

## CONFLITOS ENVOLVENDO A RELAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS EM EMPRESA FAMILIAR NA ÁREA DE TURISMO

HELOISA DA SILVA CRUZ<sup>1</sup>; MAITÉ DE SIQUEIRA BRAHM<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas – helopelrs@gmail.com*

<sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas – maite.brahm@gmail.com*

### 1. INTRODUÇÃO

Este estudo tem por tema investigar a relação entre a existência de conflitos em empresas de administração familiar no âmbito de agências de viagens. Nesse caso, será analisado as empresas no município de Pelotas, no Estado do Rio Grande do Sul. Verificar quais conflitos existem ou podem ser identificados com as organizações familiares.

O conceito de conflito é denominado por FIGUEIREDO (2012, p. 25) como sendo “o conflito é um fenômeno social multidimensional, que é parte integrante da existência humana, essencial para o processo evolutivo da humanidade e para a transformação social”.

São necessários identificar os tipos de conflitos, de onde se originam e se trazem benefícios ou malefícios a empresa. Segundo os autores MARC BURBRIDGE E ANA BURBRIDGE (2012), os conflitos são subdivididos em conflitos internos quando ocorrem dentro de uma determinada empresa e seu público é específico do próprio local como direção, gestão e funcionários. Os externos são relativos ao público externo como fornecedores, empresas públicas ou privadas. Existem também os conflitos de ordem denominados produtivos que são os que produzem modificações positivas nos locais de trabalho, já os considerados não produtivos trazem consequências financeiras quanto organizacionais e colaborativos também denominados disfuncionais ocorrendo uma subdivisão classificada como formais e informais, a primeira relativa a necessidade de um profissional, já o segundo tem a competência do próprio gestor para resolver o problema e por último são casos que não necessita-se de gestor e nem de profissional.

O conflito também está inserido em empresas de liderança familiar, SILVA E ROSSETTO (2010, p. 42) discorrem que os conflitos da relação família versus organização estão associados a duas categorias: as “situacionais (conflito de papéis) e as demográficas (horas trabalhadas, número de filhos) ” que agravam essa situação.

Para JOÃO LODI (1998, p.06) atribui “empresa familiar é aquela em que a consideração da sucessão da diretoria está ligada ao fator hereditário e onde os valores institucionais da firma identificam-se com um sobrenome de família ou com a figura do fundador”.

Segundo a autora BANOV (2015, p.09) o gerenciamento de pessoas refere-se a qualquer indivíduo que tem o benefício de liderar pessoas seja de qual a área elas pertencem, os cargos que atuam e os tipos organizacionais que as dirigem.

Com relação a agências de turismo TOMELIN (2001, p.34) relaciona as agências de turismo e liderança familiar como “sobre a empresa familiar e profissionalização, observa-se que grande parte das agências de viagens são empresas de pequeno porte e que apresentam administração familiar, pouco profissionalizadas para atender a necessidade do setor”. TOMELIN (2001, p.132)

destaca a importância de “investimento em desenvolvimento de recursos humanos, não apenas na ação de prestação de serviços, mas também na absorção de atendimentos em qualidade”.

A Lei N° 12.974 (BRASIL, 2014) estabelece que as agências de turismos e dividem nessas duas classificações, como Agência de Viagens ou Agências de Viagens e Turismo podendo esta última, denominar-se Operadora Turística. É negado o registro as empresas que não estiverem no objetivo social a atividade relacionada a mesma assim como as que não estiverem dentro desta lei e no regulamento desta. A atividade da agência sem registro do órgão federal que exerce como fiscalizador e cadastramento será considerado serviço ilícito penal e com penas ao infrator.

O objetivo que busca esse trabalho é verificar a relação de conflitos em agências de turismo com liderança familiar aprofundando conhecimentos sobre conflitos, possibilitando a discussão e possíveis soluções, já que DAVEL e COBARI (2003, p. 5) afirmam que como fonte de “coesão, cooperação e comprometimento, mas também como fonte de conflito, rivalidade, discriminação e exclusão”.

Os objetivos específicos terão como finalidade fazerem uma revisão na literatura sobre o tema sobre conflitos da seguinte forma: a) Entrevistas: realizar junto a agência de turismo com gestão familiar; b) Mapear os conflitos, os principais identificados.

## 2. METODOLOGIA

O presente projeto de pesquisa propõe a abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa não se preocupa com a questão da representação numérica, mas com informações pertinentes que não podem ser enumeradas.

Em relação à natureza também será de caráter exploratório. Neste caso, terá um levantamento de dados para que se possa alcançar o maior número de respostas e até mesmo hipóteses necessárias. Como foi percebido durante a busca bibliográfica, estudos que envolvem diretamente agências de turismo, após a procura em páginas de pesquisas bibliográficas como sites contendo teses, dissertações e até mesmo em livros (FONSECA, 2002), não foram encontrados. Portanto, mais ainda se torna necessário o uso deste tipo de pesquisa. Para GIL (2002, p.131), a pesquisa exploratória tem por objetivo principal desenvolver ideias com vista a fornecer hipóteses em condições de serem testadas em estudos posteriores. Desta forma serão utilizadas entrevistas com indivíduos, seja empregado ou empregador para que possam ser analisados e de maneira compreensiva ao problema proposto.

A pesquisa se dará, em agências de turismo na cidade de Pelotas, no estado do Rio Grande do Sul e deverão as organizações estarem com a parte documental de acordo com legislação vigente (ou seja, estarem cadastradas no CADASTUR. O site do MINISTÉRIO DO TURISMO (BRASIL) explica que Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo.

A partir desse momento serão realizadas as entrevistas e observação para o estudo de caso, com os dados obtidos após as realizações das entrevistas semiestruturadas. Segundo GIL (2008, p.105), entrevista semiestruturada “é quando é guiada por relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso”.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse estudo, foram feitos primeiramente, a procura por teses ou dissertações que evidenciassem esse tema em relação as agências de viagens. Como não foi encontrado, então buscou-se através de conceitos de autores em livros, a relação de conflitos, de gestão familiar e de agências de viagens. Logo em seguida, foi proposto o tema, os objetivos e objetivos específicos. No decorrer serão selecionadas as agências do município do site do Cadastur e a partir desse momento, será feita elaboradas as entrevistas e aplicadas nas agências de viagens, para então analisar os dados obtidos para a observação do estudo de caso.

#### 4. CONCLUSÕES

Esse trabalho deverá mostrar se há a existência de conflitos, os tipos e se existe essas relações com as empresas de gestão familiar e a as possíveis ideias com vista a fornecer hipóteses em condições de serem testadas em estudos posteriores.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, **Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014.** Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo. Brasília: Presidência da República, 2014. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12974.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12974.htm) Acesso em 23 de abr. de 2023.

BURBRIDGE, Marc; BURBRIDGE, Anna. **Gestão de conflitos.** Saraiva Educação SA, 2017.

FIGUEIREDO, Lara Joana L. **A gestão de conflitos numa organização e consequente satisfação dos colaboradores.** Viseu: Março de 2012. Disponível em:<<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8865/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>> Acesso em 24 de mar. de 2023.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LODI, João B. **A empresa familiar.** 1998

MINAYO, Maria. C. S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In:

MINAYO, Maria. C. S (Org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade.

Petrópolis, RJ: Vozes, 2001. p.09-29.

OMT. Organização Mundial do Turismo. Introdução ao Turismo. São Paulo: Roca, 2001