nível operacional, os Sistemas de Processamento de Transações (SPT).

### 2.1.1 Sistemas de Processamento de Transações

Para Gordon e Gordon (2006), os SPTs “transformaram o trabalho efetuado por funcionários e por outros empregados de funções operacionais.” Uma transação é uma unidade de atividade do negócio, como por exemplo, a compra de um produto, efetuar um depósito bancário, a reserva de uma passagem aérea. Já o processamento de uma transação consiste em atividades como gravar, arquivar e recuperar registros ou preencher formulários de pedidos e cheques.

Conforme Laudon e Laudon (2004), os SPTs são sistemas integrados que atendem ao nível operacional das organizações. É um sistema que realiza e registra as transações rotineiras necessárias ao funcionamento da empresa. As aplicações típicas de SPTs são classificadas em cinco categorias funcionais, vendas/marketing, fabricação/produção, finanças/contabilidade e recursos humanos. Os SPTs em geral são críticos para uma empresa e se deixarem de funcionar por algumas horas, podem causar grande prejuízo.

Laudon e Laudon (2004) ainda afirmam que os gerentes utilizam os SPTs para o acompanhamento das operações internas e também as relações da empresa com o ambiente externo. Também são importantes na produção de informações para os outros tipos de sistema.

Stair e Reynolds (2006) classificam os SPTs como sendo “um conjunto organizado de pessoas, procedimentos, softwares, bases de dados e dispositivos usados para registrar transações completas de negócios”, são sistemas que manipulam e processam diariamente grande quantidade de transações. Os mesmos consideram que os SPTs representam a aplicação dos conceitos e tecnologia de informações em transações rotineiras, repetitivas e muito simples, mas que são críticas para as funções do negócio.

## 2.2 O SETOR TURÍSTICO

Para Bezerra (2003), o turismo hoje é visto como um dos setores da economia mais promissores no mundo. Esta área se estabelece como uma grande geradora de empregos e renda, contribuindo de maneira intensa para o crescimento de diversas localidades.

Para Theobald (2001) o turismo como atividade econômica, cria um fluxo de moeda dentro do país. Enquanto o turismo internacional contribui para a situação da balança comercial, através do gasto de turistas estrangeiros no país, o turismo interno propicia uma redistribuição da renda, auxiliando e reforçando a economia da região receptora.

Theobald (2001) ainda sugere três vantagens na classificação do turismo como setor econômico. A primeira é a necessidade de conquistar o respeito no mercado, através da percepção de que o turismo contribui para o fortalecimento da economia. Logo após cita a necessidade de uma estrutura adequada para receber, analisar e divulgar os dados sobre o turismo e por último expõe a necessidade de alguns integrantes do setor turístico em ter uma identidade própria.

Conforme Boiteux e Werner (2003), o turismo tem por função melhorar a qualidade de vida da população. Um planejamento turístico em longo prazo, “permite buscar soluções para viabilizar núcleos receptores, para demandas locais ou regionais, de acordo com o inventário turístico e a hierarquização dos atrativos”.

### 2.2.1 O turismo

O turismo pode ser considerado como uma atividade onde pessoas se deslocam de seu local de origem pelos mais variados motivos, como por exemplo, o lazer, os negócios, as visitas familiares. Muitos são os aspectos envolvidos nessa atividade, tanto econômicos quanto culturais, sociais, dentre outros (SOUZA; CORRÊA, 2000).

Conforme Lemos (2001), o turismo está classificado como uma atividade do setor terciário, ou seja, as empresas desse setor são consideradas prestadoras de serviços que por sua vez utilizam produtos de outros setores da economia. Assim sendo, a atividade turística pode influenciar outros setores.

Para Moser e Beckedorf (2002), o conceito de turismo pode ser definido como “o deslocamento de pessoas de seu local de residência habitual por períodos determinados e não motivados por razões de exercício profissional constante.” O turismo é a soma das operações, principalmente de natureza econômica, que estão relacionadas diretamente com a entrada, permanência e deslocamento de estrangeiros para dentro e para fora de um país, cidade ou região.

### 2.2.2 Agentes econômicos do turismo

O turismo, como setor da economia, possui os chamados agentes econômicos, que participam do sistema econômico, produzindo serviços recebendo a renda e consumindo esses bens e serviços. Esses agentes participam de maneira direta e seus esforços reunidos são fundamentais para o desenvolvimento do turismo (LAGE; MINOLE, 2001).

Para Moser e Beckedorf (2002), os principais agentes são os consumidores e as empresas. Outros agentes que influenciam diretamente no setor turístico são os turistas, o poder público, as empresas de turismo e a comunidade receptora. Para Lage e Minole (2001), os agentes incluem os turistas, as empresas turísticas, o governo e a comunidade receptora do turismo.

Conforme Lemos (2001) os agentes podem ser divididos conforme a seguir:

- a) o governo da localidade receptora: sob o aspecto físico, o governo disponibiliza e mantém a infra-estrutura necessária, como rodovias, iluminação, serviços básicos de saúde, segurança e outros para a comunidade receptora, para os trabalhadores do setor e todos os outros e claro para os turistas. Sob o aspecto financeiro, cobra taxas e impostos dos agentes econômicos aos quais presta serviços;
- b) a comunidade receptora: importante no desenvolvimento do setor turístico, a comunidade receptora gera valores turísticos através da sua história, de seus costumes e cultura, relacionando-se com os turistas e compartilhando o espaço físico, assim como os bens e serviços que consome. Os benefícios econômicos são percebidos por ela através do aumento da renda local e também da geração de empregos diretos e indiretos, por isso a comunidade local deve estar consciente de que seu papel é fundamental para o desenvolvimento do turismo;
- c) os trabalhadores do setor: ofertam sua mão-de-obra nas empresas do setor

(hospedagem, transporte, eventos, agências de viagens) e se beneficiam dos bens e serviços públicos. Por seu trabalho recebem salários e pagam taxas e impostos ao governo;

- d) as empresas de maneira geral: incluem-se todas as empresas da localidade receptora. Em comum, todas buscam a maximização dos resultados (lucros) e a redução dos custos. Ofertam bens e serviços e utilizam os serviços governamentais;
- e) as empresas de hospedagem: são empresas da rede hoteleira que prestam serviços importantes pois o turista tem um contato maior com elas;
- f) o sistema financeiro da localidade receptora: são as empresas que oferecem crédito. Tem por atividade facilitar as transações comerciais dos turistas, geralmente via cartão de crédito. Recebem taxas e juros como forma de pagamento pelo serviço prestado;
- g) as operadoras turísticas: são as empresas que negociam a aquisição de diárias em hotéis, lugares em vôos ou fretamento aéreo e rodoviário. Criam como produtos os “pacotes” e os oferecem as agências e eventualmente direto aos turistas;
- h) as empresas de transporte: aqui incluem-se as empresas de transporte urbano, rodoviário, locadoras de automóveis, de transporte aéreo, fluvial e misto;
- i) as agências de viagens: tem por função essencial a ligação dos turistas (consumidores) à oferta de produtos turísticos. Oferecem pacotes com opções de preços e roteiros dos produtos turísticos;
- j) os turistas: são o grupo que procuram experiências psíquicas e físicas, procurando maximizar a satisfação de suas viagens. Podem realizar suas viagens através de agências ou por conta própria;
- k) o sistema financeiro da localidade emissora: tem a função de financiar as viagens dos turistas e receber os recursos destinados que estes utilizarão para realização das suas viagens;
- l) os governos das localidades emissoras: realizam políticas econômicas que influenciam no emprego e na renda das pessoas, contribuem também através da taxa de cambio, potencializando as necessidades de turismo e intercambio com as localidades receptoras.

### 2.2.3 O turista

Para Lemos (2001), o turista tem por objetivo principal “a busca da satisfação de suas necessidades e a realização de seus desejos e sonhos dentro das suas restrições de renda e de tempo”.

O turista é a pessoa que se desloca para fora de seu local de residência permanente por um período superior a 24 horas e inferior a três meses, realizando gasto de qualquer espécie em busca de lazer e diversão ou, então viaja por motivo de negócio, saúde, visitas familiares, mas sem propósito de imigração. (SOUZA; CORRÊA, 2000, p. 152).

Oliveira (2002) considera que o turista é uma classificação de visitante. O termo visitante é designado à pessoa que visita um local diferente de sua residência habitual, sem a intenção de exercer atividade remunerada e onde o período de permanência é inferior a um ano. A finalidade da visita pode ser essencialmente pessoal (férias e visitas familiares, por exemplo) ou profissional. O mesmo define o turista como sendo um visitante temporário, que permanece por no mínimo vinte e quatro horas no país visitado, cuja finalidade pode ser de recreação, férias, saúde, lazer, esporte, conferência, entre outras. A outra classificação para visitante é de excursionista e a diferença para turista é que o tempo de permanência é inferior a vinte e quatro horas.

### 2.2.4 Equipamentos turísticos

Para Souza e Corrêa (2000), os equipamentos turísticos representam o conjunto de instalações, edificações e serviços necessários para a promoção da atividade turística. São classificados como equipamentos turísticos, os hotéis e pousadas, restaurantes e similares, serviços de informações turísticas, mirantes, teatros, museus, edificações históricas, centro de eventos dentre outros.

Lage e Minole (2001) definem os equipamentos turísticos como sendo a parte dos elementos do produto turístico que determinam a escolha do turista para visitar um local específico ao invés de outro, são os fatores que geram o fluxo de pessoas para determinada região. Os mesmos indicam que os equipamentos englobam também todos os bens e serviços que estão relacionados à atividade turística.

