



## O Desafio de Capacitar Funcionários dos Meios de Hospedagem Localizados no Centro Histórico de Petrópolis/RJ

Daiane Itaborahy Espíndula  
Suzana Santos Campos

**Resumo:** Este trabalho resultante do projeto de extensão “Capacitando os meios de hospedagem do centro histórico de Petrópolis”, desenvolvido por meio do CEFET/RJ – Campus Petrópolis, objetivou capacitar funcionários da linha de frente dos meios de hospedagem localizados no centro histórico de Petrópolis/RJ. O projeto de abordagens qualitativa e quantitativa teve sua metodologia baseada em pesquisas bibliográfica, documental, descritiva e exploratória. A capacitação foi realizada com recepcionistas, camareiras e governanta de estabelecimentos hoteleiros localizados em Itaipava e arredores, associados ao Petrópolis Convention & Visitors Bureau, devido aos entraves colocados pela administração dos meios de hospedagem localizados no centro histórico. Os resultados demonstram a importância de treinamentos do capital humano, seus desafios e os benefícios apontados por quem fez a capacitação.

**Palavras-chave:** Meios de hospedagem; capacitação; Petrópolis.

**Abstract:** This paper is a result of the project "Training the hospitality sector of the historical center of Petrópolis", developed at CEFET/RJ – Petrópolis campus, which aimed to train front of the house employees of hotels located in the historical center of Petrópolis/RJ. The project was conducted through qualitative and quantitative approaches and its methodology was based on bibliographic, documentary, descriptive and exploratory research. The training was carried out with receptionists, housekeepers and housekeeping supervisors of hotels located in the district of Itaipava and surroundings, members of the Petrópolis Convention & Visitors Bureau, due to the obstacles placed by the administration of the hotels located in the historical center. The results demonstrate the importance of human capital training, its challenges and the benefits pointed out by those who attended the training.

**Key-Words:** hotel; training; Petrópolis.

### Introdução

O projeto de extensão “Capacitando os meios de hospedagem do centro histórico de Petrópolis” e seus resultados apresentados nesse trabalho é fruto de uma proposta submetida no Edital para projetos de extensão divulgado pela Diretoria de Extensão do CEFET/RJ e desenvolvido durante o ano de 2016. Dessa maneira, como atividade extensionista, uma professora da disciplina de Meios de Hospedagem ofertada no Curso Superior de Turismo do Campus Petrópolis, propôs um projeto com o objetivo de oferecer cursos de capacitação para funcionários de meios de hospedagem localizados no centro histórico dessa cidade sede da Instituição. Considerando que o município conta com um grande número de hotéis, optou-se por esse recorte, para que se conseguisse atingir um maior número de beneficiados nos espaços onde os turistas estão mais presentes. Os potenciais profissionais que seriam contemplados com o projeto são:



recepcionistas, mensageiros, capitães porteiro, camareiras e garçons. Vale ressaltar que, por ser um projeto de extensão de uma Instituição Federal, a capacitação seria realizada de forma gratuita, sem nenhum ônus para os estabelecimentos e nos horários que melhor lhes conviessem.

O projeto de abordagens qualitativa e quantitativa teve sua metodologia baseada na associação da pesquisa bibliográfica, documental, descritiva e exploratória e utilizou-se das técnicas de entrevista e questionário para coleta de dados. A pesquisa bibliográfica serviu para a construção da base teórica e análise dos dados. A pesquisa documental por meio de levantamento de informações em fontes secundárias colaborou para a caracterização da localidade e meios de hospedagens inventariados. A pesquisa é descritiva porque teve como objetivo “a descrição das características de determinada população ou fenômeno” (DIEHL; TATIM, 2004, p.54). Exploratória, pois o problema levantado, no município de Petrópolis, é pouco conhecido, permitindo investigações e conhecimentos mais consistentes sobre o objeto em questão.

A pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus componentes. Esse tipo de pesquisa requer um planejamento bastante flexível para possibilitar a consideração dos mais diversos aspectos de um problema ou de uma situação. (CERVO; BERVIAN, SILVA, 2007, p.63-64)

O método investigativo consistiu na aplicação de questionários com perguntas fechadas, claras e objetivas durante o inventário dos meios de hospedagem e na pesquisa de satisfação em relação ao treinamento realizado com os funcionários de estabelecimentos hoteleiros que participaram da capacitação.

