

Governança em Meios de Hospedagem: estudo exploratório sobre os hotéis de Santa Vitória do Palmar/ RS – Brasil.

Eliane Silveira Borges
Cintia Rodrigues Pedroso

Resumo: Este trabalho tem como objetivo reconhecer o setor de governança dos hotéis de Santa Vitória do Palmar, RS/Brasil, localizado no extremo sul do Brasil, Fronteira com Uruguai. Especificamente buscou identificar a estruturação do setor de governança nos hotéis; verificar a formação escolar do profissional que atua no setor de governança; averiguar a opinião do gestor/colaborador em relação a adequação das unidades habitacionais em conformidade com padrões estabelecidos. Caracterizada como uma pesquisa qualitativa, exploratória baseada em pesquisa bibliográfica, documental que utiliza da entrevista com gestores para obtenção dos dados. Como breve resultado, a pesquisa identificou que o setor de governança não está estruturado de forma adequada, repercutindo em uma configuração própria na distribuição de funções do setor de governança.

Palavras-chave: Governança hoteleira; Hotel; Santa Vitória do Palmar.

Abstract:: This work aims to recognize the governance sector of the hotels in Santa Vitória do Palmar, RS / Brazil, located in the extreme south of Brazil, Fronteira with Uruguay. Specifically, it sought to identify the structuring of the governance sector in hotels; Verifying the educational background of the professional that works in the governance sector; To ascertain the opinion of the manager regarding the adequacy of housing units in accordance with established standards. Characterized as a qualitative, exploratory research based on bibliographic research, documentary that uses the interview with managers to obtain the data. As a brief result, the research identified that the governance sector is not adequately structured, having repercussions on its own configuration in the distribution of functions of the governance sector.

Key-Words: Hotel governance; Hotel; Santa Vitória do Palmar.

1. Introdução

Em virtude da competitividade do setor hoteleiro gestores aperfeiçoam seus serviços e a forma de prestá-los, repercutindo na valorização e aumento da exigência sobre o profissional que atua na governança, uma vez que a qualidade do serviço em hotelaria está diretamente relacionada a unidades habitacionais organizadas e limpas (PETROCCHI, 2007).

Preocupados com a hospitalidade e nela o ato de bem receber seus clientes, MH investigam debilidades nos serviços através da aplicação de opinários (PETRY; MEDEIROS; TOMELIN, 2016), avaliando por exemplo, a limpeza das Unidades Habitacionais – UH. Assim, a governança hoteleira tem se especializado para melhor atender aos hóspedes dos MH (BOEGER, 2000).

Considerando o setor de governança fundamental para o funcionamento de um MH, objetivo geral deste trabalho é reconhecer o setor de governança dos hotéis de Santa Vitória do Palmar, RS/Brasil. Para isso, estabeleceu-se como objetivos



específicos: identificar a estruturação do setor de governança nos hotéis; verificar a formação escolar do profissional que atua no setor de governança; averiguar a opinião do gestor/colaborador em relação a adequação das unidades habitacionais.

Como justificativa está a importância da estruturação do setor de governança para a qualidade na prestação de serviços na hotelaria. De forma que, o reconhecimento da situação atual pode auxiliar na gestão da hotelaria de Santa Vitória do Palmar, localizada no extremo Sul do Rio Grande do Sul, fronteira com o Uruguai.

Como resultado que impactou sobre as análises da pesquisa foi a desestruturação do setor de governança dos meios de hospedagem de Santa Vitória do Palmar, conforme bibliografia e recomendações técnicas da área. Sendo assim, emerge a necessidade do aprofundamento de estudos para caracterização da governança hoteleira de Santa Vitória do Palmar.

2. O setor governança

Conforme BRASIL (2008), a Lei Geral do Turismo reconhece como Meios de Hospedagem – MH, aqueles destinados a prestar serviços de alojamento temporário, em unidades habitacionais individualizadas, fornecendo serviços para o bem-estar e conforto de seus hóspedes. Neste contexto, se insere o setor de governança como parte primordial dos serviços prestados pelo meio de hospedagem.

Conforme a Confederação Brasileira de Ocupação – CBO, pode-se classificar os profissionais de governança em hotelaria, como: mordomo ou governanta, governanta hoteleira, assistente de governanta e governanta executiva, camareira (o) de hotel e arrumadeira ou arrumador de hotel. Como se observa, neste setor são realizadas divisões de trabalho, de acordo com o cargo, há uma função pré-estabelecida.

A governança é o setor responsável pela arrumação das unidades habitacionais, considerando a lavanderia/rouparia e a limpeza do empreendimento em geral. O setor é chefiado pela governanta executiva que, além de supervisionar as atividades operacionais, é responsável pela sua administração (RIBEIRO, 2011, p.43).

Segundo a ABNT NBR 15047/2004, a camareira ou arrumador que atua em meios de hospedagem ocupa-se, principalmente, da limpeza, higienização e arrumação



das unidades habitacionais e áreas sociais, inspeção de *check-out*, reposição e controle de material, atendimento de pedidos e reclamações.

