

JOCILENE ALVES DA SILVA

**O SETOR DE GOVERNANÇA EM UM EMPREENDIMENTO HOTELEIRO DE
PEQUENO PORTE NO MUNICÍPIO DE IRATI-PR**

**IRATI
2007**

JOCILENE ALVES DA SILVA

**O SETOR DE GOVERNANÇA EM UM EMPREENDIMENTO HOTELEIRO DE
PEQUENO PORTE NO MUNICÍPIO DE IRATI-PR**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Turismo, Centro de Ciências
Sociais e Aplicadas, Universidade Estadual
do Centro – Oeste, Campus de Irati – PR**

Orientador: Pedro Henrique Sanches Lemes.

**IRATI
2007**

DEDICATÓRIAS

À Deus que me iluminou,
e me deu forças para seguir em frente
em todos os momentos.

Aos meus pais: Augusto e Maria
por todos os esforços que
fizeram pela minha educação.

Ao meu esposo: Clebson,
pela compreensão, apoio,
amizade e carinho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família pelo apoio em todos os momentos e pelo incentivo para a realização deste trabalho.

Ao meu esposo pela atenção, estímulo, compreensão, e carinho.

Ao Professor Pedro Henrique Sanches Lemes, pelas informações concedidas, as quais foram fundamentais para a elaboração deste trabalho.

Aos professores da UNICENTRO, especialmente aos professores Sylvia e Diogo pela atenção e auxílio concedidos durante a graduação.

Aos proprietários, funcionários e clientes do Abib Hotel.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----|
| DEDICATÓRIAS | ii |
| AGRADECIMENTOS | iii |
| LISTA DE GRÁFICOS | v |
| RESUMO | vi |
| 1 INTRODUÇÃO | 1 |
| 2 REVISÃO DA LITERATURA | 3 |
| 2.1 EVOLUÇÃO DO TURISMO E HOTELARIA..... | 3 |
| 2.2 EMPREENDIMENTO HOTELEIRO CONCEITOS E DEFINIÇÕES..... | 8 |
| 2.3 SETORES E CARGOS DA HOTELARIA..... | 10 |
| 2.4 SETOR DE GOVERNANÇA: CARACTERÍSTICAS..... | 13 |
| 2.4.1 A importância da qualificação profissional, para a satisfação do hóspede no setor de governança..... | 18 |
| 3 MATERIAIS E MÉTODOS | 23 |
| 3.1 NATUREZA DA PESQUISA..... | 23 |
| 3.2 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS..... | 23 |
| 3.3 ANÁLISE DOS DADOS..... | 24 |
| 4 ESTUDO DE CASO: O SETOR DE GOVERNANÇA DO ABIB HOTEL NO MUNICÍPIO DE IRATI-PR | 25 |
| 4.1 REGIÃO DE LOCALIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO..... | 25 |
| 4.2 DESCRIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO: ABIB HOTEL..... | 25 |
| 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES | 28 |
| 5.1 ANÁLISE DA COLETA DE DADOS: ENTREVISTA COM OS FUNCIONÁRIOS DO SETOR DE GOVERNANÇA..... | 28 |
| 5.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS HÓSPEDES..... | 29 |
| 5.3 ANÁLISE DA ENTREVISTA E QUESTIONÁRIO..... | 35 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 38 |
| REFERÊNCIAS | 40 |
| APÊNDICE 1 - Avaliação das condições de trabalho | 43 |
| APÊNDICE 2 - Pesquisa da avaliação da qualidade dos serviços prestado do setor de governança | 45 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| GRÁFICO 1 - Condições do mobiliário do apartamento..... | 30 |
| GRÁFICO 2 - Decoração do apartamento e das áreas sociais..... | 30 |
| GRÁFICO 3 - Limpeza do apartamento..... | 31 |
| GRÁFICO 4 - Arrumação do apartamento..... | 32 |
| GRÁFICO 5 - Limpeza e arrumação das áreas sociais..... | 32 |
| GRÁFICO 6 - Roupas de cama e banho..... | 33 |
| GRÁFICO 7 - Atendimento das camareiras..... | 33 |
| GRÁFICO 8 - Serviço da lavanderia..... | 34 |

RESUMO

A hotelaria é um importante apoio da atividade turística. Para atender aos objetivos a que se propõe, é formada por diversos setores como: recepção, reservas, gerência, governança e outros. Todos os departamentos possuem responsabilidade e importância dentro da empresa. Neste contexto a governança tem um papel fundamental para satisfação do hóspede, pois é responsável na execução de tarefas que o afetam diretamente, assim o setor contribuí para conquistar ou afastar o hóspede do hotel. Portanto esta pesquisa pretendeu mostrar a importância deste departamento dentro do Abib Hotel que está localizado no município de Irati-Pr. Para isso realizou-se um diagnóstico do setor, através de pesquisa com os hóspedes, funcionários e observação do pesquisador. Após coleta e análise dos dados, pode-se detectar que o mesmo apresentou alto índice de satisfação por parte dos funcionários como dos hóspedes que sentem a qualidade dos serviços. O resultado demonstrou que o setor cumpre com suas atribuições e responsabilidades, e faz dos serviços prestados um diferencial para manter o empreendimento competitivo no mercado, agregando assim valor ao produto oferecido pelo hotel, que são os apartamentos.

Palavras-chave: Governança; Hotelaria; Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

A hotelaria é um dos pilares do turismo, pois atende às necessidades de acomodação de quem se encontra fora de sua residência. Sua origem se deu através do desenvolvimento do comércio. Com o passar do anos sofreu várias modificações se tornando uma atividade que não mais se limita a serviços de hospedagem, mas a uma complexa gama de serviços, onde o próprio estabelecimento pode se tornar o motivo da viagem.

O hotel para desenvolver suas atividades é formado por setores como: recepção, reservas, governança, gerência, etc. Cada setor possui responsabilidades e importância dentro da empresa, por isso o trabalho em equipe é fundamental para o bom funcionamento do todo.

Porém, o setor de governança deve ter cuidado na execução de suas tarefas por ser responsável pela manutenção das condições de uso do apartamento, local onde o hóspede passa a maior parte do tempo de sua estadia. Deste modo, pode sentir mais intensamente a qualidade do serviço prestado, e todo cuidado se faz necessário para que a experiência do hóspede atinja suas necessidades e supere suas expectativas.

Este é um setor fundamental para o sucesso de qualquer empreendimento de hospedagem. A realização deste estudo foi de suma importância para afirmar este fato. Esta pesquisa buscou verificar a satisfação dos hóspedes quanto aos serviços prestados pela governança, permeada pelo objetivo de identificar os pontos positivos e pontos a melhorar no setor do Abib Hotel e para que este fosse alcançado também foram levantados dados secundários, os objetivos específicos como, mensurar o grau de satisfação do hóspede com relação ao setor e verificar a opinião dos colaboradores que trabalham no setor no que diz respeito a execução de suas tarefas.

Para alcançar os objetivos propostos, a metodologia abrangeu pesquisa bibliográfica para obter-se a fundamentação teórica para o estudo, seguida de observação das atividades do setor, aplicação de questionários aos hóspedes e entrevista para os colaboradores.

Este trabalho está dividido em seis partes: a primeira parte trata-se da introdução com os objetivos e justificativa; a segunda parte, apresenta a evolução do turismo e da hotelaria, a estrutura organizacional da hotelaria que é formada por setores e cargos, em seguida aborda-se o setor de governança e suas características sendo este o ponto central do trabalho, mostra-se ainda a importância da qualificação profissional para satisfazer o hóspede com os serviços prestados pelo setor; na terceira parte é apresentada a metodologia utilizada para a realização do trabalho como: a natureza da pesquisa, técnica de coleta de dados e análise dos dados; a quarta parte traz a caracterização da localização do objeto de estudo e suas características; na quinta parte apresenta-se a análise e discussão dos dados obtidos da pesquisa realizada com os hóspedes e colaboradores do setor, assim como as recomendações; a sexta parte é constituída pelas considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 EVOLUÇÃO DO TURISMO E HOTELARIA

O turismo se tornou um grande potencial econômico e as tendências de crescimento e previsões futuras feitas pela Organização Mundial do turismo (OMT), indicam que o turismo será o setor econômico mais importante quanto a geração de empregos e divisas do mundo. Segundo De la Torre apud Ignarra (2003, p. 13):

O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural.

O turismo está relacionado com as viagens, a visita à um local diferente da residência habitual das pessoas, sendo assim em termos históricos o seu início foi quando, o homem deixou de ser sedentário e passou a viajar motivado pela necessidade de comércio com outros povos. Na Grécia antiga, o hábito de viajar era disseminado, havia também a realização dos jogos olímpicos, e como consequência desses eventos, surgiu um local especialmente criado para hospedagem, uma hospedaria que teria sido o primeiro hotel de que se tem notícia. (TRIGO, 2005)

Durante o império romano as viagens eram estimuladas pelo grande sistema de estradas, os romanos viajavam para visitar templos, para banhos medicinais deslocavam-se a cidades litorâneas e estimularam também as viagens de longa distância, com a implantação de postos de troca de animais, o que permitia percorrer grandes trajetos. Foi nesses pontos que apareceram as primeiras hospedarias.

No início da hotelaria, o conforto, a higiene e a privacidade não eram requisitos essenciais como atualmente, geralmente, os quartos das hospedarias acomodavam em um único espaço diferentes pessoas, nesses abrigos, os hóspedes eram obrigados a cuidar da própria alimentação, das roupas de dormir, os banheiros

não eram privativos¹. Havia casos, entretanto, de hospedarias com um conceito superior, que recebiam pessoas de classes mais abastadas, oferecendo serviços de qualidade.

De acordo com Ignarra (2003), na idade média com o fim do império romano, as viagens diminuíram, a sociedade passou a ser organizada em feudos auto-suficientes. Nessa época, as exceções eram as cruzadas, que eram expedições organizadas para visitação religiosa da Europa e para libertar Jerusalém do domínio dos  rabes. Após o ano 1000 as viagens passaram a ser mais seguras, surgiram as grandes estradas onde circulavam comerciantes que transportavam mercadorias, circulavam também peregrinos, mendigos monges, estudantes.