A pesquisa qualitativa permeou todo o trabalho, descrevendo, compreendendo e analisando o objeto de estudo, enquanto a quantitativa está presente na tabulação de dados obtidos nos questionários aplicados durante a realização do projeto, facilitando algumas análises inseridas nesse texto.

Os subtítulos a seguir apresentarão um referencial teórico sobre as temáticas trabalhadas nesse trabalho, como se deu o desenvolvimento do projeto de extensão aqui destacado e os resultados obtidos.

## **Turismo e Hospitalidade nos Meios de Hospedagem**



O “Turismo é definido como o sistema inter-relacionado que inclui os turistas e os serviços associados (facilidade, atrações, transporte e hospedagem) fornecidos e utilizados para auxiliar a movimentação do turista” (FENNELL, 2002, p.17). Petrópolis, reconhecida como uma cidade turística, deve primar por uma boa prestação de seus serviços. Considerando os meios de hospedagem um dos principais equipamentos e serviços turísticos, pois os visitantes sempre vão precisar de algum lugar para se alojar, repousar e guardar seus pertences pessoais quando permanecem mais de um dia na destinação, deve-se primar pela qualificação do pessoal da linha de frente, aqueles que mantêm contato direto com o cliente nos estabelecimentos.

O município de Petrópolis/RJ é considerado, de acordo com o Índice de Competitividade do Turismo Nacional de 2015 como um dos sessenta e cinco destinos indutores de Turismo do Brasil (MINISTÉRIO DO TURISMO, SEBRAE, FGV, 2015), recebendo um número significativo de turistas todos os dias na cidade. No Centro Histórico está a maioria dos seus atrativos turísticos por onde passam visitantes de várias nacionalidades e que optam pelos serviços de hospedagem mais próximos.

Um município turístico deve exceler sempre pela hospitalidade, por consequência, os profissionais que trabalham no setor de serviços precisam, essencialmente, ser hospitaleiros. Hospitalidade é, nada mais, nada menos, do que o ato de bem receber e para bem receber é preciso servir com prazer e respeito. “A palavra *servir* vem do latim *servire* e expressa a condição de trabalhar em favor de alguém, de uma instituição, de uma ideia e/ou de uma causa” (CASTELLI, 2005, p.178). É imprescindível, dessa maneira, que as pessoas que trabalham no setor gostem e se disponham a conviver agradavelmente e manter um tratamento cortez com o outro. Grinover (2002, p.26) complementa que a hospitalidade “implica a relação entre um ou mais hóspedes e uma organização, colocando a questão de recepção nesta organização, inserindo-a no modo de funcionamento existente”.

A concretização da atividade turística se dá no momento em que o visitante consome a oferta turística, ou seja, o produto turístico. “A análise econômica entende por oferta a quantidade de mercadoria ou serviço que entra no mercado consumidor a um preço dado e por um período determinado” (BOULLÓN, 2002, p.42). Considerando os meios de hospedagem como elemento componente da oferta, o consumo desse



produto se dá no momento em que o cliente entra em contato com a empresa e a mesma presta um serviço a ele.

A deliberação normativa n° 429, Art. 3º, considera-se meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições: seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem; seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis. Conforme Parágrafo único, observadas as disposições do presente Regulamento, os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo: alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade e serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída; guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado; e conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos. (EMBRATUR, 2002). Constatadas tais premissas previstas no regulamento, percebe-se que, qualquer meio de hospedagem deve ter, ao menos, serviços de recepção e limpeza. Partindo desse pressuposto e considerando que os estabelecimentos hoteleiros (foco do projeto) são de pequeno porte, não contemplando um quadro organizacional com tantos profissionais diversificados, definiu-se o público-alvo prioritário composto por recepcionistas e camareiras, cargos esses indispensáveis ao funcionamento da atividade hoteleira.