No ramo hoteleiro a qualidade do serviço ofertado é fundamental (PETRY; MEDEIROS; TOMELIN, 2016). Por isso é necessário a qualificação, o treinamento e desenvolvimento das habilidades dos colaboradores para qualificação do trabalho e aprimoramento dos serviços prestados, o que vem a contribuir na retenção dos profissionais que atuam nos Meios de Hospedagem (CASTELLI, 2001). Para Andrade (1997), esse requisito muitas vezes tem o poder de superar as limitações e os defeitos das instalações físicas.

3. Metodologia de pesquisa

Para que se reconheça o setor de governança dos hotéis de Santa Vitória do Palmar, RS/Brasil, foram pesquisados 05 hotéis, contabilizando todo o universo de meios de hospedagem presentes no município. Para alcançar seu objetivo optou metodologicamente pela pesquisa qualitativa, que para Gil (2002), possibilita investigar o tema a partir de uma gama informações obtidas. Quanto aos objetivos, esta é uma pesquisa exploratória e descritiva que auxiliam no esclarecimento e apuração de informações levantadas, permitindo reconhecimento e descrição das informações coletadas (RAUPP E BEUREN, 2003).

Utilizou-se como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica e documental Sampiere, Collado e Lucio (2010) que permitem o embasamento teórico do estudo, e visita *in loco* para alcance do objetivo proposto. Para que fosse possível acessar as informações, foi realizada entrevista direta a partir de um roteiro semi estruturado com os gestores dos MH abordando questões centrais, como: a estruturação do setor de governança, formação/escolaridade dos colaboradores do setor, estrutura das unidades habitacionais do meio de hospedagem.

4. Resultados e discussão

Este trabalho reconheceu o setor de governança de cinco hotéis de Santa Vitória do Palmar, destaca-se a simplicidade dos hotéis do município, ambos de gestão familiar.



Inicialmente identificou-se a estruturação do setor de governança nos meios de hospedagem em Santa Vitória do Palmar.

O hotel A possui uma camareira, responsável por quinze unidades habitacionais, o fluxo de serviço da arrumação é de 07 UHs por dia, em períodos de alto fluxo, os gestores auxiliam na arrumação. O hotel B possui 02 camareiras, que revezam a arrumação de 20 UHs, após desempenham outras funções no hotel. O hotel C possui 02 camareiras, que são responsáveis por 24 UHs. O hotel D possui 04 camareiras, sendo que uma é responsável pela lavanderia e outra além de fazer arrumação das UHs faz o café da manhã, as demais são responsáveis, uma pela execução da limpeza em 08 apartamentos e a outra por 12 UHs. O hotel E possui 05 camareiras que se revezam na arrumação de 26 UHs, entre elas, uma das camareiras “a mais antiga”, organiza a execução e divisão da limpeza nas UHs.

Foi identificado que a idade média das profissionais varia entre 35 a 55 anos, de forma a observar que as profissionais mais antigas dos meios de hospedagem são responsáveis pela qualificação de novos profissionais e pelo setor. No que se refere a formação escolar, apenas uma camareira entre os 05 hotéis investigados, está cursando ensino superior na área de hotelaria, as demais possuem apenas ensino fundamental. Foi constatado que, os gestores reconhecem a necessidade de adequar suas UHs, conforme as necessidades dos hóspedes, desconhecendo os padrões trabalhados na hotelaria.

5. Considerações finais

Reconheceu-se que não há um setor de governança estruturado de forma adequada. A partir disso, foi observado que todos os hotéis possuíam atuando no setor de governança apenas camareiras, com idade média de 35 a 55 anos e com baixa escolaridade, e com muitos anos de atuação no hotel. De forma que a hierarquia é estabelecida pelo tempo de atuação, em que colaboradoras mais antigas coordenavam as mais novas. Averiguou-se que o gestor realiza suas contratações adaptações na estrutura física das UHs de acordo com a necessidade dos hóspedes.



Percebeu-se que os hotéis do município são de pequeno porte, verificando que a desestruturação do setor de governança advém da gestão familiar, das características mercado local e da demanda. Sugere-se o aprofundamento de estudos para caracterização da governança hoteleira de Santa Vitória do Palmar.

Referências

- ANDRADE, J V. Turismo: fundamentos e dimensões. Ed. São Paulo: Ática, 1997.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15047**: Turismo – Camareira ou arrumador - Competência de Pessoal. 1ª Ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.4p.
- BRASIL, Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações**: Governanta. Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbsite/>. Acesso em 05 de maio 2017.
- BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. Editora Atlas SA, 2000.
- CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. São Paulo: Educ, 2001. 305p.
- DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de Hospedagem**: simplificando ações na hotelaria. Educ, 2007.
- GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo, v. 5, p. 61, 2002.
- PETRY, Tânia Regina Egert; MEDEIROS, Cibelli Pickler de; TOMELIN, Carlos Alberto. A percepção dos hóspedes de negócios quanto ao desempenho da qualidade dos serviços prestados nos hotéis de Florianópolis: uma análise a partir do conteúdo gerado no website booking. com. **Turismo-Visão e Ação**, v. 18, n. 2, p. 327-352, 2016.
- PETROCCHI, Mario. **Hotelaria**: planejamento e gestão. Futura, 2002.
- RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática, v. 3, p. 76-97, 2003.
- RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.
- SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodología de la investigación**. México, DF. 2010.