Nessas viagens, os viajantes de nível social mais elevado² eram hospedados nos castelos ou em casas particulares, os demais utilizavam desde barracas até hospedarias. Com o término da idade média e o advento do capitalismo comercial, as viagens foram se propagando. O aumento da riqueza, amplia o da classe de comerciantes e a educa o estimularam o interesse por outras culturas e pelo conceito de que viajar era uma forma de educa o. (IGNARRA, 2003)

A história da hotelaria teve alguns marcos que são importantes serem relatados, para melhor compreender a forma em que ela   apresentada hoje. Na antigüidade a hospedagem era oferecida nas estâncias hidrominerais instaladas pelos romanos na Britânia (Inglaterra), na Helvécia (Su a) e no oriente médio. Na idade média nos mosteiros, servia de abrigo para cruzados e peregrinos. Em 1790 surgimento dos hotéis na Inglaterra, na Europa e nos Estados Unidos, que foram estimulados pela revolu o industrial.³

A partir da revolu o industrial os métodos de trabalho começaram a mudar e com o desenvolvimento contínuo dos modos de produ o as pessoas passaram gradativamente   conquistar novos direitos, como: receber salários, folgas semanais, férias remuneradas, ou seja, houve o aumento do tempo livre assim as pessoas passaram a aproveitar esse tempo em viagens. No século XIX o desenvolvimento das ferrovias contribuiu para o turismo, o deslocamento ficou mais rápido, as

1 Informa es trabalhadas a partir do site: www.abih.com.br

2 Nesta época havia divisões entre as classe: burguesia (elite) e vassallos (empregados)

3 [Informa es trabalhadas a partir do site http://institucional.turismo.gov.br](http://institucional.turismo.gov.br)

distâncias tornaram-se mais curtas, o que possibilitou que surgissem as viagens em massa. Posteriormente a revolução industrial e expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente. Em 1850 os hotéis passam a se concentrar próximos as estações ferroviárias.

Neste contexto a atividade turística organizada teve origem nesse período, quando o inglês Thomas Cook, em 1841, organizou uma viagem de um dia, partindo de Lancaster para Loughborug, reunindo 570 pessoas que participariam de um congresso contra o alcoolismo, e cobrou pelos seus serviços. Esta viagem fez tanto sucesso que Thomas passou a organizar excursões, criando a primeira agência de viagens do mundo.

O grande marco da hotelaria foi em 1870, com a introdução do quarto com banheiro privativo, pois, até então, as hospedarias tinham quartos e banheiros coletivos. O autor dessa invenção foi César Ritz, que é conhecido como o Pai da hotelaria moderna, não só por introduzir o banheiro privativo ao quarto, o qual passou a chamar-se apartamento, mas por novos conceitos como “em meus hotéis, o cliente é o dono”, a partir daí passou a ter-se preocupação com os hóspedes. Ritz criou a 1ª ficha de hóspedes, onde anotava a profissão, idade, estado civil, sexo e também gostos e debilidades, registrava também os gastos de cada hóspede por sua visita. Posteriormente aderiu a foto de seus hóspedes a ficha. Ele transformou a hotelaria com sua visão, habilidade e maneira de administrar os hotéis, foi um dos grandes responsáveis pela evolução da hotelaria, e pela valorização do hóspede. (OLIVEIRA, 2002)

Na década de 1920 em conseqüência da prosperidade econômica o número de hotéis nos Estados Unidos aumentou consideravelmente. O período que se deu entre as duas guerras, foi uma fase importante para o desenvolvimento do turismo, onde se desenvolveram as rodovias, o transporte aéreo, que tornaram as viagens rápidas e baratas. Após a segunda guerra mundial, o turismo passa a ser uma atividade econômica significativa, principalmente para os países desenvolvidos, nos quais havia crescimento e ampliação da renda da população, o que gerava mais disponibilidade de tempo e recursos para o lazer.

Na década de 50, houve um surto de construções de hotéis, coincidindo com a era dos jatos e o grande incremento do movimento turístico mundial. O processo de desenvolvimento e de globalização da economia mundial, além de gerar progressivo fluxo de viagens regionais e internacionais, ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que passou a ser, efetivamente, o grande promotor de redes hoteleiras.

No Brasil a hotelaria é recente se for comparada com outros países, no início do século XIX, a vinda da corte Portuguesa para o Brasil, traz o desenvolvimento urbano, principalmente no Rio de Janeiro, cresce a demanda por hospedagem na cidade em razão da visita de diplomatas e de comerciantes, iniciando-se, assim, a hotelaria brasileira. Nesse período em Petrópolis surge a primeira estância climática brasileira, local escolhido pela realeza para fugir do calor do Rio de Janeiro. Na segunda metade do século XIX desenvolvem-se os transportes movidos a vapor, essa evolução propiciou incremento de deslocamentos, notadamente de e para o Rio de Janeiro onde existiam cerca de 200 estabelecimentos, entre hotéis, hospedarias e restaurantes. Em 1908 é inaugurado o hotel avenida, no Rio de Janeiro, com 220 quartos, o maior do Brasil, marca o início da hotelaria moderna no país. Em São Paulo só se tem notícias de hotéis com algum padrão de qualidade em torno do ano de 1870. (IGNARRA, 2003)

Em 1940 nasce a primeira lei de incentivos para a implantação de hotéis no Rio de Janeiro, porém, em 1946, há a proibição dos jogos de azar e fechamento dos cassinos, inviabilizando os hotéis construídos para tal fim. Em 1966 com a criação da Instituto Brasileiro de turismo (EMBRATUR) e do Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), viabilizam a implantação de grandes hotéis. Na década de 90 houve a entrada definitiva das cadeias hoteleiras internacionais no país.⁴

A entrada dessas redes trouxe novos modelos e padrões de qualidade, fazendo com que os hotéis nacionais se adaptassem para poder continuar no mercado, assim a concorrência entre os hotéis intensificou-se, fazendo com que cada um procure um diferencial, ou seja, possua algo que chame a atenção dos futuros clientes.

4 [Informações trabalhadas a partir do site: http://institucional.turismo.gov.br](http://institucional.turismo.gov.br)

Portanto as empresas hoteleiras devem oferecer um produto de qualidade, o fato é que nem sempre todas as organizações almejam isso, o que resulta em hotéis de péssima qualidade, que muitas vezes acaba por destruir a imagem de uma cidade, devido ao péssimo produto oferecido. Mas a competitividade no mercado força as empresas a evoluir e acompanhar as tendências caso contrário seu futuro, pode não ser muito otimista.

O desenvolvimento da hotelaria e do turismo andam juntos, pois, os indícios levam a crer que esta atividade tenha se iniciado em função da necessidade natural que os viajantes têm em procurar abrigo, apoio e alimentação durante suas viagens. E assim em cada fase da história o turismo modificou-se e acompanhou a evolução humana, se tornando o que é hoje um fenômeno social diversificado, complexo e que transforma os locais aonde é desenvolvida a atividade.

O responsável histórico pelas formas mais antigas de oferta hoteleira é o comércio como citado anteriormente, ao longo da história percebe-se diferentes locais onde eram oferecidos a hospedagem aos viajantes. Em seu processo natural de evolução através dos tempos, a hotelaria foi se aprimorando, assimilando e aplicando novos conceitos. Leis de regulamentação de preços, aumento na qualidade dos serviços, na higiene e na alimentação foram apenas algumas das melhorias que foram acontecendo.

A evolução e modernização da hotelaria fez com que ela deixasse de ser somente um ponto de apoio para os viajantes, e passou a ser um foco de investimentos e grande geradora de postos de trabalho. Para Ansarah (2001, p. 148) “Hoje, cifras astronômicas, antes associadas somente ao mercado financeiro, comunicações e petrolífero, também são destinadas a grandes projetos hoteleiros que atendem os mais diversos segmentos de pessoas em trânsito”.

Para que a atividade turística aconteça de forma organizada, é preciso ter no núcleo receptor, uma infra-estrutura turística para que o turista possa ser bem atendido, como: agências de viagens, restaurantes, hotéis, parques, teatros, lanchonetes, bares entre outros. Desta forma os meios de hospedagem são um fator essencial em qualquer viagem. Atualmente para ela se manter no mercado precisa mais que simplesmente satisfazer essas necessidades, ela precisa conquistar,

superar as expectativas que o hóspede espera do serviço do hotel.

2.2 EMPREENDIMENTO HOTELEIRO CONCEITOS E DEFINIÇÕES

A busca pela atividade turística, faz com que a hotelaria entre num processo de crescimento, forçando os diversos meios de hospedagem a se adaptarem e oferecerem uma gama maior de serviços modernizados. Hoje temos apartamentos com: banheiros, sala, TV, frigobar, ar condicionado, acesso a internet e tantos outros serviços oferecidos com o intuito de aumentar o valor percebido do produto, e atender as necessidades do hóspede.

O grande impulsionador do turismo e conseqüentemente da hotelaria foi o desenvolvimento dos transportes que encurtou as distâncias e proporcionou viagens mais rápidas, seguras e confortáveis. Devido a essa expansão da hotelaria foi necessário segmentá-la de acordo com a sua localização ou serviços oferecidos, desta forma temos vários tipos de meios de hospedagem que segundo Castelli (2003, p. 656) são os seguintes:

- I-Hotel-meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer, quanto em viagens de negócio;
- II-Hotel Histórico-meio de hospedagem instalado, total ou parcialmente, em edificações de valor histórico ou de significado regional ou local reconhecido pelo Poder Público e que, em razão disto, está normalmente sujeito a restrições de natureza arquitetônica e construtiva;
- III-Hotel de Lazer-meio de hospedagem normalmente localizado fora dos centros urbanos, com áreas não edificadas amplas e com aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços especificamente destinado ao turista em viagem de lazer;
- IV-Pousada-meio de hospedagem de aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços mais simplificados, normalmente limitados, apenas, ao necessário á hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico junto ao qual o estabelecimento se situa.

Dentro do turismo quase todos são utilizados, isto depende da preferência do turista que escolherá o meio de hospedagem que se adequar as suas necessidades. Visto os diferentes tipos de hospedagem, o hotel é uma empresa que atende a necessidades específicas das pessoas que estão distante de sua residência,

diferentes autores definem, o conceito de hotel.

Para Petrocchi (2002, p. 30) “Hotel tipo convencional, normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas lazer ou negócios”.

Conforme Andrade (2002, p. 168) hotel “é o edifício utilizado para exercício do comércio de recepção e hospedagem para os que deles necessitam, estejam em viagem ou não, oferecendo serviços parciais ou completos de acordo com sua capacidade de oferta, bem como as necessidades ou as requisições da demanda”. O hotel nada mais é do que uma empresa hoteleira que possui um local adequado para repouso e descanso para qualquer pessoa que necessite, como afirma Castelli (2003, p. 56) “como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

Existem diferentes tipos de meios de hospedagem como já foram apresentados, para garantir aos clientes a qualidade dos serviços foi necessário estabelecer uma classificação hoteleira, isto ajuda os governos no controle sobre os hotéis, auxilia também os empreendedores hoteleiros a definir o padrão que deverá ser executado nos projetos para a obtenção do tipo e da categoria pretendida, mas principalmente a sociedade a distinguir os tipos e categorias de meios de hospedagem que poderá encontrar no estabelecimento escolhido. No Brasil, o EMBRATUR que determinou a Matriz de Classificação Hoteleira. (CASTELLI, 2003).

Essa relação entre o turismo e hotelaria é imprescindível pois um beneficia o outro, e assim com os demais serviços que fazem parte do trade turístico, todos trabalhando unidos alcançaram mais vantagens, e obterão maior êxito nas suas empresas, pois cada um oferecendo o melhor, buscando conquistar o turista, este terá boas recordações do local onde visitou e com certeza retornará, e recomendará para outras pessoas, fazendo o marketing boca-a boca que é importante para a divulgação e promoção de um destino turístico.