### 2.3 PLANEJAMENTO TURÍSTICO

Conforme Lage e Minole (2001), o turismo por ser uma indústria vasta e complexa, deve ter um planejamento coordenado e elaborado por meio de um plano econômico, que pode ser definido com um conjunto de metas quantitativas e qualitativas a serem atingidas em dado período. Dentre os principais objetivos de um planejamento turístico podem ser citados o alinhamento entre os tipos de estratégias de desenvolvimento adotadas sejam apropriados, o estabelecimento de um programa de desenvolvimento condizente com a realidade econômica do governo e da população visitada, a criação da infra-estrutura e instalações recreativas adequadas para os visitantes e a comunidade local e a criação de uma estrutura a fim de elevar o nível de vida da população através dos benefícios econômicos do turismo. (LAGE; MINOLE, 2001)

Para Hall (2001), o planejamento do turismo “deve ser considerado um elemento crítico para se garantir o desenvolvimento sustentável de longo prazo para os destinos turísticos”. Com o planejamento do turismo podem-se evitar impactos negativos sob essa atividade e para que esse planejamento seja eficiente todos os participantes devem estar comprometidos, não apenas os planejadores profissionais. O planejamento para o turismo deve envolver as dimensões sociais, econômicas e físicas.

O governo, através de ações políticas e econômicas, deve prover condições para o desenvolvimento do turismo, criando condições mínimas de infra-estrutura para o surgimento e expansão de novas regiões turísticas e mantendo as regiões já tradicionais, condições de treinamento para a melhoria do nível de qualificação da oferta de mão-de-obra, manter condições da taxa de cambio que permita ao setor atrair mais turistas estrangeiros (LAGE; MINOLE, 2001).

### 2.4 POLÍTICAS PÚBLICAS

Para Bezerra (2003), uma política pública surge de uma relação de estratégias que chamam a atenção do governo e dos cidadãos. As políticas públicas do governo federal estão estabelecidas em estratégias que visam o desenvolvimento sustentável das localidades e também para a geração de empregos e renda.

Os objetivos de tais políticas, ainda conforme Bezerra (2003) devem ser utilizados “para que a atividade turística venha a ser planejada de forma coerente e eficaz, quando se diz respeito à busca do desenvolvimento local sustentável a partir da mesma.”

Conforme Hall (2001), uma política pública é influenciada por características econômicas, sociais, culturais e também pelas particularidades do sistema político vigente no local.

#### 2.4.1 Políticas públicas para o turismo

As políticas públicas para o turismo no Brasil estão divididas entre os três níveis de gestão pública federal, estadual e municipal.

Considerando o nível federal, segundo Boiteux e Werner (2003), as políticas públicas têm avançado nos últimos anos no Brasil, principalmente após a criação do Ministério do Turismo no governo de Luiz Inácio Lula da Silva. O ministério ficou subdividido em duas categorias, a de políticas de turismo, que trata essencialmente do plano nacional do turismo e a categoria de programas de desenvolvimento do turismo, que está ligada aos programas de melhoria da infra-estrutura, investimentos e financiamentos.

Outro aspecto a considerar, a nível nacional, é a responsabilidade do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) que tem como tarefa exclusiva a promoção, o marketing e da comercialização do produto turístico em nível internacional.

Comumente, conforme Boiteux e Werner (2003), a organização das políticas públicas de turismo nos estados estão estruturadas na forma de uma secretaria, com função normativa, e empresa, com função executiva. As entidades estaduais devem cuidar da estruturação dos municípios, da integração das diferentes áreas, da comercialização do estado, da informação turística e do material promocional.

No estado de Santa Catarina, é mantida a Santa Catarina Turismo S/A (SANTUR). A SANTUR é uma empresa de economia mista criada em 28 de junho de 1977, que tem como objetivo o fomento e a divulgação da política estadual de turismo, encontrando-se vinculada a Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte (SANTA CATARINA TURISMO S/A, 2010).

Para os municípios cabe a tarefa de disponibilizar postos de informações turísticas, criar roteiros e sinalização específica, interagir com os demais órgãos da prefeitura para a

realização de eventos, criação do material informativo e estimular a conscientização turística entre a população.

## 2.5 O SISTEMA ATUAL

De fato, a captação de dados para a tomada de decisão de turismo no município de São Francisco do Sul, é feita de forma manual e sem a garantia de que os dados estejam abrangendo o município como um todo.

Inicialmente, o responsável pelo setor turístico em São Francisco do Sul – SC elabora uma lista de estabelecimentos a serem pesquisados e realiza contato telefônico com os proprietários dos mesmos a fim de obter informações da movimentação turística. Em seguida, é feito cruzamento desses dados com as pesquisas de demanda para o município, para que então, possam ser tomadas as devidas ações pela secretaria.

O processo de obtenção dos dados é demonstrado resumidamente a seguir, conforme a figura 1.

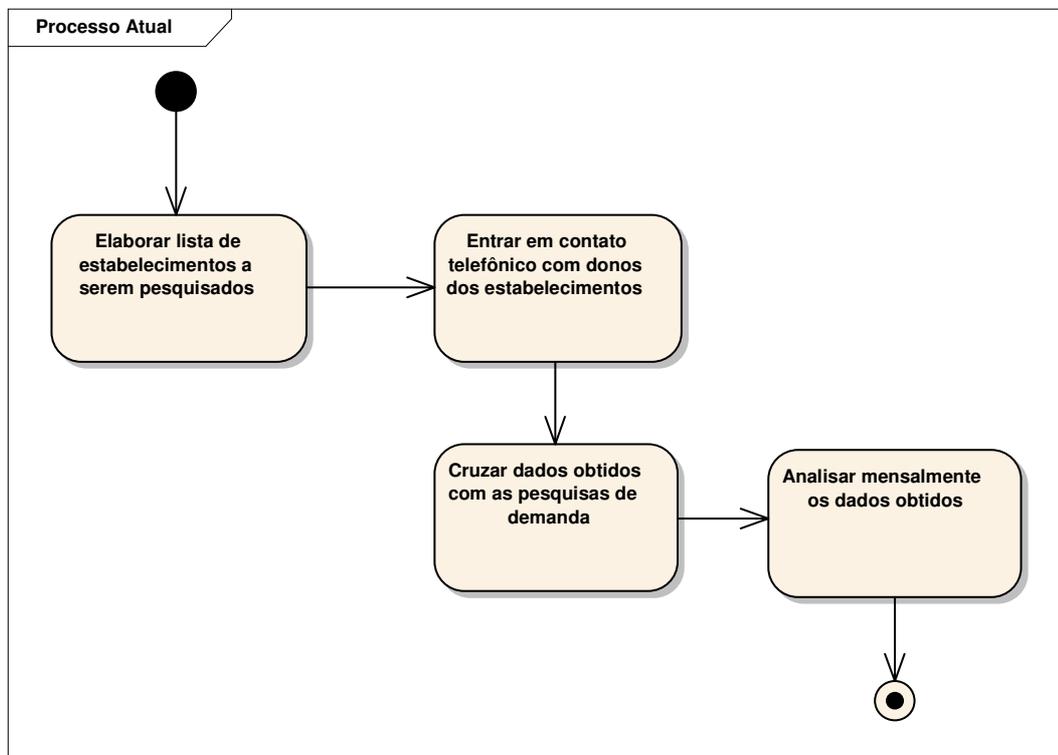


Figura 1 – Processo Atual

Através os resultados obtidos, o responsável pelo desenvolvimento do setor turístico do município catarinense, aplica as políticas para o fortalecimento dessa atividade da economia.

## 2.6 TRABALHOS CORRELATOS

Nesta seção alguns trabalhos com características semelhantes ao do sistema desenvolvida são apresentados.

### 2.6.1 Protótipo de um sistema de informações executivas para agência de turismo

O trabalho de Vedana (2001) foi o desenvolvimento de um protótipo para traçar o perfil dos clientes e fornecedores de uma determinada agência de turismo, através das informações gerenciais da movimentação e vendas da própria agência. O protótipo também gera relatórios e gráficos para facilitar a tomada de decisão e foi desenvolvido utilizando a linguagem Delphi 5.0 e banco de dados Paradox.

### 2.6.2 Sistema de informação web para agência de turismo baseado em *clickstream*

O trabalho de Freese (2002) foi o desenvolvimento de um sistema para o reconhecimento dos perfis de clientes, utilizando técnica de captação de cliques sobre as preferências dos usuários. O sistema foi desenvolvido utilizando a linguagem *Active Server Page* (ASP) e banco de dados Access2000, possibilitando também a geração de relatórios e gráficos para facilitar a tomada de decisão.

### 3 DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

Neste capítulo são apresentadas as particularidades técnicas do sistema, iniciando-se pelo levantamento de informações. Na seqüência é apresentada a lista de requisitos funcionais e não funcionais bem como os principais diagramas de caso de uso e sua descrição, o diagrama de entidade e relacionamento, a operacionalidade do sistema e os resultados e discussões.

#### 3.1 LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

O turismo é uma importante atividade econômica do setor terciário e gerador de divisas e emprego na localidade visitada. É planejado de modo muito elementar, no município de São Francisco do Sul no estado de Santa Catarina. Essa informação foi confirmada através de contato informal realizado por correio eletrônico com a diretora de coordenação e planejamento da secretaria municipal de turismo e lazer do município.

Com posse dessas informações, o sistema foi desenvolvido visando facilitar a coleta e exibição de informações do fluxo turístico no município.

Além de centralizar as informações, o sistema permite que sejam exibidos relatórios estatísticos de turismo no município, auxiliando o responsável ou grupo responsável na tomada de decisão para as políticas públicas para o setor.

#### 3.2 ESPECIFICAÇÃO

Esta seção apresenta os diagramas necessários para a compreensão do sistema juntamente com os respectivos atores. Para essa modelagem foram utilizados os softwares Enterprise Architect 7.0.813 para o diagrama de casos de uso e o DBDesigner 4.0.5.6 Beta para o diagrama de entidade- relacionamento.

Os requisitos divididos em Requisitos Funcionais (RF) e Requisitos Não Funcionais (RNF) descrevem as funcionalidades do sistema. Os RF apresentam as funcionalidades do

sistema e quais ações tomadas em determinadas situações. Os RNF apresentam as restrições do sistema no que diz respeito ao funcionamento.

O Quadro 1 apresenta os RF do sistema e sua vinculação com o caso de uso associado.

