

A Importância do Setor de Governança em Meios de Hospedagem

Resumo: O presente estudo tem como temática central o setor de governança em meios de hospedagem. Tendo como objetivo geral evidenciar a importância das funções desempenhadas pelo setor de governança em meios de hospedagem a partir de pesquisa bibliográfica, buscou levantar as principais funções desempenhadas pelo setor de governança em meios de hospedagem, bem como a identificação das principais funções desempenhadas pela responsável do setor, a governanta geral ou executiva. De natureza básica, exploratória, de abordagem qualitativa utilizou-se de procedimentos técnicos de pesquisa bibliográfica, dados estes trazidos no referencial teórico e retomados durante as considerações finais. A pesquisa trouxe como principal resultado que, a importância dada ao setor na bibliografia está ligada diretamente a funcionalidade deste para o meio de hospedagem.

Palavras-chave: Hotelaria; Meios de Hospedagem; Governança; Governanta Geral; Governanta Executiva.

Resumen: El presente estudio tiene como temática central el sector de gobernanza en medios de hospedaje. Con el objetivo general de evidenciar la importancia de las funciones desempeñadas por el sector de gobernanza en medios de hospedaje a partir de investigación bibliográfica, buscó levantar las principales funciones desempeñadas por el sector de gobernanza en medios de hospedaje, así como la identificación de las principales funciones desempeñadas por la responsable del proyecto, el sector, la ama de casa general o ejecutiva. De naturaleza básica, exploratoria, de abordaje cualitativo se utilizó de procedimientos técnicos de investigación bibliográfica, dados estos traídos en el referencial teórico y retomados durante las consideraciones finales. La investigación trajo como principal resultado que, la importancia dada al sector en la bibliografía está ligada directamente a la funcionalidad de éste para el medio de hospedaje.

Palabras-clave: Hospitalidad; Medios de Hospedaje; Gobernabilidad; Gobernanza General; Gobernanza Ejecutiva.

INTRODUÇÃO

A pesquisa acerca da importância do setor de governança em meios de hospedagem justifica-se uma vez que, ao longo da graduação, através de pesquisas bibliográficas, em periódicos da área de hospitalidade, percebeu-se certa incipiência de estudos referentes ao setor de governança na hotelaria. Todavia, a governança é o setor com o maior quadro de colaboradores e maior custo dentro do meio de hospedagem. (CÂMARA, 2012)

Assim, surgiu o interesse de aprofundar os conhecimentos acerca do setor de governança em meios de hospedagem, utilizando-se de pesquisa bibliográfica para tal. Traçou-se como objetivo geral de pesquisa evidenciar a importância das funções desempenhadas pelo setor de governança em meios de hospedagem a partir de pesquisa bibliográfica, tendo como objetivos específicos: levantar as principais funções desempenhadas pelo setor de governança em meios de hospedagem a partir de pesquisa bibliográfica; Identificar as principais funções desempenhadas pela Governanta Geral ou Executiva em meios de hospedagem; e Refletir acerca da importância do setor no bom funcionamento das atividades de hospedagem. Esperamos cumprir com os objetivos aqui propostos, identificando quais os principais elementos encontrados na literatura pesquisada.

O SETOR DE GOVERNANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

A atividade de governança em meios de hospedagem teve seu início na França, como relata VIDAL (2010, p. 121).

A atividade de governança em hotelaria teve origem na França, no século XVII, trazida das grandes mansões das famílias nobres, onde a governanta chefiava toda a criadagem da casa, cuidando para que nada faltasse na arrumação, limpeza e administração da residência, sempre com muita discrição e requinte.

Com o passar das décadas, a hotelaria foi se modernizando, e o setor de governança passa a configurar as estruturas dos meios de hospedagem, tornando-se um setor indispensável, peça chave para o desenvolvimento de atividades hoteleiras. Considerado por muitos como o coração do meio de hospedagem, o setor de governança no Brasil vem crescendo, se destacando, e se atualizando. Os meios de hospedagem buscam por profissionais especializados e prezam pela qualificação de seus colaboradores. (CÂMARA, 2012)

A sensação de pertencimento dentro de um ambiente como o de um meio de hospedagem é fator indispensável quando se trata de um bom atendimento aliado ao serviço de qualidade. O setor de governança pode ser considerado como a peça chave para um empreendimento hoteleiro.