O hotel é o lugar onde o turista descansa, e repõem suas energias, precisa ter um ambiente acolhedor, com funcionários capacitados para recebê-lo, a hospedagem deve incluir os serviços de bem receber, bem como o fornecimento dos bens necessários ao desempenho á que foi contratado e o cumprimento cabal de suas funções. O turista precisa sentir-se protegido, acolhido, pois, se encontra em

local desconhecido, portanto a hospitalidade se faz necessária para que a pessoa se sinta acolhida. A Hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que, por qualquer motivo, esteja fora de seu local de domicílio.

Gouirand apud Castelli (2005, p.180) lembra que:

a necessidade de um acolhimento mais qualitativo é exigência não somente da prática do turismo em geral, mas principalmente dos meios de hospedagem, pois as pessoas buscam neles tudo aquilo que já não mais encontram no seu dia-a dia, em especial, amabilidade, calor humano, reconhecimento, hospitalidade e cuidados, considerados insumos do produto hoteleiro.

Para Andrade (2002), o produto oferecido pelo hotel, é constituído da estrutura física, mais a humana que faz com que o estabelecimento funcione, para facilitar as atividades que são desenvolvidas, existe divisões que são chamadas de setores ou departamentos cada qual com sua importância e responsabilidades que juntos formam a parte operacional do hotel, estas divisões ajudam para que as tarefas sejam executadas e administradas de maneira a otimizar os serviços.

2. 3 SETORES E CARGOS DA HOTELARIA

Em função da necessidade que as pessoas têm em se abrigar, e ter um local para repousar e se alimentar fora da residência habitual surgiu a hotelaria. Para uma empresa hoteleira se manter no mercado, além de satisfazer as necessidades do hóspede, precisa superar suas expectativas e surpreendê-lo pela qualidade dos serviços prestados.

Um hotel geralmente é dividido por setores que compõem a parte operacional, ou seja executam as tarefas para que tudo ocorra da maneira prevista. O serviço desempenhado por cada setor resulta no sucesso da empresa, por isso devem funcionar de maneira sincronizada, cada qual deve oferecer o melhor para cada hóspede, desde a recepcionista até a camareira.

Catrett coloca que o sistema hoteleiro é normalmente dividido em três áreas: administrativa, alimentos e bebidas e hospedagem. A ênfase maior ou menor dada

pelo hotel para uma outra divisão depende do modelo de administração em que se baseia. Com isso temos a influência de dois modelos no setor de governança: o Americano e o Europeu. As diferenças essenciais entre os dois modelos podem ser traçadas por: quantidades de serviços oferecidos, tradições, especialmente na área de culinária, distâncias das viagens, inovação administrativa, resultados de sistema de contabilidade, resultados de sistemas educacionais, organogramas.

Para Catrett no modelo americano a hospedagem é o centro das atenções, é da onde provem maior parte da receita do hotel. Possui departamentos distintos para recepção e governança, o restaurante tem como principal função o marketing do hotel para a comunidade local. No modelo europeu o serviço está centrado na área de alimento e bebidas, o setor de hospedagem é acessório para o primeiro, o ponto forte do hotel é o restaurante. Todas as atividades de governança são realizadas por poucos funcionários polivalentes. Através destes modelos percebe-se a influência para o setor, no modelo americano a divisão favorece o setor, já no europeu pode haver dificuldades, pois as atividades são realizadas por poucos funcionários.

A quantidade de setores depende do tamanho, da localização e dos serviços oferecidos pelo hotel, os mais comuns são gerencia, recepção, reservas, governança, cozinha.

Segundo Andrade (2002, p.178) a gerência “tem a responsabilidade pelo funcionamento do hotel e pela coordenação geral de todos os serviços da casa”. É um setor de muita responsabilidade, pois, conduz todos os trabalhos do hotel, quem cuida deste setor é o gerente, que organiza, planeja e coordena os setores, deve atender aos anseios da administração, dos funcionários e principalmente dos hóspedes, que podem precisar dele a qualquer momento. Para Coimbra (1998, p.118) o profissional que ocupar esse cargo,

deverá ser organizado, determinado, ser um comunicador franco, honesto e responsável, observador, ter uma postura profissional e pessoal bem delineada, ser carismático, ter autocontrole, ser bom ouvinte e simpático. [...] conhecimentos básicos referentes ao funcionamento e rotina dos setores de um hotel, conhecimentos de informática, contabilidade, idiomas e assim por diante.

Na recepção ocorre o primeiro atendimento ao hóspede, o check-in⁵, e também o check-out⁶, é neste setor que ocorre a interação entre hóspede e hotel, pois é o ponto de referência e apoio ao hóspede e representa a face hoteleira, é nela que devem ocorrer os primeiros gestos de hospitalidade e cortesia. As pessoas responsáveis por esse contato são os recepcionistas, que fornecem todas as informações necessárias sobre o hotel, os serviços oferecidos, horários. Esses profissionais precisam ser bem treinados para prestar um bom atendimento, já que são o cartão de visitas da empresa, como a primeira impressão é a que fica, um mal atendimento, não passará para o cliente um clima agradável e acolhedor, que deve ser passado.

Antes mesmo de chegar ao hotel o hóspede mantém contato com o estabelecimento, através do setor de reservas, este é de extrema importância, pois atua como vendedor do produto hoteleiro. Quando uma pessoa procura informações, ou faz uma reserva, geralmente o faz por telefone, pois, desta forma obtém informações rápidas e precisas, espera então um atendimento preciso e imediato. O setor de reservas é responsável em reservar o apartamento para o hóspede, registrar o pedido conforme sua solicitação.

Outro setor do hotel é a cozinha, local onde se preparam os alimentos para serem consumidos pelos hóspedes e funcionários, esse ambiente deve ser extremamente limpo, para evitar a contaminação ou proliferação de bactérias que possam causar danos a saúde. Para Castelli (2003, p. 385) “A cozinha forma um conjunto ordenado de equipamentos e instalações, perfeitamente integrados para a produção de refeições”.

A governança tem a responsabilidade de manter nas melhores condições de uso as UHs⁷ e as áreas sociais do hotel, deve promover o melhor relacionamento dos empregados do setor com os hóspedes, com base em cortesia, hospitalidade, disponibilidade e presteza na resolução de problemas.

Atribuições básicas: limpeza e arrumação dos apartamentos, limpeza e

5 Entrada do hóspede no hotel.

6 Saída do hóspede do hotel.

7 Segundo Castelli (2003, p. 57) “Unidade Habitacional UH o espaço que compreende as áreas principais de circulação comuns do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para bem-estar, higiene e repouso”.

arrumação das áreas sociais de circulação e de serviços, manutenção das peças de decoração, administração da rouparia, registro de consumo do frigobar, administração da lavanderia, atendimento das necessidades e/ ou solicitações dos hóspedes, cuidar de objetos esquecidos pelos mesmos, no entendimento de Castelli (2003, p. 205) [...] “o setor de governança, tratar-se-á, sem dúvida da essência da empresa hoteleira”.

A satisfação do hóspede depende da apresentação e limpeza do hotel como um todo, especialmente as UHs, pois a higiene é um requisito básico que os hotéis devem ter, e se caso não for feita corretamente, afetará diretamente o hóspede, que vai presenciar, sentir e viver uma situação desagradável.

Segundo Andrade (2002, p.175) essa atividade,

É tarefa de capital importância para garantir a qualidade dos bons serviços de hospedagem e para cativar a simpatia dos hóspedes para com o estabelecimento. [...] a governança é importante porque de sua dinâmica dependem o ritmo e a qualidade de trabalhos exercidos na lavanderia, na rouparia, na faxina e nas tarefas específicas dos camareiros e camareiras.

Este setor precisa de muita atenção e treinamento por parte da direção ou proprietários do estabelecimento, que precisam capacitar seus funcionários, para desenvolverem um trabalho de qualidade que atenda as necessidades do cliente.

2.4 SETOR DE GOVERNANÇA: CARACTERÍSTICAS

Todos os setores de um hotel de pequeno ou grande porte, do mais simples ao mais luxuoso desempenham papel importante, para promover a satisfação do hóspede e como consequência a manutenção da empresa. Assim o setor de governança é vital para a empresa, pois, Segundo Trigo (2005, p. 842) “Além de garantir a satisfação do hóspede durante sua estadia, atendendo às suas necessidade básicas, zela pelo patrimônio”.

O principal produto vendido pelo hotel é sem dúvida o apartamento, que é justamente onde o hóspede passa a maior parte do tempo de sua estadia, como a

governança é responsável pela higienização e arrumação dos mesmos deve desenvolver um serviço impecável para conquistar o hóspede. Segundo pesquisa realizada nos EUA, 63% dos hóspedes que retornam a um determinado hotel o fazem pela limpeza e arrumação de suas instalações (TRIGO, 2005). Por isso se faz tão necessário que o trabalho seja feito da melhor maneira possível, para conquistar o hóspede pela qualidade da limpeza. O setor de governança possui atribuições e responsabilidades.

Para Trigo (2005), quando um hóspede entra no apartamento, encontra tudo limpo e arrumado, tem a sensação de que tudo foi feito especialmente para ele, e aquela atmosfera criada permite que ele se sinta em casa, não porque existia alguma familiaridade, com sua residência, mas pela segurança, conforto e bem estar encontrados, e tudo isto foi promovido pela governança. Portanto, a governança viabiliza a venda das UHs, liberando-as para o uso e elimina muitas das reclamações, ao garantir que o hóspede, ao se instalar em seu apartamento, encontre-o limpo, arrumado e com todos os equipamentos em perfeito funcionamento.

Ainda segundo o autor, o setor contribui para a redução dos custos operacionais, pois, funcionários, treinados, motivados e conscientes não desperdiçam produtos de limpeza, água ou energia elétrica, utilizam de forma adequada produtos e equipamentos, preservando-os. Técnicas de limpeza e métodos que otimizem o trabalho evitam o desperdício de tempo e esforço físico. Outros controles efetuados pela governança podem influir também nos custos do hotel, como o controle do consumo do minibar, que se não for bem realizado pode provocar prejuízos ou confusão na cobrança do hóspede, é preciso estar atento na conferência do minibar, há casos que o hóspede consome o produto, mas o camufla ficando difícil perceber a fraude.

Há ocorrências em que objetos são levados ou danificados pelos hóspedes, compete aos funcionários da governança verificar o fato e avisar a sua chefia, todas essas ações desempenhadas pelo setor contribuem para diminuir os custos do hotel. Os funcionários ao praticar a manutenção preventiva que é a limpeza, prolonga a vida útil dos equipamentos existentes nas UHs. Aparelhos de TV, ar-condicionado,

minibar e outros, limpos periodicamente, terão maior tempo de utilização.