<b>Requisitos Funcionais</b>	<b>Caso de Uso</b>
RF01: O sistema deve permitir ao administrador manter equipamentos turísticos (inserção, pesquisa e alteração).	UC01
RF02: O sistema deve permitir ao administrador manter eventos turísticos (inserção, pesquisa, alteração e exclusão).	UC02
RF03: O sistema deve permitir ao administrador manter excursões (inserção, pesquisa, alteração e exclusão).	UC03
RF04: O sistema deve permitir ao administrador emitir relatório com a frequência de uso e ocupação dos estabelecimentos turísticos.	UC04
RF05: O sistema deve permitir ao administrador emitir um relatório com o cadastro de excursões e a frequência de uso dos estabelecimentos.	UC05
RF06: O sistema deve permitir ao administrador emitir um relatório com o cadastro de excursões e taxa de ocupação dos estabelecimentos de hospedagem.	UC06
RF07: O sistema deve permitir ao administrador emitir um relatório da agenda de eventos.	UC07
RF08: O sistema deve permitir ao administrador e ao empresário efetuar o registro de frequência de uso e ocupação dos estabelecimentos turísticos.	UC08
RF09: O sistema deve permitir o <i>login</i> no mesmo.	UC09
RF10: O sistema deve permitir ao administrador manter usuários.	UC10

Quadro 1 – Requisitos funcionais

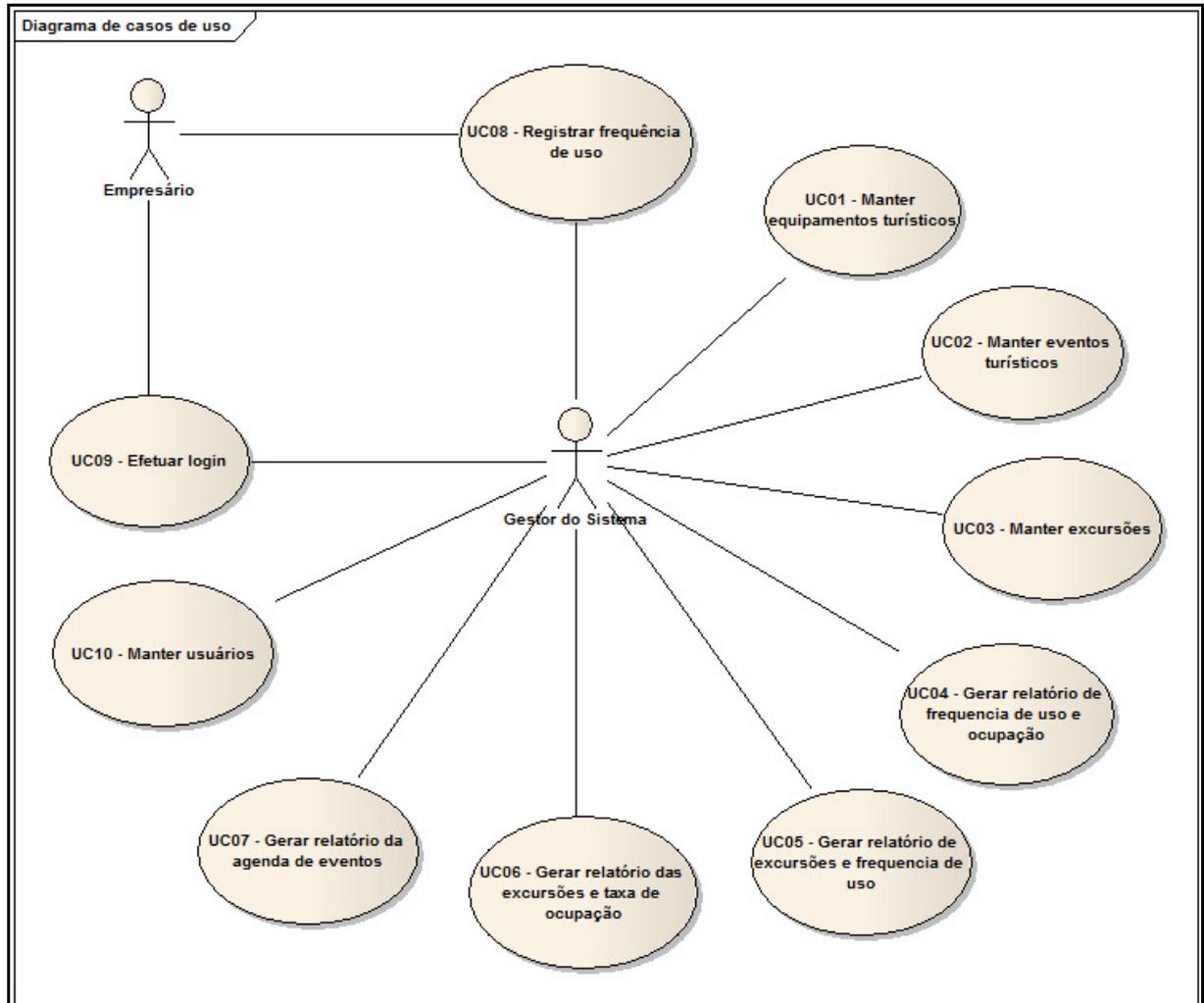
O Quadro 2 apresenta os RNF do sistema.

<b>Requisitos Não Funcionais</b>
RNF01: O sistema deve utilizar o banco de dados MySQL.
RNF02: O sistema deve ser desenvolvida utilizando a linguagem Java Server Pages (JSP).
RNF03: O sistema deve utilizar Java Script (JS) na validação dos formulários.
RNF04: O sistema deve ser acessível via navegador IE versão 7 ou superior.
RNF05: O sistema deve ser visualizada na resolução da tela de 1024x768.

Quadro 2 – Requisitos não funcionais

### 3.2.1 Diagrama de casos de uso

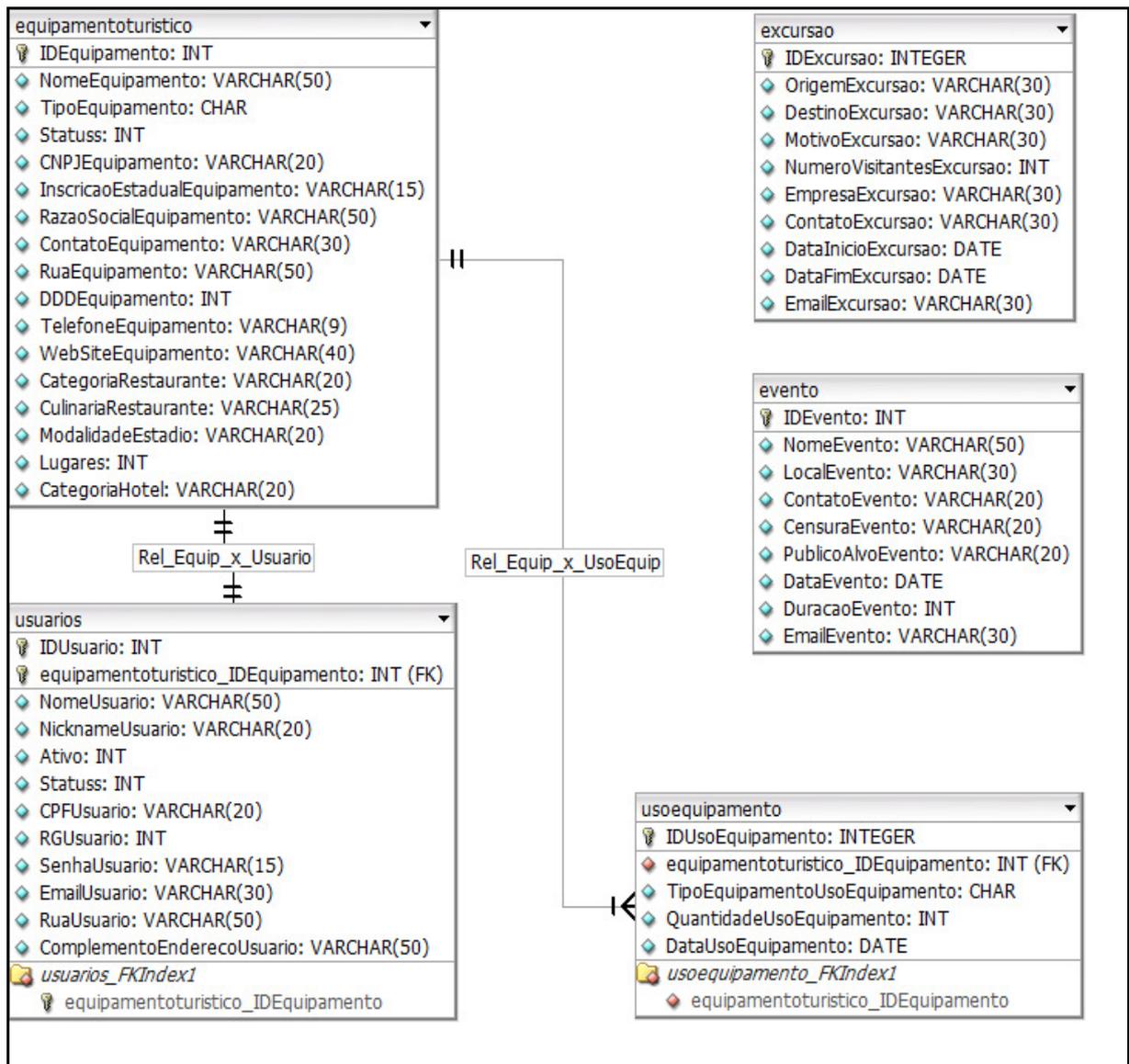
O Quadro 3 apresenta os casos de uso. Os detalhes dos principais casos de uso encontram-se descritos no Apêndice A.



Quadro 3 – Diagrama de casos de uso

### 3.2.2 Diagrama de Modelo Entidade-Relacionamento (MER)

O Quadro 4 apresenta o diagrama MER onde estão as tabelas que serão persistidas no banco de dados.