Defende-se que o treinamento e capacitação profissional são fundamentais para a prestação de serviços de excelência, por meio de aplicação de técnicas específicas que ajudarão a aprimorar, agilizar e otimizar as funções desempenhadas pelos funcionários. Como já dito, a hospitalidade se concretiza no bem receber, mas consubstancializada na qualificação profissional. Castelli (2005, p.188) ressalta:

É importante frisar que, além do prazer em servir e das qualidades inatas já referidas, as pessoas devem adquirir também as competências necessárias para qualificar ainda mais as suas interações, tornando-as *momentos da verdade* inesquecíveis, tanto para os clientes internos quanto para os externos. Nesse particular, cabe às instituições de ensino e às empresas a importante tarefa de qualificar mais adequadamente as pessoas que almejam ou já estão trabalhando na área.



As empresas de hospitalidade, como os meios de hospedagem precisam privilegiar a capacitação de seus funcionários, valorizando tais competências e permitindo que mais conhecimentos sejam adquiridos. Marques (2004, p.31) sublinha que “A Empresa, através de seus responsáveis, deve considerar os seus empregados como um patrimônio que se valoriza com treinamento” e complementa que “Quanto mais rico em conhecimento for o empregado, mais rica é a Empresa que o utiliza”.

Esclarecidos alguns pontos essenciais para o entendimento da proposta do projeto, no próximo tópico, será dissertado como o projeto se desenvolveu, suas dificuldades, desafios e soluções encontradas.

## **Etapas e Desenvolvimento do Projeto de Extensão “Capacitando os Meios de Hospedagem do Centro Histórico de Petrópolis”**

Para dar início ao projeto, antes de qualquer coisa, precisavam-se reconhecer quais e quantos eram os meios de hospedagem localizados no centro histórico da cidade. Em contato com a Fundação de Cultura e Turismo, uma autarquia da Administração Indireta do Município, responsável pela gestão de políticas públicas para as áreas de cultura e turismo de Petrópolis (FUNDAÇÃO DE CULTURA E TURISMO, 2016), obteve-se informações sobre a delimitação geográfica do centro histórico, possibilitando a identificação de vinte e cinco meios de hospedagem ali instalados.

A área determinada como centro histórico do município possui intenso tráfego turístico, devido a presença de muitos atrativos como: museus, catedral, prédios históricos e atividades festivas nos arredores, além de grande movimentação de moradores e trabalhadores locais.

Na primeira fase do projeto, de coleta de dados, foi realizado um inventário com base no documento *Projeto Inventário da Oferta Turística* disponibilizado pelo Ministério do Turismo (BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006). Em tal publicação, no que tange ao formulário específico sobre “serviços e equipamentos de hospedagem” requer seu preenchimento com informações sobre os meios de hospedagem pesquisados, dentre elas destacam-se: tipo; classificação; informações gerais como CNPJ, endereço, contato; tempo de atividade; porte; quantidade de

funcionários; área de lazer; instalações para realização de eventos; número de unidades habitacionais e leitos disponíveis, entre outras.

O inventário se deu em duas etapas: na primeira, chamada de pesquisa de gabinete, buscou-se informações no *site* oficial da Prefeitura de Petrópolis, no *site* do Cadastur, no *site* EmpresasRJ.com e nos *sites* dos próprios estabelecimentos. Na segunda etapa, chamada de pesquisa de campo, a coleta de dados faltantes foi realizada nos meios de hospedagem definidos pelo projeto, por meio de informações cedidas por gerentes e/ou funcionários capacitados e orientados para fornecer tais esclarecimentos. É importante salientar que alguns hotéis se negaram em receber o pesquisador, ou não repassou algumas informações, apesar de várias tentativas. No momento da pesquisa de campo, explicou-se como se daria a capacitação e obteve-se o retorno sobre o interesse dos responsáveis pelos empreendimentos no treinamento a ser feito com funcionários. Foram inventariados vinte e cinco meios de hospedagem no centro histórico da cidade que, por tipo, se dividem em: doze hotéis, onze pousadas e dois albergues (*hostels*). Dentre os estabelecimentos pesquisados, conforme demonstra o Quadro 1 (abaixo), nove estão em funcionamento há menos de dez anos, cinco estão no mercado de dez a trinta anos, sete entre trinta e cinquenta anos e quatro não informaram o período de atuação.