O setor encontra alguns desafios a serem vencidos como: o maior centro de custos do hotel, grande parte do orçamento é destinado á manutenção de suas atividades e da própria estrutura física que atrairá ou não o hóspede. O uso da mão-de-obra é intensivo, pois, o trabalho não depende de equipamento mais de mão de obra treinada, como é necessário grande número de pessoas para executar as atividades, isso gera altos custos. Outros componentes fazem parte dos custo como a rouparia, materiais para UH; lavanderia; material de limpeza; equipamentos e uniformes; móveis, decoração. Para que as atividades sejam desenvolvidas de forma eficaz é preciso ter organização que depende do conhecimento experiência da pessoa responsável pelo setor, que deve saber administrar e maximizar as tarefas como: controle de estoque; controle de custos; determinação de procedimentos; treinamento; planos de manutenção e segurança.

Geralmente quem ocupa o cargo deste setor são mulheres, por terem mais sensibilidade e serem mais atentas quanto a limpeza e detalhes que fazem toda a diferença. Quem coordena as atividades é a governanta que dirige, organiza e supervisiona os serviços de atendimento aos hóspedes, como os de limpeza, lavanderia, tinturaria, arranjo de aposentos e outros afins, em hotéis. Para assegurar o processamento dos trabalhos de acordo com os padrões requeridos, ela coordena e controla a execução, distribuindo tarefas, fixando rotinas. Segundo Castelli (2003, p. 206) “A governanta poderá ser auxiliada por assistentes e supervisoras”. Dependendo do tamanho do hotel, são necessárias essas auxiliares para ajudar no bom andamento do trabalho do setor.

Para Castelli (2003), a governanta é responsável por um grande conjunto de tarefas como: conhecer as normas estabelecidas pelo hotel; saber delegar atribuições a seus subordinados; dirigir, controlar e supervisionar as atividades do pessoas; criar um ambiente de trabalho agradável; preparar planos de trabalho e escala de revezamento do pessoal; cuidar dos uniforme e do asseio pessoal; organizar e controlar a rouparia; controlar e administrar o estoque e gastos dos produtos, supervisionar a arrumação dos apartamentos; inspecionar o estado dos apartamentos; resolver situações de emergência, providenciar reparos, cuidar dos

objetos esquecidos pelos hóspedes; supervisionar e controlar todo o processo de lavagem das roupas

A governanta, precisa ter um bom conhecimento, para fazer com que o setor cumpra seu papel de acordo com os padrões estabelecidos, e até mesmo superando-os. Segundo Castelli (2003, p. 214) a governanta deve ser “ uma pessoa ativa, compreensiva, simpática, cordial, disposta, responsável, íntegra e organizada.” Deve saber se comunicar de forma clara sendo essa outra qualidade imprescindível para uma governanta que está em contato direto com outros funcionários, delegando tarefas que precisam ser cumpridas.

Para que um bom trabalho de arrumação e limpeza dos apartamentos e demais dependências seja executado com êxito são precisos diversos materiais: utensílio/equipamentos como: aspirador de pó, enceradeira, vassoura, rodos, baldes, panos de limpeza. Produtos de limpeza-detergentes, sabão, desinfetantes, lustramóveis, cera e etc.

É necessário também objetos para colocação nos apartamentos: cardápios, material de correspondência, lista de preços, rol da lavanderia, avisos de não perturbe e arrumar por favor, cinzeiros, fósforos, sacos para roupas, sabonetes, papel higiênicos, lista telefônica, copos, saco para absorvente, etc. Para a arrumação dos apartamentos é preciso roupas como: lençóis, toalhas, fronhas, colchas, cortinas. Os amenities ou amenidades que segundo Trigo (2005, p. 850) “são artigos de higiene pessoal disponibilizados aos hóspedes nas UHs”. São brindes oferecidos pelo hotel como: pasta de dente, toucas de banho, lustra-sapatos, lenços, pentes, bombons. Para guardar todos esses materiais é necessário um lugar adequado, que geralmente é o estoque que facilita o controle dos mesmos.

A pessoa responsável em conservar todos os apartamentos e demais áreas sempre limpos e arrumados, para mantê-los em perfeito estado de utilização é a camareira. Que deve zelar pela boa apresentação e arrumação dos apartamentos bem como verificação de pequenos detalhes que devem fazer do ambiente local apresentável, atraente e de conforto, para que o hóspede se sinta satisfeito e à vontade, precisa ter muito cuidado na manipulação de objetos do hóspede, para não quebrar ou estragá-los, deve realizar as tarefas com rapidez e eficiência, não deve

permitir a entrada de pessoas estranhas nos apartamentos, quando for necessário alguma manutenção no apartamento deverá acompanhar. Segundo Castelli (2003, p. 218) “A camareira, que deve zelar para que o apartamento esteja impecável a fim de que o hóspede se sinta bem no hotel.” O cargo de camareira possui algumas atribuições que de acordo com Castelli (2003) são:

Preencher os formulários pertinentes; limpar e arrumar os apartamentos; cuidar da segurança do seu andar; avisar a governanta sobre objetos esquecidos; informar a governanta sobre artigos levados ou danificados pelos hóspedes; avisar sobre reparos que devem ser feitos no apartamento, faz parte da rotina das camareiras testar diariamente os equipamentos evitando, assim, situações que possam afetar o hóspede, como lâmpadas queimadas, bateria do controle gasta, descarga do banheiro com problemas, ou qualquer outro mau funcionamento; conferir o estoque de roupa; recolher a roupa para lavar e passar dos apartamentos.

A camareira recebe as informações diretamente da governanta, que lhe passa as tarefas a serem cumpridas. A pessoa que ocupar esse cargo deve ter: boa educação; possuir hábitos de higiene e limpeza; senso de organização e ordem; ser discreto e não interferir ou dar palpites nas conversas dos hóspedes.

Conforme Trigo (2005), os funcionários que trabalham neste setor podem conquistar ou expulsar o hóspede, através da sua apresentação pessoal, postura, discrição e atendimento. Por exemplo se o hóspede encontra no corredor uma camareira, com o uniforme sujo, cabelo despenteado, unhas compridas, mascando chicletes, dando gargalhadas, com cheiro de cigarro, a imagem que ele poderá criar do hotel é de um local desorganizado, sujo, entre outras o que lhe causará medo e insegurança.

Pois um funcionário pode ter lhe passado uma imagem ruim. Portanto, hábitos de higiene é um pré requisito para ser camareira, assim como a discrição pois a intimidade do hóspede é revelada e suas manias conhecidas, ela pode deparar-se também com situações constrangedoras, ocasionadas por algum incidente.

Para que a camareira proporcione um atendimento adequado, aos diferentes tipos de hóspede, as situações vivenciadas podem exigir dela bom senso e discernimento pois, segundo Trigo (2005, p. 843) “são hóspedes irritadiços, mal-

humorados, exigentes, excêntricos e, as vezes, inconvenientes, que podem colocar em cheque a preparação dessa funcionária para o trabalho.”

Outra área importante do hotel que está ligado diretamente a governança é a lavanderia que segundo Andrade (2002, p. 179) “realiza a lavagem de todas as roupas enviadas pela governança e pela rouparia. O serviço funciona com lavadeiras e passadeiras, sob a coordenação de um chefe de serviço”. Este serviço deve ser pontual na entrega da roupa dos hóspedes, zelar pelas roupas do hotel (cama, mesa, banho), pelos uniformes dos funcionários, mantendo-os sempre em perfeito estado de conservação. O funcionário que trabalha na lavanderia deve segundo Davies (2001, p. 181) “Manter toda a roupa branca em ótimas condições e de acordo com os padrões do hotel, por meio de um processo eficiente de lavar e passar”.

Quando o hóspede envia suas roupas para a lavanderia isso representa lucro para o hotel, porém, o funcionário deve ser qualificado para executar o serviço, caso contrário pode causar danos as roupas se não forem lavadas e passadas da maneira correta, e dependendo do valor da roupa o prejuízo pode ser grande. Alguns hotéis terceirizam o serviço de lavanderia, para evitar gastos, para a governanta isso também é bom pois é uma responsabilidade a menos, outros mantêm sua própria lavanderia, pois entendem que o enxoval será melhor cuidado e sua vida útil prolongada. Segundo Trigo (2005, p. 845) “Esse subsetor tem a responsabilidade de aumentar a durabilidade das peças, visto que é um item de importância considerável no orçamento do hotel.”

O setor de governança tem um grande número de funcionários, assim a qualidade do serviço prestado depende da capacitação e formação dos mesmos, pois, de nada adianta ter os equipamentos necessários para o trabalho se a mão de obra não é qualificada. A qualidade percebida pelo hóspede em relação a esse setor é responsabilidade dos funcionários.

2.4.1 A IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL, PARA A SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE NO SETOR DE GOVERNANÇA

Para desempenhar bem as funções desse setor é necessário profissionais

habilitados para desenvolver bem as atividades, pois, caso contrário o resultado não será compensador, e problemas ocorreram, e como afirma Petrocchi (2002, p. 127) “O desempenho da equipe que opera o hotel é fator decisivo para o sucesso econômico do empreendimento”. A qualidade dos serviços são importante para a empresa hoteleira, depende da competência, do espírito de equipe e da hospitalidade dos empregados, que devem se sentir motivados a prestar serviços com cortesia e gentileza aos hóspedes, em todos os momentos. A força de trabalho, compreendida pelos recursos humanos, produz e agrega valor para o hotel. Um hotel precisa estimular seus empregados a pensar em melhorias contínuas e tomar iniciativas para aperfeiçoar os processos de trabalho e o atendimento aos hóspedes.

Para uma empresa hoteleira poder operar os setores devem trabalhar integrados, porém um setor em especial deve ter todo o cuidado, e atenção na hora de desenvolver seus trabalhos, pois é responsável direto pela satisfação do hóspede. Segundo Castelli (2005, p. 200) “o setor de governança deve acolher o hóspede. Essa tarefa cabe a camareira, que tem a incumbência de proporcionar-lhe uma estada acolhedora, materializada, sobre tudo, no apartamento bem arrumado, limpo, higienizado e em perfeitas condição de uso em seus mínimos detalhes”.

Os funcionários deste setor precisam, ser hospitaleiros ou seja devem presar por atender de forma educada e amável, os hóspedes que se dirigem até eles, pois um mal atendimento a uma solicitação feita pode ser prejudicial, para a empresa.

Castelli (2003) afirma que a evolução tecnológica trouxe modernização para a empresa hoteleira, contudo o elemento humano ainda é a peça fundamental, pois é dele que depende o tratamento que o hóspede recebe no hotel, o que faz com que ele se sinta acolhido ou não. Por isso a necessidade de ter-se mão de obra qualificada reflete diretamente nos lucros da empresa e principalmente na sua imagem. Os hotéis sem dúvida são um dos principais suportes para o desenvolvimento do turismo, assim a demanda por este tipo de serviço está em constante crescimento, com clientes cada vez mais exigentes, que esperam um serviço de qualidade.