Quadro 4 – Diagrama entidade-relacionamento

### 3.2.3 Dicionário de dados

Nos quadros a seguir são exibidas as tabelas do sistema, com os respectivos comentários e tipos de dado. Os campos do tipo *Date* são de armazenamento de datas no formado "AAAA-MM-DD". Os tipo *Varchar* são strings de tamanho variável, onde o tamanho varia de 0 a 255 bytes. Os do tipo *Char* são um conjunto de string de tamanho fixo. O tamanho de um campo *Char* é fixado pelo tamanho declarado na criação da tabela. Os campos do tipo *Int* armazenam números inteiros com ou sem sinal.

O Quadro 5 apresenta o dicionário de dados referente à tabela equipamentoturistico.

<b>Tabela equipamentoturistico</b>		
NOME DA COLUNA	DESCRIÇÃO DA COLUNA	TIPO DE DADO
IDEquipamento	chave primária	int
NomeEquipamento	nome do equipamento	varchar(50)
TipoEquipamento	tipo do equipamento (C – cinema E – estádio H – hotel R – restaurante T – teatro)	Char
Status	status (1 ativo, 0 inativo)	int
CNPJEquipamento	cnpj	varchar(20)
InscricaoEstadualEquipamento	inscrição estadual	varchar(15)
RazaoSocialEquipamento	razão social	varchar(50)
ContatoEquipamento	nome responsável equipamento	varchar(30)
RuaEquipamento	rua do equipamento	varchar(50)
DDDEquipamento	código ddd	int
TelefoneEquipamento	telefone equipamento	varchar(9)
WebSiteEquipamento	site na internet	varchar(40)
CategoriaRestaurante	categoria do restaurante	varchar(20)
CulinariaRestaurante	culinária do restaurante	varchar(25)
ModalidadeEstadio	modalidade do estádio	varchar(20)
Lugares	quantidade de lugares	int
CategoriaHotel	categoria do hotel	varchar(20)

Quadro 5 – Dicionário de dados da tabela equipamentoturistico

O Quadro 6 apresenta o dicionário de dados referente à tabela evento.

<b>Tabela evento</b>		
NOME DA COLUNA	DESCRIÇÃO DA COLUNA	TIPO DE DADO
IDEvento	chave primária	int
NomeEvento	nome do evento	varchar(50)
LocalEvento	local do evento	varchar(30)
ContatoEvento	organizador do evento	varchar(20)
CensuraEvento	censura do evento	varchar(20)

PublicoAlvoEvento	público alvo do evento	varchar(20)
DataEvento	data de realização do evento	date – dd/mm/yyyy
DuracaoEvento	período de duração do evento	int
EmailEvento	e-mail do contato do evento	varchar(30)

Quadro 6 – Dicionário de dados da tabela evento

O Quadro 7 apresenta o dicionário de dados referente à tabela excursao.

<b>Tabela excursao</b>		
NOME DA COLUNA	DESCRIÇÃO DA COLUNA	TIPO DE DADO
IDExcursao	chave primária	int
OrigemExcursao	local de origem da excursão	varchar(30)
DestinoExcursao	local de destino da excursão	varchar(30)
MotivoExcursao	motivo da excursão	varchar(30)
NumeroVisitantesExcursao	quantidade de visitantes	int
EmpresaExcursao	empresa organizadora da excursão	varchar(30)
ContatoExcursao	pessoa responsável pela excursão	varchar(30)
DataInicioExcursao	data de inicio	date – dd/mm/yyyy
DataFimExcursao	data de retorno	date – dd/mm/yyyy
EmailExcursao	e-mail da pessoa responsável pela excursão	varchar(30)

Quadro 7 – Dicionário de dados da tabela excursao

O Quadro 8 apresenta o dicionário de dados referente à tabela usoequipamento.

<b>Tabela usoequipamento</b>		
NOME DA COLUNA	DESCRIÇÃO DA COLUNA	TIPO DE DADO
IDUsoEquipamento	chave primária	int
TipoEquipamentoUsoEquipamento	tipo do equipamento (C – cinema E – estádio H – hotel R – restaurante T – teatro)	char
QuantidadeUsoEquipamento	quantidade utilizada do equipamento	int
IDEquipamentoTuristico	chave estrangeira – identificação	int

	do código do equipamento turístico	
DataUsoEquipamento	data do cadastro do uso do equipamento	date – dd/mm/yyyy

Quadro 8 – Dicionário de dados da tabela usequipamento

O Quadro 9 apresenta o dicionário de dados referente à tabela usuarios.

<b>Tabela usuarios</b>		
<b>NOME DA COLUNA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COLUNA</b>	<b>TIPO DE DADO</b>
IDUsuario	chave primaria	int
NomeUsuario	nome do usuário	varchar(50)
NicknameUsuario	nome de usuário para acesso ao sistema	varchar(20)
Ativo	usuário ativo no sistema valor 1 – sim valor 0 – não	int
Status	tipo de usuário 1 – administrador 0 – usuário normal, empresário	int
CPFUsuario	cpf do usuário	varchar(20)
RGUsuario	rg do usuário	int
SenhaUsuario	senha para acesso ao sistema	varchar(15)
IDEquipamentoTuristico	chave estrangeira – identificação do código do equipamento turístico	int
EmailUsuario	e-mail de contato do usuário	varchar(30)
RuaUsuario	rua do usuário	varchar(50)
ComplementoEnderecoUsuario	complemento dados do usuário	varchar(50)

Quadro 9 – Dicionário de dados da tabela usuarios

### 3.3 IMPLEMENTAÇÃO

Nesta seção estão apresentadas informações sobre as ferramentas utilizadas na

implementação juntamente com a operacionalidade do sistema.

### 3.3.1 Técnicas e ferramentas utilizadas

Na implementação do sistema, foram utilizados os softwares NetBeans 6.9. O NetBeans consiste em um ambiente integrado de desenvolvimento de software, *Integrated Development Environment* (IDE) de código aberto e uma plataforma de aplicativos que permite aos desenvolvedores a criação de aplicativos para a internet, moveis e de área de trabalho, em diversas linguagens como Java, JavaFX, C# entre outras.

O sistema se comunica com o banco de dados através do *Java Data Base Connectivity* (JDBC). O banco de dados utilizado foi o MySQL Server na versão 5.1. O MySQL é um banco de dados gratuito e bastante popular, também de código aberto.

E para a interface de utilizador do banco de dados foi utilizado o software HeidiSQL na versão 5.0.0.3272.

### 3.3.2 Operacionalidade da implementação

Para este sistema foram previstos dois tipos de usuário, o administrador e o empresário. Para o administrador todas as funções estão disponíveis. A função liberada para o empresário é apenas de cadastro da movimentação do estabelecimento vinculado ao usuário dele. A figura 2 apresenta a tela inicial do sistema, que é comum aos dois tipos de usuários previstos.



Gerenciamento do Turismo - Sistema de Apoio

# GERENCIAMENTO DO TURISMO

Sistema de Apoio

Bem-vindo ao sistema de Apoio ao Gerenciamento do Turismo

Área de Autenticação

Nome de usuário:

Senha de acesso:

Figura 2 – Tela de *login*

Na figura 3 pode-se observar a mensagem de erro de acesso, caso o usuário e ou senha estejam incorretos.



Gerenciamento do Turismo - Sistema de Apoio

# GERENCIAMENTO DO TURISMO

Sistema de Apoio

Bem-vindo ao sistema de Apoio ao Gerenciamento do Turismo

Área de Autenticação

Nome de usuário:

Senha de acesso:

Usuário e/ou senha incorretos!

Figura 3 – Tela de *login*, usuário/ senha incorretos

Na figura 4 pode-se observar a mensagem de erro de acesso, caso a empresa vinculada ao usuário esteja bloqueada.



Figura 4 – Tela de *login* de empresa bloqueada

Na figura 5 pode-se observar a mensagem de erro de acesso, caso o usuário esteja bloqueado.



Figura 5 – Tela de *login* do usuário bloqueado

As figuras 6, 7, 8, 9 e 10 a seguir apresentam as telas caso usuário conectado for um administrador. A figura 6 apresenta a tela com as opções de cadastro, pesquisa e relatórios, liberada apenas para os administradores.



Figura 6 – Tela inicial do usuário administrador

A figura 7 apresenta a tela com as opções de cadastros de frequência, excursão, equipamento turístico, evento e usuário.



Figura 7 – Tela de cadastros de frequência, excursão, equipamento turístico, evento e usuário

Para realizar o cadastro de uma excursão, por exemplo, o usuário deverá acessar a tela através do link Cadastrar Excursão. Para facilitar o preenchimento os campos obrigatórios estão destacados. A tela de cadastro de evento é similar ao cadastro de excursão. A tela com os campos devidamente preenchidos pode ser observada na figura 8.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Cadastros](#) >> [Excursão](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

- [Cadastros](#)

- [Frequência](#)

- [Excursão](#)

- [Equip. Turístico](#)

- [Evento](#)

- [Usuário](#)

+ [Pesquisas](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

\* Campos de preenchimento obrigatório

### **CADASTRO DE EXCURSÃO**

Origem:*	<input type="text" value="Blumenau"/>
Destino:*	<input type="text" value="Sao francisco do sul"/>
Empresa:*	<input type="text" value="ViaTour Viagens"/>
Motivo:*	<input type="text" value="visita"/>
Contato:*	<input type="text" value="Joel"/>
E-mail:*	<input type="text" value="joel@ilhanet.com.br"/>
Data Início:*	<input type="text" value="2010-11-25"/> ...
Data Fim:*	<input type="text" value="2010-11-30"/> ...
Nº Visitantes:*	<input type="text" value="12"/>

Figura 8 - Tela de cadastro de excursão

No cadastro do equipamento turístico, após o usuário clicar no link correspondente, o sistema exibe os campos necessários. O usuário deverá selecionar entre as opções disponíveis o tipo de equipamento a ser cadastrado e após isso o sistema exibe os campos correspondentes. A figura 9 apresenta a tela para cadastro de um equipamento turístico do tipo restaurante.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Cadastros](#) >> [Equipamento Turístico](#)

Bem Vindo admin!!