**Quadro 1** – Informações sobre os estabelecimentos hoteleiros do centro histórico de Petrópolis

Tipo	Quantidade de leitos	Quantidade de UHs	Tempo de mercado (anos)	Total de funcionários	Associado ao PCVB
Hotel	46	21	Não informou	Não informou	NÃO
Hotel	136	56	48	Não informou	NÃO
Hotel	134	67	4	Não informou	SIM
Albergue	41	7	3	5	SIM
Albergue	30	15	10	4	SIM
Hotel	130	63	50	19	SIM
Hotel	44	21	4	Não informou	NÃO
Hotel	40	18	50	Não informou	NÃO
Hotel	119	55	50	10	NÃO
Hotel	65	36	27	10	SIM
Hotel	60	37	3	8	SIM
Hotel	40	18	43	6	NÃO



Hotel	65	Não informou	Não informou	Não informou	SIM
Hotel	77	31	50	9	NÃO
Pousada	85	31	21	9	SIM
Pousada	60	22	26	7	NÃO
Pousada	Não informou	Não informou	Não informou	Não informou	NÃO
Pousada	Não informou	22	11	9	NÃO
Pousada	41	Não informou	1	3	NÃO
Pousada	48	20	11	11	NÃO
Pousada	NR	Não informou	NR	Não informou	NÃO
Pousada	54	Não informou	5	Não informou	NÃO
Pousada	40	Não informou	5	Não informou	SIM
Pousada	37	16	3	4	NÃO
Hotel	84	Não informou	34	Não informou	SIM

Fonte: pesquisa realizada pelo Projeto de Extensão do CEFET/Campus Petrópolis “Capacitando os meios de hospedagem do centro histórico de Petrópolis” durante o ano de 2016

Percebe-se, por meio da análise dos dados apresentados no Quadro 1 que, dentre os estabelecimentos que informaram a quantidade de UHs (Unidades Habitacionais) disponíveis, ou seja, dos espaços destinados ao alojamento, guarda de pertences, descanso e higiene pessoal do hóspede, somente quatro meios de hospedagem possuem um número superior a 41 (quarenta e uma) UHs, caracterizando-os como um hotel de médio porte. Os demais são classificados por tamanho pequenos. Duarte (1996, p.36) apresenta essa classificação de tamanho de hotel por número de apartamentos: de 1 a 40 apartamentos o meio de hospedagem é considerado pequeno, de 41 a 200 médio e com mais de 200 apartamentos é classificado como grande.

Observou-se que alguns estabelecimentos não possuem em seus quadros de funcionários todos os cargos apresentados e passíveis de capacitação pelo projeto, já que se compõem apenas por recepcionistas e camareiras. Além disso, muitos têm o proprietário exercendo o cargo de recepcionista. Tais características são próprias de meios de hospedagem de pequeno porte, como explica Duarte (1996, p.36):



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

No Brasil chegou-se ao conceito de pequena, média e grande empresa hoteleiras em função do número de unidades habitacionais que o hotel tem para venda. Pequenos empreendimentos em número de quartos e *facilities* (outros pontos de venda diferentes da unidade habitacional) têm menor sofisticação de equipamentos, concentração de tarefas em menor número de funcionários e operação tendendo à simplificação.

A adesão e interesse pela qualificação profissional dos hotéis com menor organograma foi maior. Dessa forma, dentre todos os empreendimentos, apenas cinco mostraram interesse em participar das atividades propostas pelo projeto, dando preferência para que a capacitação ocorresse no período de segunda a sexta, exceto feriados, no turno da tarde. A equipe do projeto se dispôs a dar os cursos nas horas que convinhassem a eles e em horários diferentes se fosse necessário. As aulas teóricas estavam programadas para acontecer nas dependências do CEFET/RJ – Campus Petrópolis e seriam ministradas pela professora e coordenadora do projeto com o auxílio da bolsista. Para as aulas práticas, seria necessário que os hoteleiros participantes cedessem um espaço, por exemplo: disponibilizar uma unidade habitacional do meio de hospedagem para treinamento de camareiras, mostrando como se deve arrumá-la, envelopar uma cama e lavar banheiros. A previsão de início da capacitação era a partir da segunda quinzena de setembro de 2016.

