

## MEIOS DE HOSPEDAGEM: SINALIZAÇÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA HOTELARIA EM PELOTAS/RS

CHARLENE BRUM DEL PUERTO<sup>1</sup>; ANDYARA LIMA BARBOSA<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – charlenedelpuerto@bol.com.br

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – andyaraviana@yahoo.com.br

### 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho traz parte da pesquisa feita na monografia de Especialização em Gestão Pública e Desenvolvimento Regional cursada na Universidade Federal de Pelotas e concluída em 2018. A pesquisa teve como objetivo principal verificar a existência das parcerias público privadas (PPP's) formais e informais entre o órgão público de turismo e os meios de hospedagem (M.H.) na cidade de Pelotas/RS. Para tanto, foi feita uma caracterização dos M.H., indicando os principais serviços disponibilizados pelos empreendimentos localizados na zona urbana do município, sendo a apresentação desta caracterização o objetivo deste texto.

A história dos meios de hospedagens acompanha a evolução humana, evolução que originou novas formas de organização social e, consequentemente, aldeias e cidades. A relação surgida nas aldeias e cidades fez com que a hospedagem se tornasse um item necessário para as relações comerciais. Chon e Sparrowe (2003), afirmam que em torno de 3000 A.C. os sumérios viajavam de uma região a outra na Mesopotâmia em função do comércio. Este fato gerou necessidade de alimentação e abrigo. Estes autores mencionam que as primeiras estruturas para pernoite foram feitas no Oriente Médio no percurso das rotas comerciais e das caravanas há, aproximadamente, 4000 anos. Estas estrutura eram denominadas ‘Caravanserai’ (CHON, SPAROWE, 2003, p. 3)

Na contemporaneidade, os M.H. representam o maior setor dentro da economia turística, apresentando caráter heterogêneo, segundo Cooper et. al. (2001). Nas palavras de Castelli (2001), o hotel é uma organização que, mediante pagamento, oferece alojamento à clientela. Esse conceito, atualmente, não abrange a multi - funcionalidade que um hotel apresenta em seus serviços, pois um meio de hospedagem não serve apenas para descanso, alojamento, abrigo etc., e hoje, de fato, podem oferecer variadas opções de lazer, espaços e serviços para a realização de eventos e serviços de spas<sup>1</sup>, entre outros.

Conforme Petrocchi (2007), os empreendimentos hoteleiros apresentam uma estrutura administrativa composta por diretor, assessoria jurídica, assessoria de *marketing*, gerência administrativa e financeira composta por setores de recursos humanos, finanças, contabilidade, informática, compras e almoxarifado; gerente de hospedagem composta pelos setores de portaria, recepção, reservas, governança, lavanderia, eventos e telefonia; gerência de alimentos e bebidas – A&B com restaurante, serviço de quarto, bar e mini bar; e gerente de serviços gerais responsável pela manutenção predial e de equipamentos, segurança, transporte e garagem.

---

<sup>1</sup> Spa é uma designação técnica para um estabelecimento hoteleiro que providencia tratamentos de saúde, de beleza, podendo incluir atividades de lazer saudáveis, geralmente em contacto com a natureza. Algumas dessas atividades são natação, sauna, terapias, etc.

Sabe-se, no entanto, que esta estrutura se modifica ao longo do tempo em virtude de influências econômicas (Rutherford, 2004) e também, em função do porte do hotel, pois em hotéis de pequeno porte e de administração familiar, a estrutura administrativa é significativamente menor. A forma de administrar e organizar a estrutura de um hotel é uma forma de gerir e controlar o empreendimento, facilitando às adaptações externas e internas que interferem no negócio. As formas administrativas e os serviços prestados pelos M.H. variam conforme a sua tipologia e público alvo, além dos seus objetivos frente ao mercado. Assim, suas estruturas administrativas e físicas, apesar de guardarem a mesma lógica funcional, apresentam variações significativas.

## 2. METODOLOGIA

Em termos metodológicos, a pesquisa teve viés qualitativo exploratório, que, com base em Gil (2014, p. 17), significa o “(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivos proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Em termos operacionais foram selecionados os empreendimentos da área urbana, descritos na página web do *Convention & Visitors Bureau* e na página web ‘Pelotas Turismo’, correspondendo a um total de 27 empreendimentos, sendo 17 hotéis, 6 motéis, 3 pousadas e 1 hostel.

Foi entregue a estes M.H. entre novembro de 2017 e fevereiro de 2018, um formulário para responder a itens sobre equipamentos, serviços e produtos nas unidades habitacionais, recursos humanos, informe físico e características do imóvel, bem como informações sobre os meios de divulgação utilizados do empreendimento hoteleiro. O formulário adaptado de Viana (2001), serve para indicar os equipamentos e serviços turísticos existentes nos meios de hospedagem.