\* Campos de preenchimento obrigatório

### CADASTRO DE EQUIPAMENTO TURÍSTICO

Nome:\*

Razão Social:\*

Inscrição Estadual:\*

CNPJ:\*

Rua:\*

Contato:\*

Telefone:\*

Web Site:

Tipo Equip.:\*  Hotel  Teatro  Cinema  Estadio  Restaurante

Categoria:\*

Culinária:\*

Lugares:\*

Figura 9 – Tela de cadastro de equipamento turístico do tipo restaurante

Para realizar o cadastro de usuários, após o usuário clicar no link Cadastrar Usuário, o sistema exibe os campos necessários. É nessa tela que é realizada a vinculação do usuário com o equipamento turístico previamente cadastrado e também a atribuição do nível de acesso do usuário.

A figura 10 apresenta a lista de equipamentos turísticos cadastrados, para que seja feita a vinculação ao usuário e a figura 11 apresenta a tela de cadastro de usuário que será vinculado ao equipamento turístico cadastrado anteriormente.

Você está em: Página Inicial >> Cadastros >> Usuário

Bem Vindo admin!!

\* Campos de preenchimento obrigatório

**CADASTRO DE USUÁRIO**

Nome:\*

Usuário:\*

Senha:\*

E-mail:\*

CPF:\*

R.G:\*

Rua:\*

Complemento:

Tipo:\*

Empresa:\*

----- Seleção -----

CINE BAN

DU CHEFE

GERENCIAMENTO DO TURISMO

GLOBE TROTERRS

HOTEL MANAGUA

JINGOW DURMA BEM

PARADISE HOTEL

PRATO CHEIO

RESTAURANTE RESTAURO

**RESTAURANTE RIBADEJO**

SESI

SMACH BOOM

TEATRO CARLOS GOMES

TEATRO SHOP MAIS

TEATRO TOTAL

RESTAURANTE RESTAURO

Figura 10 – Tela de equipamentos disponíveis para vinculação

Você está em: Página Inicial >> Cadastros >> Usuário

Bem Vindo admin!!

\* Campos de preenchimento obrigatório

**CADASTRO DE USUÁRIO**

Nome:\*

Usuário:\*

Senha:\*

E-mail:\*

CPF:\*

R.G:\*

Rua:\*

Complemento:

Tipo:\*

Empresa:\*

Figura 11 – Tela de cadastro de usuários

Na seqüência, são apresentadas as telas de pesquisa do sistema. Através delas é possível efetuar as alterações nos cadastros e também algumas exclusões. A figura 12 apresenta a tela inicial de pesquisa, após o usuário clicar no link correspondente.

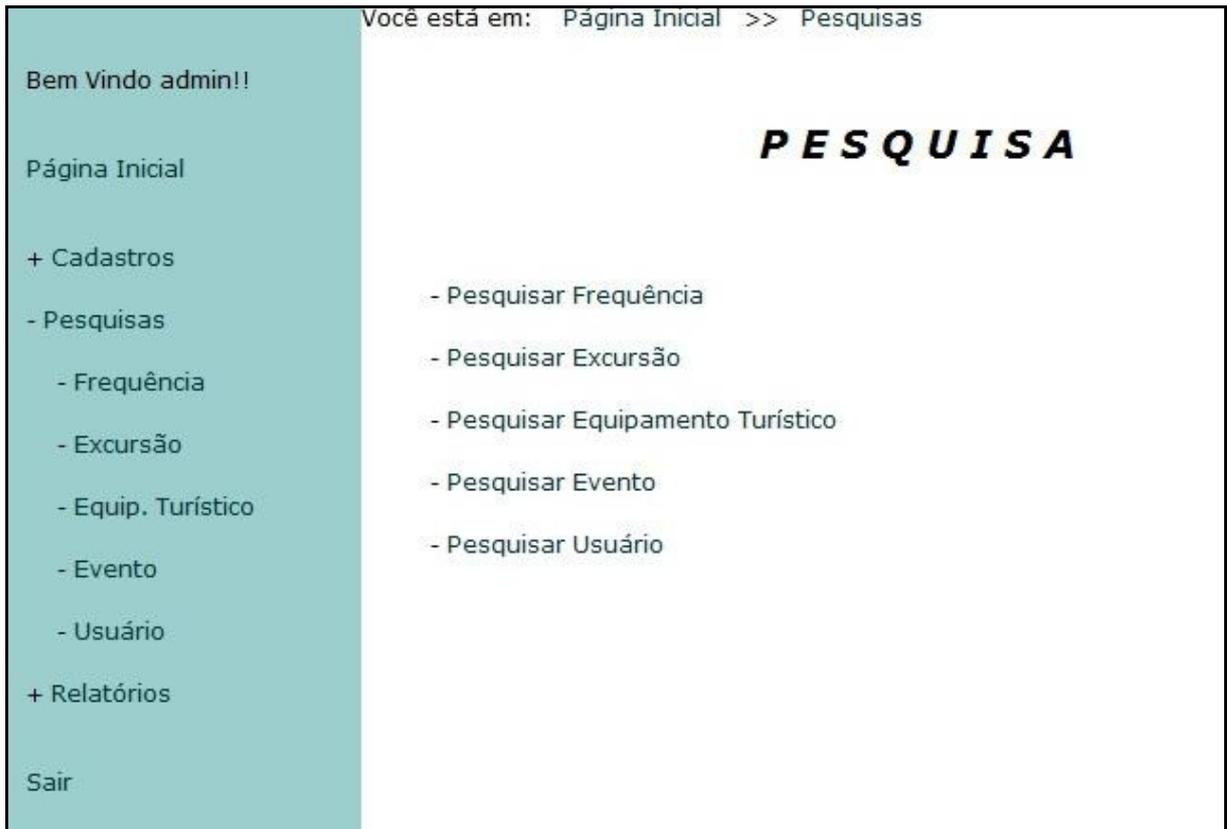


Figura 12 – Tela de pesquisas do sistema

Na figura 13 é apresentada a tela onde estão listadas todas as frequências cadastradas no sistema. Para facilitar a busca é possível filtrar as frequências por data. As figuras 14 e 15 ilustram a seleção da data e o resultado obtido, respectivamente. Nessa tela também existem as opções para alterar a quantidade cadastrada na frequência bem como efetuar a exclusão do registro.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Frequências](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)
- [Excursão](#)
- [Equip. Turístico](#)
- [Evento](#)
- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

## PESQUISA DE FREQUÊNCIA

Data:  ...

Empresa	Tipo	Quantidade	Data	Editar	Excluir
PARADISE HOTEL	H	27	01/11/2010		
PRATO CHEIO	R	134	01/11/2010		
JINGOW DURMA BEM	H	45	02/11/2010		
PARADISE HOTEL	H	27	02/11/2010		
TEATRO SHOP MAIS	T	32	02/11/2010		
PRATO CHEIO	R	132	02/11/2010		
PARADISE HOTEL	H	22	03/11/2010		
PRATO CHEIO	R	145	03/11/2010		
JINGOW DURMA BEM	H	39	03/11/2010		
PRATO CHEIO	R	128	04/11/2010		
RESTAURANTE RIBADEJO	R	85	04/11/2010		
JINGOW DURMA BEM	H	41	04/11/2010		

Figura 13 – Tela de pesquisa de frequência

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Frequências](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)
- [Excursão](#)
- [Equip. Turístico](#)
- [Evento](#)
- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

## PESQUISA DE FREQUÊNCIA

Data:  ...

Empresa	Tipo	Quantidade	Data	Editar	Excluir
PARADISE HOTEL	H	27	01/11/2010		
PRATO CHEIO	R	134	01/11/2010		
JINGOW DURMA BEM	H	45	02/11/2010		
PARADISE HOTEL	H	27	02/11/2010		
TEATRO SHOP MAIS	T	32	02/11/2010		
PRATO CHEIO	R	132	02/11/2010		
PARADISE HOTEL	H	22	03/11/2010		
PRATO CHEIO	R	145	03/11/2010		
JINGOW DURMA BEM	H	39	03/11/2010		
PRATO CHEIO	R	128	04/11/2010		
RESTAURANTE RIBADEJO	R	85	04/11/2010		
JINGOW DURMA BEM	H	41	04/11/2010		
PARADISE HOTEL	H	22	04/11/2010		

Novembro 2010

Sem.	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom
44	1	2	3	4	5	6	7
45	8	9	10	11	12	13	14
46	15	16	17	18	19	20	21
47	22	23	24	25	26	27	28
48	29	30					

Hoje é Qui. 25. Nov 2010

Figura 14 – Tela de pesquisa de frequência selecionando uma data

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Frequências](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)

- [Excursão](#)

- [Equip. Turístico](#)

- [Evento](#)

- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

## PESQUISA DE FREQUÊNCIA

Data:

Empresa	Tipo	Quantidade	Data	Editar	Excluir
SESI	E	49	11/11/2010		
TEATRO CARLOS GOMES	T	36	11/11/2010		
JINGOW DURMA BEM	H	23	11/11/2010		
PARADISE HOTEL	H	30	11/11/2010		
PRATO CHEIO	R	128	11/11/2010		
RESTAURANTE RIBADEJO	R	97	11/11/2010		

Figura 15 – Tela de pesquisa de frequência após o filtro aplicado

A figura 16 apresenta a tela com a opção para alteração da quantidade cadastrada na frequência e a figura 17 apresenta a tela com a opção de exclusão.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Frequências](#)

Bem Vindo admin!!