Segundo Castelli (2003, p. 39) “A excelência dos bens e serviços depende da qualidade dos processos e da qualidade das pessoas que os executam”, assim

surge a necessidade de pessoal treinado para atender a contento os clientes da empresa. Para o autor, funcionários capazes de prestar um serviço qualificado são aqueles que possuem características como: qualificação pessoal, espírito de serviço, capacidade de recuperação e espírito de equipe, que serão descritos a seguir.

Castelli (2003) coloca que a qualidade pessoal é o resultado das aptidões naturais que cada indivíduo possui, ou seja, tem mais habilidade em desenvolver algumas tarefas e outras não, mas que se aliadas a educação e o treinamento podem ser superadas, assim qualificação pessoal é a base para outras qualidades. Se as empresas investirem em treinamento terão resultados positivos, pois, os funcionários, terão motivação para trabalhar transmitindo isso ao hóspede que será atendido com qualidade e respeito, e todas as partes envolvidas neste processo saíram beneficiados.

O espírito de serviço, é desempenhado por aquelas pessoas que gostam de trabalhar com pessoas e estão sempre dispostas a servir, sentem orgulho e prazer no que fazem. A pessoa que possui este espírito de serviço, trata á todos bem, com carinho e afeto. Mas para que isso aconteça dentro de um empresa a liderança é fator essencial, que deve trabalhar de maneira adequada os anseios da empresa passando isso aos funcionários, estimulando-os, para que trabalhem buscando sempre o melhor.

A capacidade de recuperação é a capacidade que os funcionários tem em reagir rapidamente a problemas ocorridos com clientes, tentando resolvê-los. Essa capacidade depende do treinamento recebido, como no caso dos hotéis onde o serviço é produzido e consumido ao mesmo tempo, não pode haver espaço para erros, então o treinamento dos funcionário deve ser um dos focos da empresa.

Assim diante de situações complicadas saberá agir corretamente, mantendo a calma, ouvindo o cliente, colocando-se no lugar dele, procurando identificar a causa, e acompanhâ-lo em todos os passo até ser resolvido o problema, se o funcionário não conseguir resolvê-lo, recorrer ao seu superior. Com isso o cliente sentirá que o funcionário se preocupa com o seu problema, vê assim que a empresa está interessada em satisfazer as suas necessidades.

Toda e qualquer empresa para funcionar precisa de pessoas, e o resultado do

trabalho depende delas, assim, trabalho em equipe pode ser entendido como um conjunto ou grupo de pessoas que se destinam a atingir uma tarefa ou um determinado trabalho em comum. Isso será possível em uma empresa a partir do momento em que, cada indivíduo seja valorizado. Deste modo proporcionar que todos façam parte da mesma ação, através da compreensão, interação e apoio entre os membros envolvidos.

O hotel é uma empresa prestadora de serviços precisa ser encarado como tal, oferecendo serviços de qualidade, atendendo as expectativas e satisfazendo o hóspede. A satisfação segundo Castelli (2003, p. 77) pode ser definida como:

Satisfazer as pessoas significa atender as suas necessidades, as necessidades de todas as pessoas com as quais a empresa tem necessariamente compromisso [...]. Para tanto é preciso manter um diálogo permanente com elas para evitar o desequilíbrio, um sério entrave para a competitividade e sobrevivência da empresa.

Para que possa haver a plena satisfação do hóspede, precisamos de um fator primordial que é a qualidade. A qualidade é complexa e não se define somente pelo estabelecimento, e sim por vários fatores definidos por Ricci (2002, p. 68) como, “A magia do serviço hoteleiro, aliada ao estado de espírito do cliente, somada aos serviços prestados, as instalações, etc., faz com que seja definida a qualidade do hotel”.

Então como visto a qualidade não depende do hotel, mas sim da interação entre o hotel e o hóspede, e para que o cliente mesmo que não esteja nos seus melhores dias, possa sentir essa qualidade, isto vai ser tarefa dos funcionários do hotel que precisam mostrar, tudo o que o hotel tem para oferecer, sendo que o hóspede é a razão da existência da empresa, é preciso proporcionar a ele momentos agradáveis e um ambiente acolhedor. E uma das principais coisas que o hóspede espera é que o hotel seja impecavelmente limpo, assim o setor de governança é responsável por isso, e para mostrar ao cliente toda a preocupação que se têm com essa questão que é a base para o desenvolvimento das demais atividades hoteleiras, se faz necessário um quadro de funcionários capacitados.

E para que isso aconteça naturalmente, Trigo (2005, p. 853) destaca, “o

profissional da hotelaria deve gostar de lidar com gente, interagir, ter contato com vários tipos de culturas, costumes e comportamento”. E ainda possuir alguns requisitos básicos por ele ressaltados que são: “saber ouvir; saber relacionar-se; criatividade sempre; fácil adaptabilidade; ausência de preconceitos; discrição; nunca estar satisfeito com o que sabe; sempre querer mais; gostar de servir”. (TRIGO, 2005)

O setor de governança é de extrema importância para o bom funcionamento da empresa, pois é responsável pela apresentação e limpeza que são fatores essenciais para atrair o cliente ou fazer com que ele desista em optar por ela. Deste modo as atividades devem ser feitas com cuidado e atenção, deve-se primar pelos detalhes que podem fazer a diferença e em decorrência disto cativar o cliente, fazendo com que ele retorne, pois, o ambiente encontrado é acolhedor e com uma limpeza impecável, e é isso que o cliente deseja e espera encontrar.

Para que tudo isto seja feito da melhor maneira possível, os funcionários que trabalham neste setor devem estar preparados e treinados. Precisam ter conhecimento e entendimento do que é, e o que representa este setor para a empresa, e que se as tarefas não forem cumpridas de modo a atingir as expectativas do cliente pode ocorrer prejuízos, que afetaram a empresa e conseqüentemente o funcionário, e todos saíram prejudicados. Assim a capacitação dos funcionários é fundamental para que tudo aconteça da maneira prevista, e todos os envolvidos neste processo saiam satisfeitos. Como afirma Castelli (2003), que o setor de governança é sem dúvida a essência da empresa hoteleira, a busca por essa essência deve ser materializada através dos serviços desempenhados pelo setor com qualidade.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa utilizada neste trabalho foi a descritiva que segundo Gil (2007, p. 42) “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

Foi realizada no setor de governança do Abib Hotel, com o propósito de identificar os pontos positivos e pontos a melhorar, o estudo caracterizou-se em um estudo de caso que Conforme Gil(2007, p. 54) “é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada(...),consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”, no qual foi realizado uma análise quantitativa e qualitativa de variáveis do setor.

3.2 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Para dar prosseguimento a pesquisa e coletar os dados necessários utilizou-se as seguintes técnicas: pesquisa bibliográfica que segundo Gil (1994) é desenvolvida a partir de material já elaborado constituído principalmente de livros e artigos científicos, meios audiovisuais, publicações, teses, monografias, publicações avulsas, para fundamentar o referencial teórico, a observação simples que segundo Gil (1994) observa os fatos que ocorrem de maneira espontânea, e o pesquisador é muito mais um espectador do que um ator, e deste modo pode-se conhecer os procedimentos e o cotidiano da realidade pesquisada.

Para identificar a opinião do hóspede quanto a qualidade dos serviços prestados pela governança, e se os mesmos estão satisfazendo as necessidades do hóspede no que diz respeito a limpeza e apresentação do hotel, e outras questões a serem avaliadas, foi utilizado o questionário, pois, segundo Schlüter (2003, p.107), questionário “é uma lista de perguntas organizadas logicamente e é utilizado para juntar informações sobre um tema em particular”, foi escolhido porque: é econômico, não requer pessoal treinado; assegura a não identificação da pessoa; possibilita a padronização das perguntas, mesmo sabendo que possui algumas

limitações: baixo índice de respostas, dificuldade para a verificação e o controle das respostas, não pode ser aplicada a pessoas não alfabetizadas e estrangeiros que não conheçam o idioma apresentado no questionário (Schlüter, 2003). O questionário (apêndice 2) possuía oito perguntas estruturadas a serem avaliadas e tinha como opções: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo, não utilizado, e um item para sugestões, foram deixados na recepção e entregue pelas recepcionistas aos hóspedes no período de 01/07/07 à 31/07/07, no total foram respondidos trinta questionários.

Buscou-se obter também a opinião dos colaboradores do setor no que diz respeito a execução de suas tarefas e condições de trabalho, para isso foi usado a entrevista (apêndice 1) por permitir, segundo Gil (1994) o desenvolvimento de uma estreita relação entre as pessoas, é a forma de diálogo, em que uma das partes busca coletar dado e a outra se apresenta como fonte de informação. A entrevista era composta por sete perguntas estruturadas e apenas uma para relatar sugestões, e foi realizada durante o horário de descanso das funcionárias para não atrapalhar a rotina do setor, e após um período de entrosamento com as mesmas.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Após a realização da coleta de todos os dados da pesquisa foi feita uma análise dividida em: dados da entrevista com as funcionárias apresentados de forma descritiva, e dados dos questionários aplicados aos hóspedes apresentados em forma de gráficos seguidos pela interpretação descritiva e posteriormente feita uma análise da relação existente entre ambas e os resultados obtidos e as propostas.

4 ESTUDO DE CASO: O SETOR DE GOVERNANÇA DO ABIB HOTEL NO MUNICÍPIO DE IRATI-PR.

4.1 REGIÃO DE LOCALIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Irati está localizada, a cerca de 150 Km de Curitiba, formada da mescla de diferentes etnias (especialmente poloneses e ucranianos) que buscam manter costumes e tradições de seus ascendentes. Situado na região Centro Sul do Paraná, o município desfruta de posição privilegiada no contexto do Mercosul. Passam por Irati a BR 277, que corta todo o estado, de Foz do Iguaçu, fronteira com o Paraguai, ao porto de Paranaguá, um roteiro vital para a exportação; e a BR 153. A economia iratiense é composta por: Comércio e Serviços: 57,89%; Indústria: 26,18%; Agropecuária: 15,93%.

Devido a sua localização a cidade possui um fluxo intenso de viajantes, que normalmente pernoitam na cidade por oferecer um número maior de estabelecimento hoteleiros, que as cidades vizinhas, para atender essa demanda a cidade conta com oito hotéis, são eles: Abib Hotel, Grande Hotel; Hotel Astória; Hotel Colonial Palace; Hotel Luz; Hotel Luiz XV; Hotel dos Viajantes; Paradise in Forest. Dentre esses apenas, o Abib Hotel se caracterizará como objeto de estudo da referente pesquisa⁸.