Hoje em dia, o departamento de governança exerce um papel fundamental na atividade de um hotel. Um hotel pode existir sem restaurante, sem salões de convenção e eventos, sem piscina, sauna ou atividades de lazer. Porém, se não houver quartos para hospedagem, deixará de ser um hotel. (VIDAL, 2010, p. 121)

O hotel tem como missão essencial acolher o visitante. Pois quando se trata do setor de governança, sem dúvida, se trata da própria essência da hospitalidade. Sem unidades habitacionais adequadas, a atividade de hospedagem estaria completamente comprometida. O setor da governança é o que comporta o maior quadro de colaboradores de um meio de hospedagem. Este setor tem sob sua responsabilidade a limpeza e higienização das unidades habitacionais e áreas sociais, sendo o setor mais vulnerável de um empreendimento hoteleiro. (BAÊTA, 2015; CASTELLI, 2002)

PROFISSIONAL DO SETOR DE GOVERNANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM: GOVERNANTA GERAL OU EXECUTIVA

Os profissionais deste setor precisam ter dedicação, discrição e atitude generosa para proporcionar bem-estar aos hóspedes, a confiança depositada nestes profissionais é maior que qualquer outro em um meio de hospedagem. O papel do meio de hospedagem também é importante no que se refere à capacitação destes profissionais, no treinamento

profissional e humano, para que esses colaboradores possam estar aptos em entender as necessidades dos hóspedes. O setor de governança é responsável pela higienização, limpeza, arrumação e organização do ambiente hoteleiro.

A atuação do pessoal de limpeza será em toda a área social do hotel, desde a parte frontal: calçado portal de entrada, até salas de estar, corredor, banheiro social, paredes, janelas, vidros, luminárias, moveis, balcões, peças de decorações, salões de festas, escritórios, e outras áreas utilizadas pelos hóspedes fora dos apartamentos. (CÂNDIDO, 2000, p. 24)

O profissional chefe responsável pelo setor de governança em meios de hospedagem é a Governanta geral e/ou Governanta executiva. Os deveres dessa profissional demandam de um profundo conhecimento e capacidade de liderança, organização, motivação e compromisso com os mais altos padrões de excelência. Walker (2002) destaca as quatro as principais responsabilidades da governanta: Liderança da equipe e Controle de Equipamentos e Suprimentos; Supervisão do estado e higiene das UHs e áreas comuns do hotel; Gestão e Administração Financeira do setor de acordo com as diretrizes estabelecidas em cada um dos meios de hospedagem.

A governanta necessita de profundo conhecimento em todas as funções que devem ser desempenhadas no setor de governança, a fim de executar uma boa gestão do setor e de seus colaboradores, delegando funções as camareiras e supervisoras de andar, além de supervisionar o trabalho das mesmas. A governanta “deverá desempenhar, com competência, as muitas atividades do seu departamento, com profundo conhecimento e domínio de tudo o que necessita executar”. (CÂMARA, 2012, p. 15)

Vale ressaltar que as funções de uma governanta podem variar conforme o empreendimento hoteleiro no qual está inserida seja um hotel de rede ou um hotel independente e/ou familiar. WALKER (2002, p. 152) relata que:

Essa variação pode ser exemplificada pela compra de itens de mobília e de equipamentos para os quartos: um hotel independente de grande porte depende muito do conhecimento e da experiência de sua governanta-executiva para selecionar e adquirir os itens apropriados, enquanto num estabelecimento de rede esse serviço fica a cargo do agente de compras necessárias para todas as unidades da rede.

Percebe-se a diferença entre os dois tipos de empreendimentos, uma vez que meios de hospedagem independentes e/ou familiares não precisam obrigatoriamente seguir um padrão, exigindo da governanta profundo conhecimento do funcionamento e necessidades do estabelecimento, já em hotéis de rede, essa responsabilidade fica a cargo do chamado agente de compras, no qual as compras são feitas para todas as unidades da rede, devido a sua característica de padronização dos serviços.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza básica, com claro objetivo de aprofundar questionamentos teóricos sobre a importância do setor de governança em meios de hospedagem e a responsabilidade da profissional responsável pelo setor, Governanta Geral ou Executiva. Assim, classifica-se este estudo como exploratório a fim de identificar as funções desempenhadas pelo setor de governança em meios de hospedagem, na tentativa de maior aproximação ao tema exposto nesta pesquisa. (BAPTISTA, 2013)

