



## **ANÁLISE DO PONTO DE VISTA DOS GESTORES DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO LOURENÇO DO SUL/RS SOBRE QUALIDADE**

**OLIVEIRA, Ruti Angela Barbosa**

*Curso de Bacharelado em Turismo – Faculdade de Administração e Turismo/UFPeI  
emaildaruti@yahoo.com.br*

### **1. INTRODUÇÃO**

O turismo é uma atividade que vem se destacando e se difundindo pelo mundo todo, trazendo benefícios econômicos, sociais e culturais de extrema relevância. Como uma prática milenar, o desenvolvimento que se deu no decorrer dos anos foi de extrema importância tendo em vista a necessidade que as pessoas têm de fugir da rotina, além da busca por descanso e momentos de lazer.

A diversidade de setores envolvidos no turismo gera um progresso em toda localidade que se abastece do mesmo, acarretando um desenvolvimento satisfatório aos núcleos receptores, disponibilizando empregos e originando renda. Com o passar dos anos, adaptações são feitas de acordo com as exigências do mercado e os setores turísticos se tornam cada vez mais atrativos e tentadores, vinculados a variadas opções de público e preços. Dessa forma, como uma prática social, o turismo é considerado como um dos mais expressivos fenômenos da sociedade pós-industrial<sup>1</sup>.

A hotelaria oferece serviços relacionados com a hospedagem, alimentação e lazer e nas últimas décadas vem passando por mudanças para satisfazer novas necessidades e desejos dos clientes e também vencer a competitividade de mercado. Deveria buscar a satisfação dos clientes, e para isso oferecer produtos e serviços que busquem a excelência na qualidade.

No turismo a pessoa encontra uma forma de lazer completa para satisfazer seus desejos, justificando o crescente aumento das empresas neste setor. A prática do turismo se tornou cada vez mais freqüente e nos últimos anos apresentou um grande crescimento, especialmente no setor hoteleiro. Deste aumento da demanda turística, surge a necessidade de ampliação da infra-estrutura, como agências de viagens e turismo, transportes, restaurantes e hotéis.

O foco da presente pesquisa é analisar o ponto de vista dos gestores dos meios de hospedagem de São Lourenço do Sul sobre qualidade. A implementação de um sistema de gestão da qualidade passa a ser uma estratégia para a sobrevivência do

---

<sup>1</sup> Pós-industrial é uma denominação para o terceiro setor da economia.

empreendimento hoteleiro. A melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelo *trade turístico*<sup>2</sup> é fator fundamental para o desenvolvimento desse setor, visto como um dos grandes geradores de empregos e de renda.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Foi realizada uma pesquisa exploratória, de natureza quanti-qualitativa, para a coleta de dados foi utilizado um formato de questionário.

O universo pesquisado são os meios de hospedagem de São Lourenço do Sul, composto por 10 hotéis e 06 pousadas, segundo cadastro do site<sup>3</sup> indicado pela Secretaria de Turismo de São Lourenço do Sul. Foi escolhida a cidade de São Lourenço do Sul por esta apresentar uma hotelaria organizada, estruturada e participativa, o que serve de fomento para o turismo da região. Os sujeitos da pesquisa foram os gestores desses meios de hospedagem que responderam a um questionário composto por 19 perguntas fechadas e 1 aberta. Anteriormente foi estabelecido um contato prévio com os gestores com o intuito de familiarizar os mesmos com os objetivos da pesquisa.

Dos 16 questionários enviados, obteve-se o preenchimento de 12 visto que, 2 dos estabelecimentos encontram-se inoperantes, voltando a operar somente no verão; 1 estabelecimento o gestor caracteriza o mesmo como sendo imóvel para locação e não meio de hospedagem; e em outro o gestor não foi localizado, mesmo mediante várias tentativas de contato.