\* Campos de preenchimento obrigatório

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)

- [Excursão](#)

- [Equip. Turístico](#)

- [Evento](#)

- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

## ALTERAÇÃO DE FREQUÊNCIA

Data:

Lugares:\*

Empresa:

Figura 16 – Tela de alteração da quantidade cadastrada na frequência

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Frequências](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)

- [Excursão](#)

- [Equip. Turístico](#)

- [Evento](#)

- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

## EXCLUSÃO DE FREQUÊNCIA

Data:

Lugares:

Empresa:

Figura 17 – Tela de exclusão do registro de frequência

Para as telas de alteração e exclusão de excursão e evento a idéia é igual a da frequência, a diferença está no filtro que pode ser aplicado. No caso de excursões, pode ser aplicado filtro para a origem e para os eventos o filtro é para o nome do evento, como ilustrado nas figuras 18, 19, 20 e 21.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Evento](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)

- [Excursão](#)

- [Equip. Turístico](#)

- [Evento](#)

- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

## PESQUISA DE EVENTOS

Evento:

Evento	Local	Contato	Data	Público-Alvo	Alterar	Excluir
FESTILHA	CENTRO HISTORICO	JUNIOR	12/11/2010	TODOS		
FESTA DO LUAL	PRAINHA	VALMIREI	14/11/2010	ADULTOS 18 A 45		
FESTA TI	ITAGUACU	SERGIO	10/11/2010	USUARIOS DE TI		
FAMILIA BURKHARDT	ENSEADA	IVONE	25/11/2010	FAMILIA		
FAMILIA CATARINA	ENSEADA	ANITA	05/11/2010	FAMILIA		

Figura 18 – Tela de pesquisa de evento

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Evento](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)

- [Excursão](#)

- [Equip. Turístico](#)

- [Evento](#)

- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

## PESQUISA DE EVENTOS

Evento:

Evento	Local	Contato	Data	Público-Alvo	Alterar	Excluir
FESTILHA	CENTRO HISTORICO	JUNIOR	12/11/2010	TODOS		
FESTA DO LUAL	PRAINHA	VALMIREI	14/11/2010	ADULTOS 18 A 45		
FESTA TI	ITAGUACU	SERGIO	10/11/2010	USUARIOS DE TI		

Figura 19 – Tela de pesquisa de evento, selecionando um nome de evento

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Excursão](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)

- [Excursão](#)

- [Equip. Turístico](#)

- [Evento](#)

- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

\* Campos de preenchimento obrigatório

## ALTERAÇÃO DE EXCURSÃO

Origem:\*

Destino:\*

Empresa:\*

Motivo:\*

Contato:\*

E-mail:\*

Data Início:\*

Data Fim:\*

Nº Visitantes:\*

Figura 20 – Tela de alteração dos dados de excursão

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Excursão](#) >> [Excluir Excursão](#)

Bem Vindo admin!!

[Página Inicial](#)

+ [Cadastros](#)

- [Pesquisas](#)

- [Frequência](#)

- [Excursão](#)

- [Equip. Turístico](#)

- [Evento](#)

- [Usuário](#)

+ [Relatórios](#)

[Sair](#)

## EXCLUSÃO DE EXCURSÃO

Origem:	<input type="text" value="BLUMENAU"/>
Destino:	<input type="text" value="SAO FRANCISCO DO SUL"/>
Empresa:	<input type="text" value="CATARINENSE"/>
Motivo:	<input type="text" value="TURISMO"/>
Contato:	<input type="text" value="VALMOR"/>
E-mail:	<input type="text" value="JRVALMOR@TESTE.COM"/>
Data Início:	<input type="text" value="12/11/2010"/>
Data Fim:	<input type="text" value="13/11/2010"/>
Nº Visitantes:	<input type="text" value="10"/>

Figura 21 – Tela de exclusão de excursão

Na tela de pesquisa de equipamento turístico após selecionar um equipamento é possível atualizar as informações e também o status do equipamento, é nesse momento que se pode bloquear o equipamento turístico, conforme a figura 22.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Equipamento Turístico](#)

\* Campos de preenchimento obrigatório

## ALTERAÇÃO DE EQUIPAMENTO TURÍSTICO

Nome:*	<input type="text" value="PARADISE HOTEL"/>
Razão Social:*	<input type="text" value="MARCELO JUNG"/>
Inscrição Estadual:*	<input type="text" value="1120567"/>
CNPJ:*	<input type="text" value="30.595.744/0001-67"/>
Rua:*	<input type="text" value="FREDERICO JENSEN"/>
Contato:*	<input type="text" value="MARCELO"/>
Telefone:*	<input type="text" value="47"/> <input type="text" value="3331-4354"/>
Web Site:	<input type="text" value="WWW.PARADISEHOTEL.COM.BR"/>
Ativo:	<input type="text" value="Sim"/>
Tipo Equip.:*	<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>
Categoria:*	<input type="text" value="2 ESTRELAS"/>
Leitos:*	<input type="text" value="30"/>

Figura 22 – Tela de bloqueio de equipamento turístico

Para editar as informações de um usuário é necessário acessar o link [Pesquisar Usuário](#) e após selecionar a opção de edição o sistema abrirá a tela com as informações do usuário, nessa tela também podemos mudar o tipo de usuário e o status do mesmo. A figuras 23 e 24 apresentam as telas com as opções para alteração do tipo de usuário e do status.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Usuários](#)

\* Campos de preenchimento obrigatório

### ALTERAÇÃO DE USUÁRIO

Nome:*	<input type="text" value="SOLANGE KIENEN"/>
Usuário:*	<input type="text" value="SOLANGE"/>
Senha:*	<input type="password" value="•••••"/>
E-mail:*	<input type="text" value="SOLANGE@KIENEN.COM.BR"/>
CPF:*	<input type="text" value="044.535.689-83"/>
R.G:*	<input type="text" value="111222333"/>
Rua:*	<input type="text" value="FREDERICO JENSEN"/>
Complemento:	<input type="text" value="CASA"/>
Ativo:	<input type="text" value="Sim"/>
Status:	<input type="text" value="Sim"/>
Empresa:	<input type="text" value="PARADISE HOTEL"/>

Figura 23 – Tela de alteração de usuário (status)

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Pesquisas](#) >> [Pesquisar Usuários](#)

Bem Vindo admin!!

\* Campos de preenchimento obrigatório

Página Inicial

+ Cadastros

- Pesquisas

- Frequência

- Excursão

- Equip. Turístico

- Evento

- Usuário

+ Relatórios

Sair

## ALTERAÇÃO DE USUÁRIO

Nome:\* SOLANGE KIENEN

Usuário:\* SOLANGE

Senha:\* ●●●●●●

E-mail:\* SOLANGE@KIENEN.COM.BR

CPF:\* 044.535.689-83

R.G:\* 111222333

Rua:\* FREDERICO JENSEN

Complemento: CASA

Ativo: Sim ▼

Status: Usuário ▼

Empresa: Administrador EL ▼  
 Usuário

Figura 24 – Tela de alteração de usuário (tipo)

E finalizando a área do administrador, são exibidas as telas de relatórios. Os relatórios de frequência referem-se à quantidade utilizada dos equipamentos dos tipos cinema, estádio, restaurante e teatro. O relatório de ocupação refere-se à quantidade utilizada nos equipamentos do tipo hotel. Para realizar a pesquisa, o administrador deverá preencher uma data inicial e final. As figuras 25 e 26 apresentam as telas iniciais dos relatórios.



Figura 25 – Tela inicial de relatórios de frequência dos estabelecimentos turísticos



Figura 26 – Tela inicial de relatórios de ocupação dos hotéis

Após gerar o relatório, é possível acessar o mesmo relatório (com as mesmas datas) para outros tipos de equipamentos, conforme ilustrado na figura 27.

Você está em: Página Inicial >> Relatórios >> Relatório Frequência >> Relatório Cinema

Bem Vindo admin!!

Página Inicial

+ Cadastros

+ Pesquisas

- Relatórios

- Frequência

- Ocupação

- Agenda De Eventos

- Excursão

Sair

## RELATÓRIO DE FREQUENCIA - CINEMA

Data Início:  ...

Data Fim:  ...

ID	Nome	Endereço	Uso no Período	% de Uso
30	CINE BON	CHINTON	153	10.5517
29	SMACH BOOM	JOAO PESSOA	638	22.0000

Comparar mesmo período com:

Figura 27 – Tela de relatório de frequência de cinema

Para gerar o relatório da agenda de eventos o administrador deverá informar a data inicial e final do período desejado. A figura 28 apresenta o relatório.

Você está em: Página Inicial >> Relatórios >> Agenda De Eventos

Bem Vindo admin!!

Página Inicial

+ Cadastros

+ Pesquisas

- Relatórios

- Frequência

- Ocupação

- Agenda De Eventos

- Excursão

Sair

## RELATÓRIO DA AGENDA DE EVENTOS

Data Início:  ...

Data Fim:  ...

Nome	Local	Data	Duração
FESTILHA	CENTRO HISTORICO	2010-11-12	3
FESTA DO LUAL	PRAINHA	2010-11-14	2
FESTA TI	ITAGUACU	2010-11-10	1
FAMILIA BURKHARDT	ENSEADA	2010-11-25	1
FAMILIA CATARINA	ENSEADA	2010-11-05	5

Figura 28 – Tela de relatório da agenda de eventos

No relatório de excursões, o administrador deverá informar uma data inicial e final, conforme ilustrado na figura 29. Nessa tela, o administrador tem a opção de consultar a ocupação dos hotéis no mesmo período informado para pesquisa, e da tela de relatório de

ocupação, o administrador pode ir até a tela dos demais equipamentos.

Voce está em: Página Inicial >> Relatórios >> Relatório de Excursões

Bem Vindo admin!!

Página Inicial

+ Cadastros

+ Pesquisas

- Relatórios

- Frequência

- Ocupação

- Agenda De Eventos

- Excursão

Sair

### RELATÓRIO DE EXCURSÃO

Data Início:  ...

Data Fim:  ...