Apesar da resistência de grande parte dos estabelecimentos em participar do projeto, o contato foi mantido com seus responsáveis na expectativa de uma adesão maior e por acreditar na importância da iniciativa para melhorar a prestação de serviço dos mais relevantes equipamentos e serviços turísticos, os meios de hospedagem.

Infelizmente, já passada a data de início previsto da capacitação e não conseguindo marcar os cursos com os estabelecimentos de adesão primária, mostrando-se desinteressados e nutridos de desculpas e entraves, foi necessário mudar de estratégia e oferecer tal capacitação a outros meios de hospedagem conveniados ao Petrópolis Convention & Visitors Bureau (PCVB), situados fora do centro histórico. Para tanto, um contato foi feito com a Gerente Executiva do PCVB, que prontamente mostrou interesse no projeto e, com o curto espaço de tempo que se tinha, visto que o projeto teria que se findar em dezembro de 2016, entrou em contato com os estabelecimentos e firmou parceria do local onde aconteceria o curso.

Os *bureaux* são entidades sem fins lucrativos e sua fonte de recursos se diferencia de país para país. No Brasil, a principal fonte de recursos são as *room taxes*,

que são taxas cobradas aos hóspedes de hotéis associados, sobre o valor das diárias pagas. De acordo com o Estatuto da Federação Brasileira de *Convention & Visitors Bureaux* – FBC&VB, a federação é constituída exclusivamente por entidades que atuem como *Convention & Visitors Bureaux* no território brasileiro e tenham por finalidade promover e representar os seus associados e sindicalizados em todo e qualquer pleito do interesse do segmento de atividade por eles integrado. Entre suas atividades destacam-se algumas para fins desse trabalho: “promover e cultivar o inter-relacionamento das entidades associadas, incentivando, em especial, o intercâmbio de experiências e informações”; “apoiar a formulação e implementação da Política Nacional de Turismo, como fator de desenvolvimento social e econômico”; “incrementar os fluxos de turistas nacionais e internacionais em suas várias modalidades”; “contribuir para o aperfeiçoamento das entidades associadas, visando à qualificação no desempenho de suas atividades” (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE CONVENTION & VISITORS BUREAUX, 2004).

Apoiado em suas funções, após o contato com a diretoria do PCVB, em um mês foi agendado o curso de capacitação a ser ofertado em uma pousada parceira e associada, em Itaipava (3º distrito do município de Petrópolis e localizado a 30 quilômetros do centro histórico da cidade), também muito visitado por turistas e onde se localizam muitos meios de hospedagem, abriga diversos condomínios de alto padrão de casas e de prédios, clubes, e restaurantes com a mais refinada gastronomia.

Mesmo reconhecendo que o tempo para melhor se planejar e conquistar a adesão de um maior número de meios de hospedagem para realização da capacitação, considera-se que, por meio da influência de uma respeitada instituição de fomento do turismo como o CVB, foi possível ainda atingir um número de funcionários das significativo que fizeram o curso qualificação nas áreas de recepção e governança.

O curso foi ofertado em três dias (de cinco a sete de dezembro de 2016) para vinte e nove funcionários de sete meios de hospedagem associados ao PCVB. A princípio dez equipamentos manifestaram interesse na capacitação, mas ao fim, compareceram pessoas trabalhadoras de sete deles, localizados em Itaipava e arredores, conforme apresentado no Quadro 2 (abaixo).

Conforme apresentado no Quadro 1, dez entre os meios de hospedagem localizados no centro histórico, o que representa 40% do total, também são associados



ao PCVB, contudo tanto a tentativa por parte dos integrantes do projeto, quanto o convite do próprio bureau, não os fizeram interessar em participar da capacitação.

Com a mudança de estratégia, fez-se igualmente o inventário dos estabelecimentos que efetivamente participaram da capacitação. O Quadro 2 apresenta algumas características desses estabelecimentos catalogadas durante as pesquisas de gabinete e de campo.