4.2 DESCRIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO: ABIB HOTEL

O Abib Hotel está localizado na cidade de Irati-Pr, à Rua João Cândido Ferreira, bairro Rio Bonito, número 776, sua inauguração foi em Fevereiro de 2002, desde então vem atuando no setor hoteleiro e atende ao público em geral. Sua infraestrutura é dividida em um prédio de dois andares, constituído por: 30 apartamentos, com capacidade para 56 pessoas, podendo ainda colocar algumas camas extras, há também a recepção(e ao lado um banheiro); a copa (refeitório); 1 cozinha; 4 rouparias, uma sala de estoque para produtos do frigobar, uma sala para internet. Na área externa há: uma lavanderia, uma sala para armazenar produtos alimentícios; um banheiro, e o restante da área estacionamento. O hotel dispõem

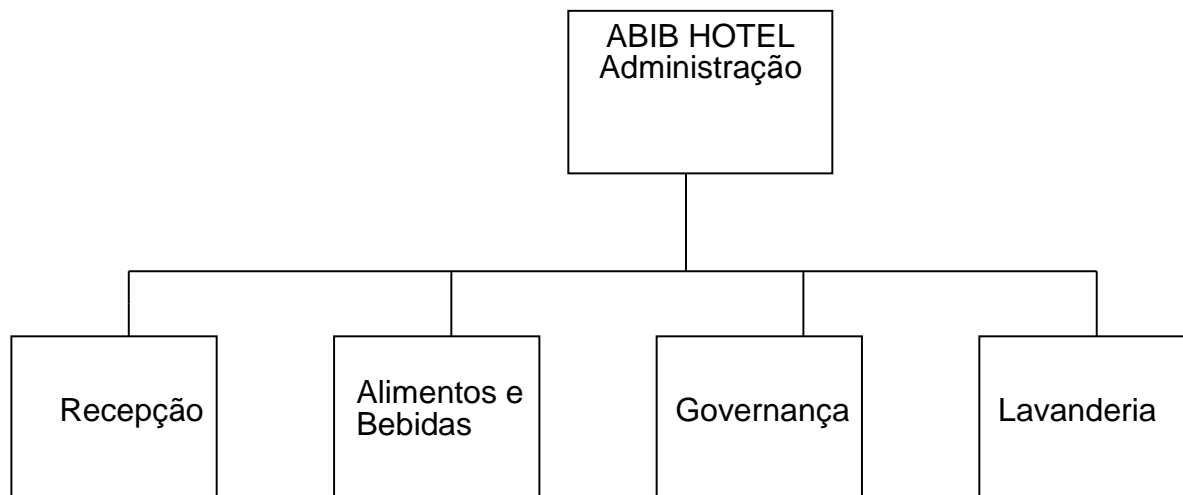
⁸ Informações trabalhadas a partir do site: <http://www.irati.pr.gov.br>

também, de um site na internet cujo endereço eletrônico é: www.abibhotel.com.br.

No início das atividades o hotel oferecia 21 apartamentos, mais devido ao aumento da demanda houve a necessidade de uma ampliação, e hoje oferece trinta apartamentos todos no mesmo padrão, a diferença existente entre eles é referente ao tamanho e ao mobiliário, sendo compostos por: Tv 14 polegadas; frigobar; ar-condicionado; aquecimento a gás; telefone; internet. Os apartamentos são divididos da seguinte maneira: quatro são individuais, doze duplos (duas camas de solteiro), treze de casal, e uma suíte, totalizando trinta apartamentos colocados a disposição dos hóspedes.

O hotel é administrado pelo proprietário Sr. François Abib Filho e sua esposa Elizabeth Cavallari Abib, a parte operacional é dividida em quatro setores, que são: recepção, A&B , governança, lavanderia.

ORGANOGRAMA DO HOTEL



Fonte: Silva, 2007

Para realizar as atividades nestes setores, o hotel conta com onze funcionários, sendo cinco recepcionistas, duas cozinheiras, três camareiras, e uma lavadeira.

Todos os setores desenvolvem suas atividades seguindo as orientações da administração, na recepção ocorre o atendimento direto entre hóspede e hotel, para facilitar o trabalho é utilizado um sistema operacional de informática chamado de Net

Hotel, onde são realizados os serviços de: check-in, check-out, reservas (seja por telefone, pessoalmente, ou pelo site do hotel), cadastro de hóspedes e empresas, controle financeiro, do estoque de produtos do frigobar, da conta do hóspede onde são lançadas todas as despesas durante sua permanência (diárias, frigobar, telefone, lavanderia, quando utilizados), tudo fica registrado nesse programa.

No setor de alimentos e bebidas, o único serviço oferecido é o café da manhã, que é servido na copa (refeitório), o buffet é composto por: 3 tipos de sucos, 1 tipo de vitamina, 6 tipos de pães, 4 tipos de frios, 1 tipo de torta, 2 tipos de bolo, iogurte, salada de frutas, 3 tipos de frutas, patês, café, leite, chás entre outras coisas. Se o hóspede precisar almoçar ou jantar, são indicados locais que oferecem serviço de alimentação e fazem a entrega como (Restaurante Italiano, Marguerita Pizzaria, Restaurante Glinski, Casa Nostra, 10 pastéis), se o hóspede desejar comer no hotel, além da taxa de entrega cobrada pelo estabelecimento, é cobrado 10% para o hotel.

O setor de governança cuida da limpeza dos apartamentos, e das áreas sociais, é responsável também em conferir o consumo do frigobar, assim como a reposição dos produtos, e controle do estoque. O setor possui 4 rouparias onde são guardados o enxoval do hotel composto por: lençóis, fronhas, toalhas(banho, rosto, mesa), travesseiros, cobertores e os materiais necessários para a execução dos trabalhos das camareiras. Ligado a este setor está a lavanderia que é responsável em lavar todas as roupas do hotel, e dos hóspedes quando solicitadas.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

5.1 ANÁLISE DA COLETA DE DADOS: ENTREVISTA COM OS FUNCIONÁRIOS DO SETOR DE GOVERNANÇA

Utilizou-se a observação para conhecer a rotina do setor, e após um período de entrosamento com as colaboradoras foi realizada uma entrevista, para avaliar as condições de trabalho e identificar a opinião das mesmas sobre o setor. A entrevista era composta de sete perguntas estruturadas e uma para sugestões.

A primeira pergunta, diz respeito se ao começar trabalhar no hotel receberam treinamento para desenvolver as atividades, as três camareiras responderam que sim, as camareiras que já trabalhavam no hotel, ficavam alguns dias ensinando-as como era o serviço e depois elas já estavam aptas a trabalhar sozinhas.

A segunda refere-se a existência de dificuldade no início de suas funções, duas responderam que não, e uma que sim, pois quando começou a trabalhar, levou algum tempo para se adaptar para registrar o consumo do frigobar nos apartamentos.

A terceira diz respeito a importância do funcionário para a empresa, obteve-se as seguintes repostas duas responderam que são importantes e uma que é muito importante. Através das respostas é possível constatar que elas tem consciência do seu papel e do que elas significam para empresa. Isto é um fator positivo, pois cientes de sua importância, desenvolvem as atividades com maior motivação, trazendo melhores resultados para o setor.

A quarta busca identificar se o ambiente de trabalho é agradável, todas responderam que sim o ambiente é agradável, porque existe amizade entre os funcionários.

A quinta questão referia-se a utilização de EPIs (equipamento de proteção individual), todas responderam que há, porém, não utilizam luvas para fazer a limpeza por opção delas mesmas, relataram também que esse equipamento atrapalha para a realização das tarefas.

A sexta procura identificar como é a relação com o chefe, todas responderam que é boa.

A sétima diz respeito ao interesse de receberem treinamento, duas responderam que sim e uma que não.

A oitava referia-se a sugestões ou críticas para melhorar o trabalho que fazem, porém não houve nenhuma sugestão ou crítica para nenhuma delas, somente duas sugerirão um aumento de salário. Com base nas respostas obtidas na entrevista, as camareiras estão satisfeitas com a maneira como está sendo desenvolvido o trabalho no setor.

Cabe ressaltar alguns pontos como, na primeira questão encontra-se o espírito de equipe um ajudando o outro para a realização de um bom serviço (CASTELLI, 2003). Para melhorar a adaptação das camareiras recém contratadas poderia-se aumentar o período de treinamento, com o intuito de evitar problemas parecidos como o que foi citado, e outros que possam vir a ocorrer, pois, a qualidade do serviço depende do funcionário e este precisa estar capacitado para desenvolver as atividades.

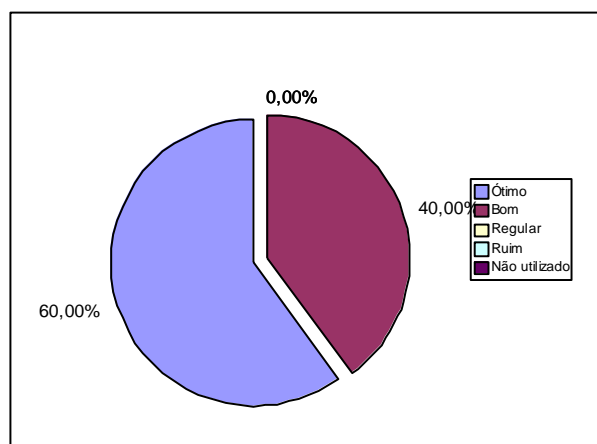
Um ambiente de trabalho agradável, o bom relacionamento com o chefe são fatores indispensáveis para que os funcionários se sintam motivado para trabalhar e desempenhem suas atividades procurando fazer sempre o melhor, isto é sentido pelo hóspede por meio da qualidade dos serviços prestados pelo setor.

Segundo Castelli (2003, p. 39) “A excelência dos bens e serviços depende da qualidade dos processos e da qualidade das pessoas que os executam”. Por isso o treinamento para os funcionários sempre é bem vindo, pois, ajuda a desenvolver as habilidades, amplia o conhecimento, e pode estimular o relacionamento com a equipe de trabalho. Tudo isto traz resultados positivos para a empresa, que terá funcionários motivados para atender cada vez melhor o hóspede que ficará satisfeito com um atendimento de qualidade.

5.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS HÓSPEDES

Foi realizada uma pesquisa com os hóspedes para avaliar a qualidade dos serviços prestado pelo setor de governança, e se os mesmos estão satisfazendo suas necessidades no que diz respeito a limpeza e apresentação do hotel. Para identificar a opinião dos clientes foi aplicado um questionários com questões sobre o setor.

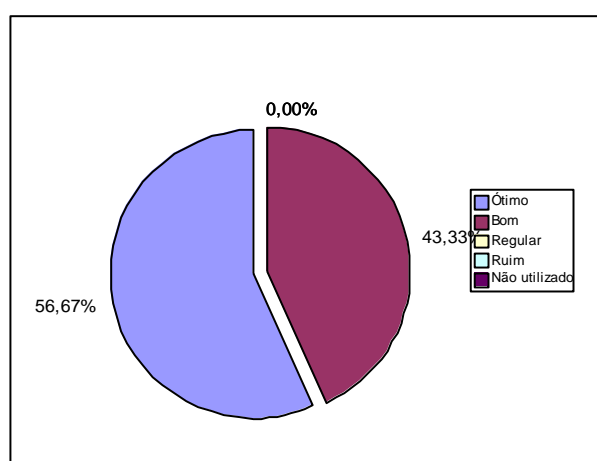
GRÁFICO 1 - CONDIÇÕES DO MOBILIÁRIO DO APARTAMENTO



FONTE: Silva, 2007

Neste item 60% dos hóspedes avaliaram como ótimo e 40% como bom, as outras opções não foram mencionadas, baseado nesta informação é possível identificar que a mobília do apartamento está em boas condições, sendo o espaço de maior utilização do cliente, o apartamento, é um ponto forte do hotel.