Origem	Motivo	Data	Duração	Consultar Ocupação
BLUMENAU	TURISMO	12/11/2010	1	Hotel
BLUMENAU	VISITA FAMILIAR	25/11/2010	5	Hotel
BLUMENAU	FESTA FAMILIA BURKHARDT	25/11/2010	1	Hotel
CURITIBA	FESTA FAMILIA CATARINA	02/11/2010	8	Hotel
JOINVILLE	TRABALHO	03/11/2010	2	Hotel
PODERODE	NEGOCIOS	09/11/2010	6	Hotel

Figura 29 – Tela de relatório de excursões

As telas a seguir apresentam as ações possíveis, caso o usuário conectado seja um empresário. Inicialmente o sistema mostrará a tela conforme a figura 30.

## GERENCIAMENTO DO TURISMO

Sistema de Apoio

Bem Vindo SERGIO!!

Página Inicial

+ Cadastros

Sair

Figura 30 – Tela inicial do usuário empresário

A figura 31 apresenta a tela inicial para o cadastro de frequência do equipamento turístico vinculado ao empresário.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Cadastros](#)

Bem Vindo SERGIO!!

[Página Inicial](#)

- [Cadastros](#)

- [Frequência](#)

[Sair](#)

# C A D A S T R O

- Cadastrar Frequência

Figura 31 – Tela inicial de cadastro de frequência

Para realizar o cadastro da frequência utilizada, o usuário deverá informar a data a ser cadastrada e também a quantidade utilizada do equipamento vinculado. Nesse caso, como o equipamento vinculado ao usuário é um hotel, a quantidade a ser cadastrada é a de leitos ocupados, conforme a figura 32.

Você está em: [Página Inicial](#) >> [Cadastros](#) >> [Frequência](#)

Bem Vindo SERGIO!!

[Página Inicial](#)

- [Cadastros](#)

- [Frequência](#)

[Sair](#)

\* Campos de preenchimento obrigatório

## C A D A S T R O D E F R E Q U Ê N C I A

Data: \*

Leitos: \*

Figura 32 – Tela de cadastro de frequência

### 3.4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O desenvolvimento desse trabalho possibilitou a automatização dos processos que envolvem o cadastro de movimentação turística e também a consulta posterior dos dados cadastrados. Em comparação com o modelo de coleta de informações utilizado, o sistema facilitou a atividade.

Visto que o modelo utilizado atualmente para coleta de informações sobre a movimentação turística onera o responsável pelo turismo no município de São Francisco do Sul - SC, com o auxílio do sistema esse responsável tem apenas a atividade de cadastros dos equipamentos, excursões, eventos e emissão e análise dos relatórios.

Com as frequências de ocupação devidamente cadastradas pelos donos dos estabelecimentos, cabe apenas ao administrador comparar as informações e sobre elas tomar as suas decisões. O principal fator que garante o sucesso do sistema é o comprometimento da classe do empresariado municipal, através do cadastro da frequência de utilização dos equipamentos a eles vinculados.

Em comparação com os trabalhos correlatos, notou-se que a finalidade não é exatamente a mesma do trabalho apresentado. No trabalho correlato de Vedana (2001), por exemplo, foi elaborada uma ferramenta voltada ao auxílio na tomada de decisão para as agências de turismo. A idéia central da ferramenta foi coletar as informações das atividades das agências e disponibilizá-las para os executivos, auxiliando-os na tomada de decisão.

No trabalho correlato de Freese (2002), o intuito foi o desenvolvimento de um *web site* para agências de turismo e o diferencial aplicado foi a técnica de *Clickstream*. Essa técnica permite a coleta das informações de comportamento dos usuários especialmente os cliques em *links* da página. Através das informações coletadas, os responsáveis pelo *web site* das agências de turismo, podem utilizar também nas tomadas de decisão dos seus empreendimentos.

## 4 CONCLUSÕES

Como em qualquer atividade atual, a informação é fundamental para a tomada de decisão e, quando se trata do planejamento de algum setor que depende do poder público para se fortalecer, essa informação se torna ainda mais relevante.

O turismo como setor econômico se planejado com seriedade e competência, pode gerar resultados notáveis, não apenas econômicos, mas sociais também.

Sabendo da importância do turismo para os municípios é que o sistema foi criado, com o intuito de facilitar a coleta das informações de movimentação turística municipal e posterior emissão de relatórios. O sistema foi desenvolvido conforme a elaboração previamente realizada, permitindo o cadastro de eventos, de excursões e de alguns tipos de equipamentos turísticos por parte dos administradores do sistema e a frequência de uso, por parte dos empresários.

Como os acessos a Tecnologia da Informação e à Internet hoje estão altamente difundidos e facilitados é muito comum existirem nos estabelecimentos um computador para controle de clientes ou de vendas de produtos desses estabelecimentos comerciais. Aproveitando essa oportunidade e visualizando a necessidade de captação de informações de movimentação turística municipal, o sistema foi desenvolvido para o ambiente *web* permitindo assim o acesso a ela por qualquer computador que tenha conexão com a Internet, sendo esse o seu grande diferencial.

O foco desse sistema está no auxílio a captação da movimentação turística no município, para posterior pesquisa de movimentação por parte do responsável pelo turismo municipal. Esse foi um dos objetivos descritos e também foi alcançado, pois o sistema exibe informações vinculando as excursões cadastradas com as frequências inseridas no sistema, facilitando o entendimento da movimentação turística.

Com relação aos relatórios, onde os objetivos específicos eram a emissão de relatórios com informações da movimentação de turistas no município e o outro era o cruzamento de informações de excursões cadastradas com a ocupação dos equipamentos turísticos pode-se afirmar que o sistema permitiu a emissão desses dois tipos de relatórios. Pode-se visualizar a taxa de ocupação dos estabelecimentos cadastrados, bem como identificar o tipo de estabelecimento que mais agradou o turista.

Uma das limitações do sistema é que os tipos de equipamentos que podem ser cadastrados são fixos, ou seja, o administrador não consegue cadastrar outro tipo de

equipamento que não seja categorizado como cinema, estádio, hotel, restaurante ou teatro.

Entretanto, o sistema permitiu simplificar a tarefa de captar essas informações de frequência, permitindo uma maior assertividade na verificação com das informações de demanda turística.

#### 4.1 EXTENSÕES

O intuito do sistema é cadastrar os equipamentos turísticos, a frequência de uso desses equipamentos, o cadastro de eventos e excursões. Como extensões ou melhorias, podem ser citados:

- a) o desenvolvimento de um módulo para automatização do preenchimento da frequência dos equipamentos como por exemplo a importação de dados de frequência de planilhas;
- b) o desenvolvimento de um módulo extrair as informações de movimentação dos sistemas atualmente utilizados nos estabelecimentos e inserção automática no sistema;
- c) o desenvolvimento de um módulo para permitir o cadastro de diferentes tipos de equipamentos turísticos;
- d) antecipando-se à futura legislação de restaurantes, o desenvolvimento do módulo para integração com o sistema de emissor de cupom fiscal, pois alguns estabelecimentos precisam emití-lo a cada transação realizada;
- e) o desenvolvimento de um módulo para integração do sistema com o Ministério do Turismo, através da EMBRATUR e da secretaria estadual de turismo, através da SANTUR, para importação dos dados de previsões de demanda.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BENI, Marcio C. **Política e planejamento de turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2006.
- BEZERRA, Deise M. F. **Planejamento e gesto em turismo**. São Paulo: Roca, 2003.
- BOITEUX, Bayard; WERNER, Mauricio. **Planejamento e Organização do Turismo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- CORTES, Pedro Luiz. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- FREESE, Carlos R. **Sistema de informação web para agência de turismo baseado em clickstream**. 2002. 65 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências da Computação) – Centro de Ciências Exatas e Naturais, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau.
- GORDON, Steven R; GORDON, Judith R. **Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. Tradução de Oscar Rudy Kronmeyer Filho. Rio de Janeiro: LTC, 2006.
- HALL, Colin M. **Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos**. Tradução de Edite Sciulli. São Paulo: Contexto, 2001.
- LAGE, Beatriz Helena; MILONE, Paulo Cesar. **Economia do turismo**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- LAUDON Kenneth C; LAUDON Jane P. **Sistema de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. Tradução de Arlete Simille Marques. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- LEMOS, Leandro de. **Turismo: que negócio é esse? Uma análise da economia do turismo**. 3. ed. Campinas: Papirus, 2001.
- MOSER, Giancarlo; BECKEDORF, Irzo Antonio. **Administração e Turismo: fundamentos**. Indaial: Asselvi, 2002.
- OLIVEIRA, Antônio Pereira. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- PETROCCHI, Mario. **Gestão de pólos turísticos**. 2. ed. São Paulo: Futura, 2001.
- STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Tradução de Flávio Soares Corrêa da Silva, Giuliano Mega e Igor Ribeiro Sucupira. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

SANTA CATARINA TURISMO S/A. **SANTUR**. Florianópolis: 2010. Disponível em: <[http://www.santur.sc.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=78&Itemid=118](http://www.santur.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=78&Itemid=118)>. Acessado em 7 nov. 2010.

SOUZA, Armindia M.; CORRÊA, Marcus V. **Turismo – Conceitos, Definições e Siglas**. 2. ed. Manaus: Valer, 2000.

THEOBALD, William F. organizador. **Turismo Global**. Tradução de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado. São Paulo: Senac, 2001.

VEDANA, Ivanir Jr. **Protótipo de um sistema de informações executivas para agência de turismo**. 2001. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências da Computação) – Centro de Ciências Exatas e Naturais, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau.

## APÊNDICE A – Detalhamento dos casos de uso

No Quadro 10 apresenta-se o caso de uso "UC01 Manter equipamentos turísticos".