**Quadro 2** – Informações sobre os estabelecimentos hoteleiros que participaram da capacitação oferecida pelo projeto

Tipo	Localização	Quantidade de leitos	Quantidade de UHs	Tempo de mercado (anos)	Total de funcionários	Associado ao PCVB	Ocupação anual (%)
Pousada	Itaipava	65	20	13	13	SIM	65
Pousada	Nogueira	Não informou	18	10	31	SIM	80
Hotel	Nogueira	Não informou	32	1	31	SIM	60
Pousada	Pedro do Rio	35	13	10	NR	SIM	Não informou
Pousada	Araras	8	8	6	NR	SIM	Não informou
Hotel	Itaipava	58	40	7	17	SIM	60
Pousada	Itaipava	80	30	15	17	SIM	Não informou

Fonte: pesquisa realizada pelo Projeto de Extensão do CEFET/Campus Petrópolis “Capacitando os meios de hospedagem do centro histórico de Petrópolis” durante o ano de 2016

Analisando o Quadro 2, nota-se que 5 entre os 7 (71% do total) meios de hospedagem são do tipo pousada, característica típica de localidades turísticas menores, localizadas fora de grandes centros urbanos, representando o estilo e cultura regionais, “caracteriza o edifício como aquele que oferece hospitalidade e ambientação simples,



aconchegante e integrada à região” (DUARTE, 1996, p.29). Além disso, todos os equipamentos são de pequeno porte, marca da hotelaria nesse contexto territorial.

Os resultados obtidos com a realização da capacitação aos funcionários das empresas participantes, análises e considerações finais serão apresentadas no próximo tópico.

## **Resultados e Considerações Finais**

A qualidade dos serviços em hotelaria depende muito dos seus colaboradores, sendo assim, investir na qualificação e no bem-estar do capital humano é tarefa permanente para captar e fidelizar seus clientes, nesse caso, hóspedes. Para além dos produtos hoteleiros tangíveis como os alimentos, os móveis, utensílios, etc., os produtos intangíveis determinam a escolha dos clientes ao satisfazer seus anseios, desejos e interesses.

Meios de hospedagem de pequeno porte como os participantes desse projeto, podem atingir um grau de qualidade superior a um hotel de grande porte, pois tal qualificação não se restringe aos espaços físicos ou quantidade de cargos presentes no estabelecimento. Viera (2004, p.85) aponta:

Os aposentos de um hotel mais modesto poderão ter móveis, decoração e roupas tão boas quanto um hotel cinco-estrelas, mas muitos desses hotéis só têm isso para oferecer ao hóspede e um bom aposento não é tudo. O conceito de higiene, o atendimento gentil e prestativo, a manutenção de móveis e equipamentos, a apresentação da recepção, o banho com bastante água (e quente), um serviço de telefonia e outros atributos fazem com que um estabelecimento hoteleiro seja preferido, independentemente de sua categoria e classificação com estrelas.

A autora ainda complementa que os hotéis de pequeno porte acabam cometendo erros grosseiros quando o assunto é qualidade. “A falta de conhecimento e de consciência de que qualidade não representa luxo impede um hotel simples de reforçar o conceito de qualidade e qualificar seus colaboradores com esse objetivo” (VIERA, 2004, p.85). Nessa perspectiva, o atendimento de qualidade determina o sucesso do empreendimento hoteleiro.

Pesquisas já identificaram o atendimento dos funcionários como determinante na satisfação e fidelização do cliente. Pimenta (2005, p.90) cita uma pesquisa realizada em

hotéis de Hong Kong, Qu, Ryan e Chu, realizada em 2000 que identificaram os seis fatores que provocavam impacto significativo na satisfação dos hóspedes em relação à qualidade dos serviços. “O fator apontado com mais significativo foi a qualidade do atendimento dos funcionários, seguido de qualidade das instalações, razão custo-benefício, variedade e eficiência dos serviços, outros serviços relacionados e, finalmente, proteção e segurança”. Dessa maneira, o atendimento de recepcionistas, camareiras, mensageiros, garçons, etc., deve ser visto como essencial. Para melhor eficiência e eficácia desse atendimento, além da cortesia e hospitalidade, é preciso o domínio de técnicas.