GRÁFICO 2 - DECORAÇÃO DO APARTAMENTO E DAS ÁREAS SOCIAIS

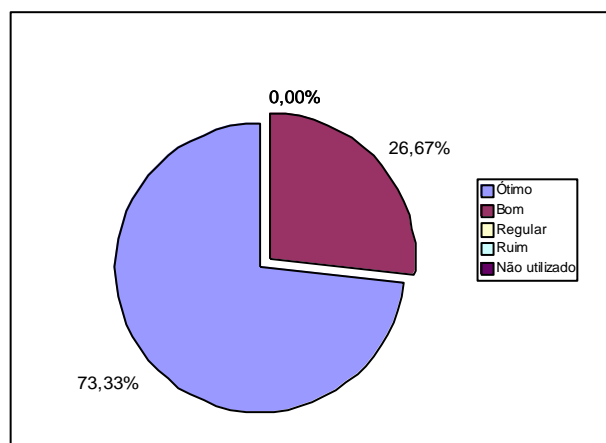


FONTE: Silva, 2007

A decoração, é outro item importante para passar ao hóspede a sensação de um ambiente aconchegante e também buscar sua fidelização, neste quesito o

empreendimento foi avaliado da seguinte forma: 56,67% avaliaram como ótimo e 43,33% como bom, o que representa alto índice de aprovação.

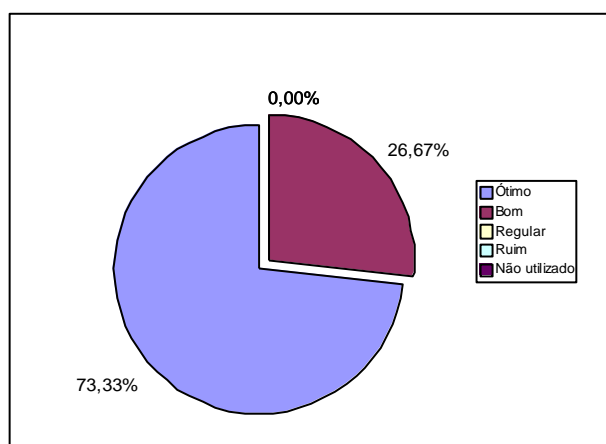
GRÁFICO 3 - LIMPEZA DO APARTAMENTO



FONTE: Silva, 2007

Este gráfico, diz respeito a limpeza do apartamento outro serviço fundamental, prestado pelo setor, que influencia diretamente o bem estar do hóspede durante sua permanência no hotel, foi avaliado por 73,33% como ótimo e 26,67% como bom, esse é outro ponto positivo, pois, as outras opções não foram mencionadas, e mais de 50% dos clientes avaliaram a limpeza como ótimo, isso serve de estímulo para que o setor procure manter o padrão de limpeza, e procure melhorar cada vez mais, para satisfazer sempre o hóspede e conquistá-lo por meio da qualidade na limpeza das instalações do hotel, o que pode se tornar um diferencial e agregar valor ao empreendimento.

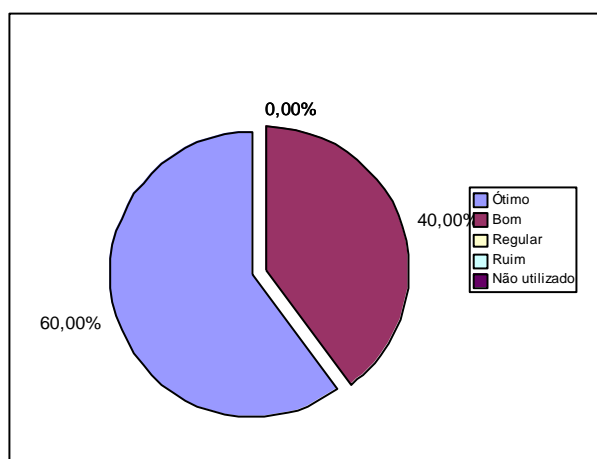
GRÁFICO 4 - ARRUMAÇÃO DO APARTAMENTO



FONTE: Silva, 2007

Este item também foi avaliado satisfatoriamente pelos hóspedes e obteve como resultado 73,33% avaliaram como ótimo e 26,67% como bom, o que leva a considerar o bom trabalho desempenhado pela administração do hotel em fiscalizar e qualificar seus funcionários.

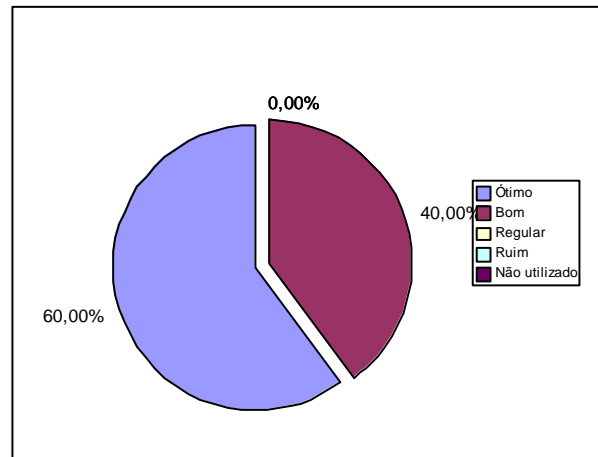
GRÁFICO 5 - LIMPEZA E ARRUMAÇÃO DAS ÁREAS SOCIAIS



FONTE: Silva, 2007

A respeito da limpeza e arrumação das áreas sociais, o resultado manteve-se alto sendo avaliado por 60% como ótimo e 40% como bom, porém a avaliação foi menor se comparada com o gráfico n°3.

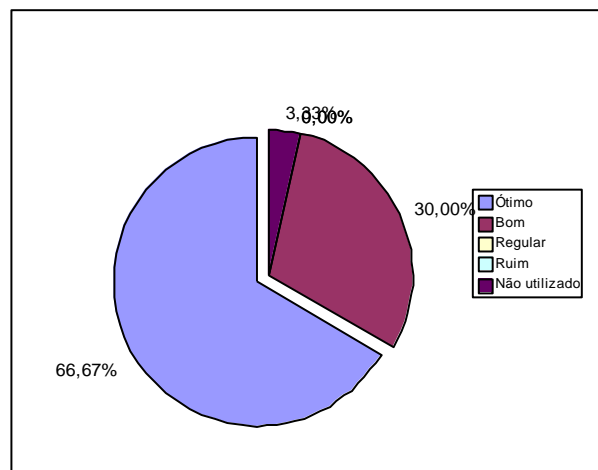
GRÁFICO 6 - ROUPAS DE CAMA E BANHO



FONTE: Silva, 2007

As roupas de cama e banho são sentidas intensamente pelo hóspede e precisam estar em boas condições de uso e extremamente limpas, sendo assim teve como avaliação o seguinte resultado 60% avaliaram como ótimo e 40% como bom o que mostra a eficiência do setor da lavanderia e rouparia do empreendimento.

GRÁFICO 7 - ATENDIMENTO DAS CAMAREIRAS

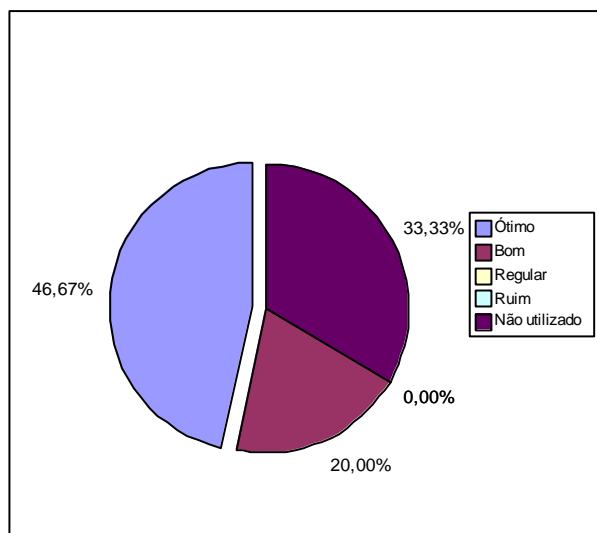


FONTE: Silva, 2007

Sobre o atendimento oferecido pelas camareiras aos hóspedes 66,67% avaliaram como ótimo, 30,00% como bom e 3,34% não utilizaram. Este resultado foi

importante pois mostra que as camareiras estão atendendo de forma correta e agradável, o que satisfaz o cliente e contribui para que estes retornem ao hotel.

GRÁFICO 8 - SERVIÇO DA LAVANDERIA



FONTE: Silva, 2007

O serviço da lavanderia foi avaliado por 46,67% dos hóspedes como ótimo, 20,00% bom, 33,33% não utilizado. A maioria dos clientes avaliaram o serviço como ótimo, porém o número de pessoas que não utilizaram o serviço também foi considerável, isso pode representar para o hotel, a perda de divisas. A pesquisa continha uma questão para sugestão e críticas sobre o setor, o que resultou em nenhuma sugestão, porém, houve sugestão para outras áreas que serão descritas a seguir:

- Colocar uma televisão na recepção;
- Deixar o frigobar livre;
- Iluminação sobre a mesa nos apartamentos
- Os apartamentos deveriam conter além da TV um aparelho de DVD.
- Diminuir a taxa de cobranças telefônicas.
- Oferecer serviço de restaurante, para almoço e janta.

Através desses dados, foi possível identificar que os serviços desenvolvidos pelo setor estão satisfazendo as necessidades dos hóspedes e satisfazendo-os, pois

em nenhum dos itens avaliados, foi citado o serviço como regular ou ruim, isso é importante, pois, mostra que o serviço está sendo bem executado.

5.3 ANÁLISE DA ENTREVISTA E QUESTIONÁRIO

Analisado os dados encontra-se uma relação existente entre o modo como são desenvolvidas as atividades no setor e o alto índice de aprovação dos hóspedes com os serviços prestados, pois, um afeta o outro. Desta forma percebe-se que as condições do mobiliário do apartamento depende da atenção dos funcionários, que precisam estar sempre verificando se tudo está funcionando, e se não há defeitos que possam vir a afetar o hóspede. Assim como a decoração que precisa ser adequada para passar a impressão de um ambiente agradável, isto segundo Castelli (2003) é responsabilidade da governanta que precisa saber sobre técnicas de decoração.