Dos empreendimentos contatados apenas 8 M.H. participaram da pesquisa, respondendo o formulário, o que impossibilitou a demonstração de um panorama geral sobre os serviços prestados pelos meios de hospedagens na cidade de Pelotas/RS. Ainda assim, descreve-se neste trabalho os serviços informados pelos respondentes.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com relação aos os empreendimentos participantes podemos afirmar que, em sua maioria, apresentam estrutura em bloco vertical, serem da tipologia hotel de administração individual, ou seja, não participam de cadeia hoteleira. Dos oito pesquisados, quatro indicam possuir classificação por estrela sendo três empreendimentos com quatro estrelas e um empreendimento com três estrelas. Ressalta-se que esta classificação foi fornecida pelos M.H. o que não significa que, efetivamente, elas coincidam com os serviços prestados, conforme a categorização da SB Class<sup>2</sup>. Afirmam possuírem funcionários com nível superior e/ou especialização na área, a metade dos respondentes.

Os M.H. participantes contam com 224 Unidades Habitacionais (U.H's) com banheiros e total de 462 leitos (289 individuais, 173 para casais). Todos os

<sup>2</sup> Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagens (SBClass). Maiores informações podem ser acessadas em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Sobre.action>.

M.H. possuem frigobar, televisão com sistema à cabo e cinco dos oitos pesquisados fornecem *amenities*<sup>3</sup>. Dois M.H. possuem música ambiental nas U.H's. Dois empreendimentos não fornecem serviço de quarto (alimentação). Nenhum dos M.H. participantes trabalha com regime de meia pensão (café da manhã, almoço ou jantar) e apenas um respondente trabalha com *all inclusive* (todos os serviços inclusos no valor da hospedagem), desde que seja para grupos (não foi especificado o número mínimo de pessoas por grupo).

Referente ao setor de recursos humanos, três empreendimentos possuem funcionários com curso superior e especialização na área hoteleira. Sobre as formas de divulgação dos M.H, sete mencionaram a existência de *site* para divulgação e venda dos serviços. Há a oferta de estrutura e serviços para eventos, como espaço físico, materiais audio visuais e decoração. Também foi indicado quadra de esportes em um empreendimento, playground também em um estabelecimento hoteleiro e cafeteria em dois empreendimentos.

#### 4. CONCLUSÕES

Esse trabalho se propôs a fornecer um panorama geral sobre os meios de hospedagens na cidade de Pelotas, quanto à estrutura física; quanto à oferta de serviços e quanto à administração. Assim, com relação aos os empreendimentos participantes podemos afirmar que, em sua maioria, caracterizam-se por terem estrutura em bloco vertical, serem da tipologia hotel de administração individual, possuir padrão em estrelas conforme informado pelo empreendimento, possuírem funcionários com nível superior e/ou especialização na área (metade dos respondentes). Contam com 224 U.H's com banheiros e 462 leitos entre individuais e casal. Todos os M.H. possuem frigobar. A maioria dos empreendimentos possuem serviço de quarto (café, lanche ou outros) e fornecem *amenities*.

No entanto, devido a pouca aderência à pesquisa, não foi possível uma caracterização de maior abrangência que pudesse trazer dados gerais sobre a hotelaria urbana. Entende-se que a baixa participação na pesquisa pode demonstrar o quanto é necessário avançar na relação academia – mercado, pois parece que os gestores dos M.H, não percebem a importância dos estudos acadêmicos para o setor. Também pode sinalizar que os responsáveis pelos M.H. vêem a Universidade como um órgão regulador e/ou fiscalizador, o que pode trazer prejuízos ao empreendimento. A distância entre academia e mercado não é novidade e, por isto, a persistência em realizar pesquisas que correlacionem teoria e prática pode ser um modo de aproximar ambos.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001. (Coleção Hotelaria).

CHON, K. K.; RAYMOND, T. S. **Hospitalidade - Conceitos e Aplicações**. São Paulo: Thomson, 2003.

<sup>3</sup> Amenities ou Amenidades é um conjunto de itens oferecidos por hotéis e outros. Nos meios de hospedagem, geralmente, as amenidades são compostas por produtos de higiene.

COOPER, C. et al. **Turismo, princípios e prática.** Tradução Roberto C. Costa. Porto Alegre: Bookman, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2014.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

RUTHERFORD, D. G. **HOTEL – gerenciamentos e operações.** São Paulo, Rocca, 2004.

VIANA, A. L. B., **A Teoria do Espaço Turístico e Os Municípios da Associação de Turismo do Vale do Rio Pardo – ATURVARP:** Mapeamento do Espaço Turístico Regional. 2001. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional) Programa de Pós Graduação em Desenvolvimento Regional. Universidade de Santa Cruz/RS.