A capacitação proposta aos funcionários participantes envolveu os vários determinantes para a qualidade do atendimento: apresentação do colaborador (vestuário, gestual, tom de voz, atitude do atendente, higiene); conhecimentos e técnicas específicos aos profissionais de hotelaria, mais especificamente à situações, procedimentos e práticas inerentes aos recepcionistas e camareiras, público-alvo do treinamento.

Como já mencionado, o treinamento foi ofertado em três dias para vinte e nove funcionários de sete meios de hospedagem associados ao PCVB. O Quadro 3, abaixo, demonstra quais os cargos são exercidos pelos participantes do curso.

**Quadro 3** – Quantidade de camareiras, recepcionistas e governanta participantes da capacitação ofertada pelo projeto.

Cargos exercidos nos estabelecimentos hoteleiros	Quantidade de Funcionários
Camareira	18 (dezoito)
Recepcionista	10 (dez)
Governanta	1 (uma)

Fonte: pesquisa realizada pelo Projeto de Extensão do CEFET/Campus Petrópolis “Capacitando os meios de hospedagem do centro histórico de Petrópolis” durante o ano de 2016



O curso foi dado em aulas teóricas e práticas em uma pousada participante, onde foi possível acessar a recepção e as unidades habitacionais para ensinar procedimentos e técnicas de atendimento do recepcionista e das camareiras com a limpeza, arrumação, envelopamento de camas e organização das acomodações.

Ao final da capacitação foi aplicado um questionário para avaliar o curso dado, dos vinte e nove colaboradores presentes, vinte e sete responderam às perguntas, pois dois funcionários tiveram que sair pouco antes da aplicação do questionário. Os resultados apresentados, na tabela a seguir, estão representados em porcentagem, dessa forma o percentual total (100%), equivale aos vinte e sete participantes que responderam ao questionário.

**Tabela 01-** Avaliação do treinamento ofertado pelos participantes do curso

<b>Quesitos de avaliação para os participantes</b>	<b>Avaliação geral do curso de capacitação</b>	<b>Avaliação quanto à clareza das informações passadas durante o curso</b>	<b>Avaliação do local em que foi realizado o curso</b>	<b>Avaliação quanto ao tempo de realização do curso</b>
Péssimo	0%	0%	0%	0%
Ruim	0%	0%	0%	7%
Regular	15%	0%	0%	26%
Bom	37%	56%	33%	48%
Ótimo	48%	44%	67%	15%
Não sabe/ não respondeu	0%	0%	0%	4%
Total de questionários respondidos	100%	100%	100%	100%

Fonte: pesquisa realizada pelo Projeto de Extensão do CEFET/Campus Petrópolis “Capacitando os meios de hospedagem do centro histórico de Petrópolis” durante o ano de 2016

Os resultados apresentados demonstram que os resultados foram bem positivos; embora se acredite que o curso pudesse ter acontecido em mais dias distribuídos em um período maior de tempo e com durabilidade maior, análise essa feita pela própria coordenação do projeto que previa, desde o início, uma capacitação mais alongada e pelos 23% (vinte e três por cento) de respondentes, conforme Tabela 01, que achou ruim ou regular o quesito tempo de realização.

Dos vinte e sete participantes respondentes, 85% (oitenta e cinco por cento) consideraram o curso bom ou ótimo e todos consideraram boa ou ótima a clareza das informações dadas durante o treinamento. Além dos resultados apresentados na Tabela



01, uma última indagação foi feita no questionário: “Você acha importante aplicar no seu trabalho o que aprendeu no curso?”; para essa pergunta obteve-se entre as possíveis respostas (não, prefiro não responder, talvez e sim), oitenta e um por cento afirmaram que **sim** e dezanove por cento **talvez**, sendo assim, ninguém não considerou relevante para o seu trabalho os conhecimentos passados durante o curso. Destarte, a troca de informações, ideias, competências, práticas e técnicas passadas por meio de cursos, palestras, dinâmicas, entre outras formas de capacitação, sempre somará à formação profissional do indivíduo, que de uma forma ou de outra, aplicará algum conhecimento na rotina de trabalho. Por consequência, atingirá um maior nível de qualificação profissional.