A partir da descrição objetiva das funções desempenhadas pelo setor e pela Governanta Geral ou Executiva, optamos pela abordagem qualitativa da pesquisa que se caracteriza pela tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e funcionalidade inerente a temática estudada, não buscando quantificar ações ou comportamentos, mas sim descrevê-los a partir da qualidade do objeto/fenômeno estudado. Para o desenvolvimento da pesquisa adotou-se procedimentos técnicos de pesquisa bibliográfica e documental a partir do levantamento bibliográfico em livros e periódicos da área a fim de identificar tanto a carência de estudos voltados para a valorização do setor e de seus trabalhadores, quanto pela identificação na bibliografia da importância do setor e de seus profissionais para o bom desempenho das atividades hoteleiras. (RICHARDSON, 2008)

Durante o referencial teórico apresentamos os principais dados coletados a partir da pesquisa bibliográfica e buscamos nas considerações finais evidenciar os principais elementos que justificam a importância do setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o estudo buscamos trazer os principais autores da área de hotelaria e hospitalidade que tratam especificamente do setor de governança em meios de hospedagem. Entre os autores aqui citados é claro o destaque dado ao setor de governança como essencial para o desenvolvimento da atividade hoteleira. Os autores e autoras destacam em especial a importância do setor ligado a sua funcionalidade dentro do hotel, e sua direta influência na experiência de hospedagem, visto que a governança é o único setor que tem acesso à unidade habitacional ocupada, e responsável pelo asseio, cuidado, limpeza, higienização, arrumação e organização da unidade habitacional.

Ainda, a atuação do setor de governança não se restringe a UH, e através da zeladoria, serviços gerais, manutenção e limpeza das demais dependências do hotel, garantem o

bem estar de hóspedes e colaboradores em um ambiente favorável para o desempenho de suas funções. O estudo verifica que a maioria dos autores destaca a importância do setor de governança a partir de sua funcionalidade, e da figura da governanta nos meios de hospedagem como gestora tanto no âmbito de planejamento e administração do setor, como gestão de pessoas a partir do treinamento, coordenação e supervisão de equipe, sendo este o maior contingente de colaboradores dentro da estrutura dos meios de hospedagem. A partir do objetivo geral proposto pela pesquisa consideramos que o levantamento da bibliografia referente ao setor de governança em meios de hospedagem, e das responsabilidades a cargo da governanta geral ou executiva, foi possível refletir sobre sua importância, e evidenciar a essencialidade do setor de governança para o desenvolvimento das atividades em meios de hospedagem.

REFERÊNCIAS

BAÊTA, Mônica Siqueira. **O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA NA HOTELARIA DE CATEGORIA SUPERIOR DA AVENIDA BEIRA-MAR:** uma avaliação dos serviços prestados aos clientes. Fortaleza-CE, Dissertação de Mestrado apresentada ao Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, 2015.

BAPTISTA, Luciene C. Imes. **JANELAS EPISTEMOLÓGICAS:** Um Recorte Teórico sobre a Pluralidade presente na Construção do Conhecimento em Turismo no Brasil. 2013. 270 f. Dissertação de Mestrado (Pós – Graduação Stricto Sensu em Turismo e Hotelaria – Mestrado Acadêmico) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas: Comunicação, Turismo e Lazer, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2013.

CÂMARA, Cristiane da Silva. **Governança.** Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2012.

CÂNDIDO, Índio. **Governança em Hotelaria.** Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.** São Paulo: Educ, 2001.

_____. **Administração hoteleira.** 4ª ed. Caxias do Sul: Educ, 2002.

VIDAL, Mariana Pires; SIMONETTI, Vera Maria Medina. **Comprometimento organizacional:** um estudo de caso no setor de governança hoteleira. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 111-137, 2010.

VIEIRA, Elenara Vieira de. **Camareiras de hotel.** 3. ed. Canoas: Ed. Da ULBRA, 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3 Ed., São Paulo: Atlas, 2008

WALKER, John R. **Introdução à Hospitalidade.** 1ªed. Barueri: Manole, 2002.