Nome do Caso de Uso	Manter equipamentos turísticos
Descrição	Administrador do sistema acessa o <i>link</i> Equipamento turístico para manter dados dos estabelecimentos. Serão mantidos os dados: nome, razão social, inscrição estadual, cnpj, rua, contato, telefone, sitio da Internet, tipo do equipamento, lugares e conforme o tipo selecionado, o sistema apresenta os campos culinária, categoria e modalidade. O padrão de status atribuído é 1 - ativo. Todos os campos são obrigatórios com exceção do campo sitio da Internet.
Ator	Administrador do sistema
Pré-condição	Administrador do sistema deve estar cadastrado no sistema. Administrador do sistema deve fazer <i>login</i> no sistema. Para consultas e alterações, o equipamento turístico deve estar cadastrado.
Fluxo principal - Inclusão	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrador do sistema acessa o <i>link</i> para cadastrar equipamento;</li> <li>2. Sistema exibe a tela com os campos a serem preenchidos;</li> <li>3. Administrador do sistema preenche as informações necessárias;</li> <li>4. Sistema apresenta mensagem informando que o cadastro foi realizado com sucesso.</li> </ol>
Cenário – Visualização	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrador do sistema acessa o <i>link</i> para pesquisas de equipamentos turísticos;</li> <li>2. Sistema apresenta os equipamentos turísticos cadastrados;</li> <li>3. Administrador do sistema seleciona um equipamento turístico;</li> <li>4. Sistema apresenta detalhes do equipamento turístico selecionado.</li> </ol>
Cenário – Alteração	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrador do sistema acessa o <i>link</i> para pesquisas de equipamentos turísticos;</li> <li>2. Sistema apresenta os equipamentos turísticos cadastrados;</li> <li>3. Administrador do sistema seleciona um registro para edição;</li> <li>4. Sistema apresenta para todos os equipamentos o nome, razão social, inscrição estadual, cnpj, rua, contato, telefone, sitio da Internet, status, tipo do equipamento, lugares e conforme o tipo selecionado, o sistema apresenta os campos culinária, categoria, modalidade;</li> <li>5. Administrador do sistema altera registro e seleciona opção para atualizar os dados (nome, razão social, inscrição estadual, cnpj, rua, contato, telefone, sitio da Internet, status, tipo de equipamento, lugares e conforme o tipo mostra os campos culinária, categoria, modalidade);</li> <li>6. Sistema apresenta os registros cadastrados com o registro alterado.</li> </ol>
Fluxo Alternativo –	No passo 3 do cenário principal – inclusão, caso o administrador do sistema não

Inclusão	preencha todos os campos obrigatórios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema apresenta mensagem de erro, impossibilitando a inclusão do registro.</li> </ul>
Fluxo Alternativo – Alteração	No passo 5 do cenário – alteração, caso o administrador do sistema não preencha todos os campos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema apresenta mensagem de erro, impossibilitando a inclusão do registro.</li> </ul>
Pós-condição	Administrador do sistema visualizou, alterou ou cadastrou um equipamento turístico.

Quadro 10 – Descrição do caso de uso UC01 Manter equipamentos turísticos

No Quadro 11 apresenta-se o caso de uso "UC03 Manter excursões".

Nome do Caso de Uso	Manter excursões
Descrição	Administrador do sistema acessa o <i>link</i> Excursão para manter dados das excursões. Serão mantidos os dados: origem, destino, empresa responsável, motivo, contato, endereço eletrônico, data de início, data final, número de visitantes. Todos os campos são obrigatórios.
Ator	Administrador do sistema
Pré-condição	Administrador do sistema deve estar cadastrado no sistema. Administrador do sistema deve fazer <i>login</i> no sistema. Para consultas e alterações, a excursão deve estar cadastrada.
Fluxo principal – Inclusão	<ol style="list-style-type: none"> <li>Administrador do sistema acessa o <i>link</i> para cadastrar excursão;</li> <li>Sistema exibe a tela com os campos a serem preenchidos;</li> <li>Administrador do sistema preenche as informações necessárias;</li> <li>Sistema apresenta mensagem informando que o cadastro foi realizado com sucesso.</li> </ol>
Cenário – Visualização	<ol style="list-style-type: none"> <li>Administrador do sistema acessa o <i>link</i> para pesquisas de equipamentos turísticos;</li> <li>Sistema apresenta as excursões cadastradas;</li> <li>Administrador do sistema seleciona uma excursão;</li> <li>Sistema apresenta detalhes da excursão selecionada.</li> </ol>
Cenário – Alteração	<ol style="list-style-type: none"> <li>Administrador do sistema acessa o <i>link</i> para pesquisas de equipamentos turísticos;</li> <li>Sistema apresenta as excursões cadastradas.</li> <li>Administrador do sistema seleciona um registro para edição;</li> <li>Sistema apresenta os dados das excursões: origem, destino, empresa responsável, motivo, contato, endereço eletrônico, data de início, data final, número de visitantes;</li> <li>Administrador do sistema altera registro e seleciona opção para atualizar os</li> </ol>

		dados (origem, destino, empresa responsável, motivo, contato, endereço eletrônico, data de início, data final, número de visitantes); 6. Sistema apresenta os registros cadastrados com o registro alterado.
Fluxo Alternativo – Inclusão		No passo 3 do cenário principal – inclusão, caso o administrador do sistema não preencha todos os campos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema apresenta mensagem de erro, impossibilitando a inclusão do registro;</li> </ul>
Fluxo Alternativo – Alteração		No passo 5 do cenário – alteração, caso o administrador do sistema não preencha todos os campos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema apresenta mensagem de erro, impossibilitando a inclusão do registro.</li> </ul>
Pós-condição		Administrador do sistema visualizou, editou, apagou ou cadastrou uma nova excursão.

Quadro 11 – Descrição do caso de uso UC03 Manter excursões

No Quadro 12 apresenta-se o caso de uso "UC05 Gerar relatório de excursões e frequência de uso".

Nome do Caso de Uso	Gerar relatório de excursões e frequência de uso
Descrição	Usuário acessa o <i>link</i> Relatórios, Excursão para gerar relatório das excursões e frequência de uso.
Ator	Administrador do sistema
Pré-condição	Administrador do sistema deve estar cadastrado no sistema. Administrador do sistema deve fazer <i>login</i> no sistema.
Fluxo principal	1. Administrador do sistema acessa o link para relatórios de excursões; 2. Sistema apresenta a tela inicial do relatório; 3. Administrador do sistema seleciona período desejado; 4. Sistema exibe relatório contendo informações referentes às excursões e o link para acesso ao relatório de ocupação dos equipamentos turísticos do tipo hotel.
Fluxo alternativo	No passo 3, caso o administrador do sistema não preencha os campos necessários: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema apresenta mensagem de erro, impossibilitando a inclusão do registro.</li> </ul>
Pós-condição	Usuário visualizou relatório de excursões e frequência de uso.

Quadro 12 – Descrição do caso de uso UC05 Gerar relatório de excursões e frequência de uso

No Quadro 13 apresenta-se o caso de uso "UC07 Gerar relatório da agenda de eventos".

Nome do Caso de Uso	Gerar relatório da agenda de eventos
Descrição	Usuário acessa o <i>link</i> Relatórios para gerar relatório da agenda de eventos.

Ator	Administrador do sistema
Pré-condição	Administrador do sistema deve estar cadastrado no sistema. Administrador do sistema deve fazer <i>login</i> no sistema.
Fluxo principal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrador do sistema acessa o link para relatórios da agenda de eventos;</li> <li>2. Sistema apresenta a tela inicial do relatório;</li> <li>3. Administrador do sistema seleciona período desejado;</li> <li>4. Sistema exibe relatório contendo informações referentes à agenda de eventos.</li> </ol>
Pós-condição	Usuário visualizou o relatório da agenda de eventos.

Quadro 13 – Descrição do caso de uso UC07 Gerar relatório da agenda de eventos

No Quadro 14 apresenta-se o caso de uso "UC08 Manter frequência de uso e ou ocupação".

Nome do Caso de Uso	Manter frequência de uso e ou ocupação.
Descrição	Usuário acessa o <i>link</i> Cadastrar frequência para manter dados de frequências. Serão mantidos os dados: data de cadastro, quantidade utilizada.
Ator	Administrador do sistema e empresário
Pré-condição	Usuário deve fazer <i>login</i> no sistema. Usuário deve estar cadastrado no sistema e não bloqueado. Equipamento turístico deve estar cadastrado e não bloqueado.
Fluxo principal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuário seleciona o link para cadastrar frequência;</li> <li>2. Sistema exibe os campos para inclusão dos dados;</li> <li>3. Usuário seleciona a data e informa a frequência de uso ou ocupação;</li> <li>4. Sistema apresenta mensagem informando que o cadastro foi realizado com sucesso.</li> </ol>
Pós-condição	Usuário cadastrou a frequência de uso.

Quadro 14 – Descrição do caso de uso UC08 Manter frequência de uso e ou ocupação

No Quadro 15 apresenta-se o caso de uso "UC09 Efetuar *login*".

Nome do Caso de Uso	Efetuar <i>login</i>
Descrição	Usuário acessa aplicação via navegador Internet e informa dados de <i>login</i> e senha armazenados no cadastro de usuários.
Ator	Administrador do sistema e empresário
Pré-condição	Sistema deve estar hospedado no servidor <i>web</i> . Usuário deve estar cadastrado no banco de dados.
Fluxo principal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuário preenche seu <i>login</i> e sua senha;</li> <li>2. Sistema valida os dados de <i>login</i> e senha do usuário;</li> <li>3. Sistema direciona o usuário para a página de menu da sistema.</li> </ol>
Fluxo alternativo –	No passo 2, do fluxo principal, caso nome de usuário e/ou senha inválido(s):

usuário ou senha incorretos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema exibe tela com mensagem “Usuário e/ou senha incorretos”.</li> </ul>
Fluxo alternativo empresa bloqueada	–	<p>No passo 2, do fluxo principal, caso nome a empresa vinculada ao usuário esteja bloqueada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema exibe tela com mensagem “Acesso negado! Empresa bloqueada!”.</li> </ul>
Fluxo alternativo usuário bloqueado	–	<p>No passo 2, do fluxo principal, caso usuário esteja bloqueado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema exibe tela com mensagem “Acesso negado! Usuário bloqueado!”.</li> </ul>
Pós-condição		Usuário entra conectado ao sistema.

Quadro 15 – Descrição do caso de uso UC09 Efetuar *login*