Por se tratar de uma população pequena, não se realizaram cálculos estatísticos. Para interpretação dos dados, as respostas foram tabuladas e analisadas através de distribuição de frequência, e com os dados obtidos, foi possível analisar o ponto de vista dos gestores sobre qualidade, bem como fazer uma comparação ao abordado no referencial teórico.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A presente investigação permitiu concluir que os meios de hospedagem de São Lourenço do Sul, são na sua maioria, compostos por hotéis, que estão em funcionamento de 1 ano a 20 anos (já consagrados no mercado) operando com um quadro pequeno de funcionários.

Os gestores são 50% homens e 50% mulheres, com idades, que variam entre 40 anos e mais de 50 anos, possuem níveis de escolaridade variados, porém com a predominância do 2º grau completo. No entanto, o número de gestores com 3º grau

---

<sup>2</sup> O **Trade Turístico** é o conjunto de equipamentos da super-estrutura constituintes do produto turístico. Caracterizados com meios de hospedagem, bares e restaurantes, Centros de Convenções e Feiras de Negócios, agências de viagens e turismo, empresas de transporte, lojas de souvenir's e toda as atividades comerciais periféricas ligadas direta ou indiretamente a atividade turística (TRADE... 2009).

<sup>3</sup> [www.costadoce.com.br](http://www.costadoce.com.br)

completo, pareceu significativo chamando a atenção que um percentual de 67%, possuem algum tipo de qualificação na área de hotelaria ou administração, o que demonstra o interesse no conhecimento da sua área de atuação. A tendência do mercado é a de exigir cada vez mais profissionais especializados. A maioria está na empresa de 6 a 20 anos, atuando na gestão pelo mesmo período, o que demonstra experiência profissional.

Quanto à realização de pesquisas de satisfação do cliente, os dados obtidos demonstram que deveria haver uma preocupação maior em identificar a opinião dos hóspedes, suas necessidades e desejos. Só a partir da monitoração constante do nível de satisfação do cliente que pode-se identificar suas necessidades, tendo assim uma gestão com o foco na qualidade.

Em relação ao rompimento de procedimentos que não mais atendem as necessidades dos clientes e ao estabelecimento de novos a partir das suas exigências, os dados obtidos permitem concluir que, os gestores estão adequando seus empreendimentos de maneira a atender o que o seu consumidor espera, e dessa forma cumprindo um dos princípios que, segundo Crosby (apud CASTELLI, 1996), fundamenta a filosofia da gestão da qualidade. Além de proporcionar uma melhoria contínua do estabelecimento, uma vez que as exigências dos clientes estão em contínua mutação e cabe à empresa se adequar visando sua sobrevivência.

Pôde-se constatar que, a padronização, fator essencial na qualidade de produtos e serviços, está sendo seguida nos meios de hospedagem de São Lourenço do Sul, garantindo níveis de eficiência.

Com relação à atualização dos funcionários e dos gestores, o número de respondentes que dizem não realizar ou realizar às vezes é bastante relevante, melhoria e aperfeiçoamento contínuos são premissas da qualidade. O aprimoramento e a atualização dos colaboradores mantêm um grupo de trabalho atualizado e motivado, que vai produzir mais e melhor. A qualidade está nas pessoas, nos serviços hoteleiros elas ocupam o lugar de destaque, ficando a área física e tecnologias em segundo plano.

No que se refere à autonomia do funcionário para tomada de decisões quando na ausência do gestor, verificou-se que na grande maioria desses estabelecimentos os chefes não tem problemas em delegar tarefas, subentendendo-se que sejam chefes-líderes, com percepção suficiente para eleger pessoas competentes.

Delegação é um dos princípios da qualidade, saber liderar com eficiência promove o crescimento do grupo. Importante não esquecer que “É necessário saber escutar adequadamente quando se está disposto a motivar as pessoas que estão sob sua direção” (Iacocca, apud CASTELLI, 1996, p.74).