A limpeza e arrumação de todas as áreas de responsabilidade do setor são essenciais para a satisfação do hóspede e foi avaliado positivamente, isto está diretamente ligado aos funcionários que exercem essa atividade. Tudo isso é reflexo de um ambiente de trabalho agradável, de um bom relacionamento com o chefe, com a existência de materiais e equipamentos necessário para realizar as tarefas, e principalmente de treinamento. Todas essas ações são resultado da administração que procura dar a devida atenção aos funcionários e assim torná-los motivados, a prestar um atendimento de qualidade ao hóspede, o que ficou constatado na pesquisa realizada.

Pela observação realizada identificou-se que o cargo de governanta não existe, as atividades do setor são coordenadas pela proprietária do estabelecimento. Que está realizando um trabalho satisfatório, porém, se existisse uma pessoa específica e qualificada para esse cargo poderia acrescentar ainda mais benefícios para o setor pois, teria um contato mais intenso da rotina diária. Para Castelli (2003), a governanta é responsável por um grande conjunto de tarefas como: conhecer as normas estabelecidas pelo hotel; saber delegar atribuições a seus subordinados; dirigir, controlar e supervisionar as atividades das pessoas; criar um ambiente de trabalho agradável; preparar planos de trabalho e escala de revezamento do

peçoal; cuidar dos uniforme e do asseio peçoal; organizar e controlar a rouparia; controlar e administrar o estoque e gastos dos produtos, supervisionar a arrumação dos apartamentos; inspecionar o estado dos apartamentos; resolver situações de emergência, providenciar reparos, cuidar dos objetos esquecidos pelos hóspedes; supervisionar e controlar todo o processo de lavagem das roupas

A governanta, precisa ter um bom conhecimento, para fazer com que o setor cumpra seu papel de acordo com os padrões estabelecidos, e até mesmo superando-os. Segundo Castelli (2003, p. 214) a governanta deve ser “ uma pessoa ativa, compreensiva, simpática, cordial, disposta, responsável, íntegra e organizada.” Deve saber se comunicar de forma clara sendo essa outra qualidade imprescindível para uma governanta que está em contato direto com outros funcionários, delegando tarefas que precisam ser cumpridas.

O objetivo a que se propunha a pesquisa era analisar o método utilizado no desempenho das tarefas do setor e o índice de satisfação. Portanto após a análise dos resultados afirma-se que o desempenho do setor é satisfatório, tanto no atendimento das necessidades do hóspede, como no atendimento as necessidades dos funcionários, que precisam ser estimulados a fazerem o melhor assim como dispor de equipamentos para a realização das tarefas, pois sem esses dois pontos é impossível fazer um serviço que seja de qualidade. E isso foi constatado no setor do hotel, comprovado através da avaliação do hóspede sobre o setor.

A partir da observação, e da pesquisa realizada com os hóspedes e entrevista com as funcionárias do setor foi possível fazer uma análise do mesmo e atingir os objetivos propostos, obteve-se um conhecimento aprofundado sobre este setor que é fundamental para empresa hoteleira, a seguir serão descritos os pontos positivos do setor e os que podem vir a melhorar o trabalho.

QUADRO 1- DIAGNÓSTICO DO SETOR PONTOS POSITIVOS

PONTOS POSITIVOS

Materiais e equipamentos necessários para realizar as tarefas do setor.
 Funcionários treinados e motivados para executar as atividades
 Equipamentos de proteção individual
 Local adequado para guarda de materiais utilizados
 Comunicação constante com a recepção
 Apartamentos e demais dependências em ótimo estado de conservação.
 Enxoval(roupa de cama e banho) em perfeitas condições de uso.
 Decoração apropriada
 Controle adequado da rouparia, e do estoque dos produtos do frigobar.
 FONTE: Silva, 2007

QUADRO 2- SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA O SETOR DE GOVERNANÇA

SUGESTÕES

As funcionárias podem ser incentivadas a usar os Equipamentos de Proteção Individual;
 Pode-se fazer treinamento dentro da própria empresa buscando atualizá-las sobre novidades a respeito do setor;
 Fazer reuniões semanais para discutir problemas encontrados;
 separação do lixo proveniente de todos os setores do hotel.
 Contratação de uma governanta
 Criar uma tabela de incentivo propondo pontos que serão dados a quem não cometer nenhuma falha durante o mês e assim como recompensa ganhar uma folga extra.
 Colocar na recepção, uma caixa para reclamações e sugestões.
 FONTE: Silva, 2007

Essas propostas foram feitas baseadas no referencial teórico do trabalho e propõe melhorias que beneficiem os funcionários e conseqüentemente o hóspede, que sentirá a qualidade do serviço prestado, e retornará trazendo lucros e benefícios a todas as pessoas que fazem parte do hotel.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um empreendimento hoteleiro possui diversos setores que variam de acordo com o seu tamanho e os serviços que prestam. Entre os setores destaca-se a governança, tema desta pesquisa, que é responsável diretamente pelo bem estar do hóspede. Por ser sua responsabilidade também a limpeza e arrumação das Uhs, o cliente percebe mais intensamente a qualidade dos serviços prestados.

Nesta pesquisa foi possível constatar que o Abib Hotel procura oferecer atenção aos seus funcionários e que estes demonstram satisfação com a maneira em que estão sendo distribuídas e executadas as tarefas, características que refletem-se positivamente na realização dos serviços diários.

A pesquisa de campo comprovou que os serviços quando prestados com qualidade garantem um alto grau de satisfação do hóspede. O cliente quando tem suas necessidades atendidas não só retornará como recomendará o hotel para outras pessoas. Isto é importante porque a concorrência e a competitividade no mercado hoteleiro vêm crescendo, por isso é preciso captar novos clientes mas, em especial, manter os atuais.

Portanto o setor de governança, como foi detectado é bem trabalhado e pode ser um fator diferencial para o empreendimento, uma particularidade que atraíra o hóspede pois a limpeza é um requisito básico que qualquer estabelecimento deve ter.

Assim o setor procura superar as expectativas do hóspede por meio de uma limpeza, arrumação, decoração, e atendimento por parte dos funcionários oferecidos com qualidade e com o objetivo de surpreendê-lo, conquistá-lo e mantê-lo, o resultado é compensador, como foi constatado.

Desta forma a relevância do setor vai muito além do que simplesmente propiciar um ambiente limpo e agradável para o hóspede, ele é o ponto fundamental de uma estrutura organizacional que atende pessoas com inúmeras expectativas e desejos, que esperam um serviço que atenda seus anseios.

A importância do setor está focada nas atividades desempenhadas e na qualidade destes serviços, que refletem na satisfação do cliente, ou contrário, neste contexto ele é um dos principais responsáveis pelo sucesso do empreendimento,

demonstrando através desse trabalho sua importância dentro da estrutura organizacional em um hotel.

Percebeu-se com a realização deste trabalho a necessidade de os setores de um equipamento hoteleiro manter um contato constante durante o desenrolar de suas atividades, pois, dentro de um hotel cada departamento funciona como uma engrenagem e se um falha o todo é prejudicado, refletindo diretamente na imagem que o hóspede levará da empresa.

Portanto para que objetivos de qualidade e satisfação sejam atingidos é fundamental contar com funcionários qualificados e capacitados pois estes serão os executores dos serviços e depende deles a satisfação do cliente e conseqüentemente o sucesso do empreendimento.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: Fundamentos e Dimensões**. 8 edição. São Paulo: Ática, 2002.
- ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. (org) **Turismo**. Como aprender, como ensinar. São Paulo: Editora: SENAC, 2001.
- CATRETT, Jeffrey B.; Fehr, Erna. *Rooms division management III*. Swiss: Hotel Management School Les Roches, s.d.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003
- _____. **Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- COIMBRA, Ricardo. **Assassinatos na hotelaria** ou como perder seu hóspede em 8 capítulos. Salvador: Casa da Qualidade, 1998.
- DAVIES, Carlo Alberto. **Cargos em hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.
- _____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Pioneira, 2003.
- OLIVEIRA, Antônio Pereira. **Turismo e Desenvolvimento**, Planejamento e Organização. São Paulo: Atlas, 2002.
- PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.
- RICCI, Renato. **Hotel: Gestão Competitiva no Século XXI: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas à hotelaria**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002.
- SCHÜLER, Regina . **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2003.
- TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises Regionais e Globais do Turismo Brasileiro**. São Paulo: Ed. Roca, 2005.

Fontes Eletrônicas

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INDÚSTRIA HOTELEIRA–ABIH. Disponível em <<http://www.abih.com.br/site.php>> Acessado em Jun.2007.

PREFEITURA MUNICIPAL DE IRATI. Disponível em <<http://www.irati.pr.gov.br>>. Acessado em Ago de 2007.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Disponível <<http://institucional.turismo.gov.br>> Acessado em Out.2007

APÊNDICE 1 - AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

1. Ao ingressar no hotel recebeu treinamento?
2. Sim Não
3. Sentiu dificuldade em desempenhar sua função?
4. Sim Não
5. Seu trabalho para o bom funcionamento do hotel é importante?
6. Muito importante Importante Sem importância
7. O ambiente de trabalho é agradável? Por que _____
8. Sim Não
9. Existe uniforme e equipamentos necessários para proteção de sua saúde?
 Sim Não
6. Como é a relação com o seu superior?
 Boa Ruim Péssima
7. Gostaria de receber capacitações periódicas para melhorar seu trabalho?
 Sim Não
8. Você tem alguma sugestão, e/ou crítica para melhorar o trabalho?

APÊNDICE 2 - PESQUISA DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADO DO SETOR DE GOVERNANÇA



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE IRATI**

PR 153 - Km 07 - Riozinho - Cx. Postal 21 - Fone / Fax (0xx42) 423-2381 - Irati - Paraná - CEP 84500-000.

**JOCILENE ALVES DA SILVA
ACADÊMICA DO CURSO DE TURISMO**

Estamos solicitando sua colaboração para participar de uma pesquisa sobre a qualidade dos serviços prestados do setor de governança deste estabelecimento. Essas informações serão de suma importância para a realização do estágio curricular obrigatório. Para participar basta responder o questionário abaixo. Suas respostas serão anônimas, sinta-se a vontade para mostrar sua opinião, crítica e sugestões. Agradecemos sua colaboração.

**PESQUISA DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADO
DO SETOR DE GOVERNANÇA**

Avaliação da Qualidade

1. Como você avaliaria o setor de governança nos itens a seguir:

| ÁREAS/SERVIÇOS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | NÃO UTILIZADO |
|--|--------------|------------|----------------|-------------|--------------------------|
| Condições do apartamento | | | | | |
| Mobília do apartamento | | | | | |
| Decoração do apartamento e áreas sociais | | | | | |
| Limpeza e arrumação do apartamento | | | | | |
| Limpeza e arrumação das áreas sociais | | | | | |
| Roupa de cama e banho | | | | | |
| Atendimento das camareiras | | | | | |
| Serviço da lavanderia | | | | | |

2. Você tem alguma sugestão, crítica para a melhoria deste setor.