A busca pela qualidade na prestação de serviços deve ser constante, pois o mercado turístico está cada vez mais dinâmico e especialista, enquanto os clientes mais conscientes e exigentes de seus direitos identificam e se fidelizam aos melhores prestadores de serviços. Castelli (2003, p.36) aponta que:

A empresa hoteleira vem sofrendo, gradativamente, aperfeiçoamentos técnicos em seus equipamentos e instalações e mudanças relativamente ao seu posicionamento socioeconômico face às oscilações conjunturais. Conseqüentemente, o elemento humano, base do seu esquema operacional, deve estar devidamente preparado para assumir integralmente a empresa.

Nessa esteira, o autor reforça o valor do capital humano, pois a maior parte dos serviços hoteleiros é executado por pessoas e, por meio da educação e treinamento, pode-se agregar mais valor às pessoas. “A qualidade pessoal resulta, pois, do somatório das aptidões inatas de cada indivíduo e de todos os elementos a ele agregados através da educação e do treinamento” (CASTELLI, 2003, p.39)

Considera-se, por meio dos resultados obtidos, que o projeto cumpriu seu objetivo de capacitar os meios de hospedagem da cidade de Petrópolis, mesmo que o treinamento não tenha sido realizado com o público-alvo inicial da proposta. Todo o processo ocorrido durante a realização desse trabalho faz refletir e tentar buscar soluções para os estabelecimentos hoteleiros familiares que ainda relutam em investir em seus colaboradores. Constata-se, para os contemplados pelo projeto, que a capacitação e apoio dado pelos empresários à treinamentos com liberação do trabalho (por exemplo), traz motivação aos funcionários e maiores possibilidades de aumentar a



qualidade dos serviços oferecidos pelo meio de hospedagem, por meio do aprendizado de técnicas e procedimentos de atendimento eficientes e hospitaleiros.

Destaca-se, por fim, que projetos como esse são relevantes para colaborar com a qualificação profissional dos atores turísticos dos municípios envolvidos. Espera-se que as instituições federais de ensino cumpram, cada vez mais, esse papel na sociedade, não só por meio dos cursos técnicos e de graduação na área, mas para além da formalidade institucional, indo ao encontro das necessidades vigentes.

## Referências

BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO. **Projeto Inventário da Oferta Turística**. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO, SEBRAE, FGV. **Índice de Competitividade do Turismo Nacional**: relatório Brasil 2015. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2015.

BOULLÓN, R.C.. **Planejamento do espaço turístico**. Trad. Josely Vianna Baptista. Bauru – SP: EDUSC, 2002.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUSC, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria. São Paulo: Saraiva, 2005.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

DIEHL, A. A.; TATIM, D. C. **Pesquisa em ciências aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros**: conceitos básicos. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1996.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. **Deliberação Normativa nº 429**, de 23 de abril de 2002. Disponível em <http://www.abih.com.br/site.php>. Acesso em 26 jan. 2007.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE CONVENTION & VISITORS BUREAUX. **Estatuto social da Federação Brasileira de Convention & Visitors Bureaux**. “FBC&VB”. Brasília, dez. 2004.

FENNELL, David A. **Ecoturismo**. São Paulo: Contexto, 2002.



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. *In*: DIAS, C. M. de M. (org.). **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. Barueri-SP: Manole, 2002.

MARQUES, José Albano. **Manual de hotelaria**: políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004.

PETRÓPOLIS, FUNDAÇÃO DE CULTURA E TURISMO. **Turismo**. Disponível em: <http://www.petropolis.rj.gov.br/fct/index.php/turismo/onde-ficar>. Acesso em 03 março 2016.

PIMENTA, Maria Alzira. O gerenciamento da qualidade no setor de hospedagem. *In*: DIAS, R.; PIMENTA, M. A. (orgs.). **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

VIERA, Elenara Viera de. **Qualidade em serviços hoteleiros**: a satisfação do cliente é função de todos. Caxias do Sul-RS: Educs, 2004.