Sobre a existência políticas de valorização do funcionário, o número de estabelecimentos onde não existe é relevante, uma vez que a valorização do funcionário pode proporcionar motivação, um clima agradável de trabalho e qualidade pessoal elevada. Esses fatores são importantes, pois a excelência de bens e serviços depende da qualidade dos processos, e estes da qualidade das pessoas (SERRA, 2005).

Foi possível constatar, que na quase totalidade dos estabelecimentos pesquisados, os funcionários são incentivados pela empresa a trabalharem em equipe. Portanto, entende-se que para os gestores o trabalho em equipe representa um método de trabalho eficaz, corroborando com a idéia do trabalho em equipe funcionando como

fator de qualidade: “Quando o espírito de trabalho em equipe invade uma organização, todos os empregados começam a trabalhar juntos visando à Qualidade – sem barreiras, sem facções, todos em uma única equipe, movendo-se juntos na mesma direção” (Scholtes apud SERRA, 2005, p. 72).

Observações e percepções sobre o que os gestores entendem por qualidade e qualidade em serviços:

Antecipar as necessidades do cliente; Oferecer serviços condizentes com o que foi proposto; Atender as necessidades do cliente, segundo seu segmento; Fazer certo na primeira vez; Qualidade é cliente satisfeito; Estar se atualizando (melhoramento contínuo); Envolvimento de todos os setores no processo de qualidade; Monitoramento da satisfação do cliente.

#### 4. CONCLUSÕES

A partir do estudo realizado, pode-se perceber que os gestores dos meios de hospedagem de São Lourenço do Sul estão conscientes do competitivo mercado em que atuam, onde o atendimento com qualidade é a diferença que faz o sucesso ou insucesso da organização. Quando indagados sobre o que entendiam por qualidade, os mesmos utilizaram-se de terminologia técnica em relação à qualidade, encontradas na teoria, demonstrando conhecimento sobre qualidade em prestação de serviços.

No entanto, observa-se a necessidade de os mesmos darem maior relevância à pesquisa de satisfação, à atualização profissional do colaborador e gestor, bem como à valorização do funcionário. Considerar o hóspede como primeiro e único, investir em qualificação e bem-estar do pessoal, manter o aprendizado contínuo de todos os envolvidos são características de hotéis que investem em qualidade. Num contexto de produtos iguais, é na qualidade de serviços que se faz a diferenciação.

#### 5. REFERÊNCIAS

- ALDRIGUI, Mariana. **Meios de Hospedagem** – São Paulo: Aleph, 2007. – (Coleção ABC do Turismo).
- BONFATO, Antonio Carlos. **Desenvolvimento de hotéis: estudos de viabilidade**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.
- CASTELLI, Geraldo. **Excelência em Hotelaria: Uma abordagem prática** – Rio de Janeiro: Qualitymark, Ed., 1996.
- CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira** – São Paulo: Saraiva, 2006.
- CARVALHO, Marly Monteiro de ... [et al.]. **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 5ª reimpressão.
- DIAS, Reinaldo, PIMENTA, Maria Alzira (orgs.). **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice hall, 2005.
- MEDLIK, S.; INGRAN, H. **Introdução à Hotelaria: Gerenciamento e serviços** --tradução [da 4ª ed. original] de Fabíola de Carvalho S. Vasconcellos – Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- SERRA, Farah Azenha. **Fator humano da qualidade em empresas hoteleiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.
- TRADE Turístico. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Trade\\_tur%C3%ADstico](http://pt.wikipedia.org/wiki/Trade_tur%C3%ADstico)>. Acessado em 27 jul 2009, 12:27.

VIEIRA, Elenara Vieira de. **Qualidade em serviços hoteleiros**: a satisfação do  
é função de todos. Caxias do Sul, RS: Educs, 2004.

ZUANETTI, Rose; HARGREAVES, Lourdes; LEE, Renato et al. **Qualidade em  
prestação de serviços**. 2. Ed.. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2001.