

SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE E *STAKEHOLDERS* NOS HOTÉIS NA CIDADE DE JOÃO PESSOA

ANDERSON SOARES LOPES ¹
ELIZABETH KYOKO WADA ²

Recebido em: 12.01.2017

Aprovado em: 30.10.2017

RESUMO: O presente artigo contempla assuntos pertinentes ao setor de hospedagem na cidade de João Pessoa localizada na região nordeste do Brasil. Como método adotado na investigação adota-se de pesquisa bibliográfica ao descrever temas pertinentes ao objeto de estudo, por meio de periódicos nacionais e internacionais se apresentou a relevância do tema abordado, em que também os autores expuseram exemplos relacionados as palavras-chave do artigo. O objetivo da pesquisa é analisar quais são os pontos relevantes que se evidenciam nos hotéis pesquisados que tendem a contribuir para a qualificação da prestação de serviços aos hóspedes e visitantes, e por consequência contribuir para a sua satisfação. Já na fase final da pesquisa utilizou-se de entrevistas semiestruturadas, em que se entrevistou 10 pessoas, que são representantes de 9 hotéis situados nesta cidade. Nesta mesma perspectiva se observou a flagrante possibilidade de utilizar os dados disponíveis na dissertação de um dos autores para se desenvolver este estudo, assim por consequência também se delimitou o espaço a ser desenvolvido para a pesquisa no sentido de se obter maior clareza na coleta e tratamento dos dados. Dentre as considerações do estudo se aponta que mesmo diante das limitações espaciais, observam-se os reais benefícios quando as empresas pesquisadas conseguem desenvolver um bom relacionamento com os seus *stakeholders*, associado a prestação de serviços e a prática da hospitalidade.

Palavras-chave: Turismo. Serviços. *Stakeholders*. Hospitalidade. Hotéis. João Pessoa.

¹ Member of the research group, Hospitality: Services and Organizations (Universidade Anhembi Morumbi) and CIDSGAM - Sustainable City and Environmental Management (EACH/USP). E-mail: aslturjp@yahoo.com.br

² Pós-doutora em Turismo. Coordenadora dos cursos de Stricto Sensu e do PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: ewada@uol.com.br

HOSPITALITY SERVICES AND STAKEHOLDERS IN HOTELS IN THE CITY OF JOÃO PESSOA

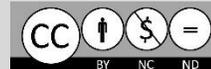
ABSTRACT: This article talks about subjects regarding to the hosting industry in the city of João Pessoa located in northeastern Brazil. As a method used in research makes use of literature to describe issues relevant to the subject matter, through national and international journals presented the relevance of the topic discussed, in which also the authors exposed examples related keywords of the article. The objective of the research is to analyze which are the relevant points that are evidenced in the researched hotels that tend to contribute to the qualification of the provision of services to the guests and visitors, and consequently to contribute to their satisfaction. In the final phase of the research used semi-structured interviews, in which they interviewed ten people, who are representatives of nine hotels located in this city. In the same perspective was observed flagrant possibility of using the data available in the dissertation of one of the authors to develop this study, so therefore also defined the space to be developed for research in order to obtain clarity on the collection and treatment data. Among the considerations of the study points out that even in the face of space limitations, we observe the real benefits when the surveyed companies can develop a good relationship with its stakeholders, together with the provision of services and the practice of hospitality.

Keywords: Tourism. Services. *Stakeholders*. Hospitality. Hotels. João Pessoa.

1.INTRODUÇÃO

O presente estudo realiza considerações a respeito da prestação de serviços nos hotéis instalados nos limites territoriais da cidade de João Pessoa, localizada no estado da Paraíba na região Nordeste do Brasil. Esta pesquisa surgiu a partir da realização de um debate realizado no grupo de pesquisa acerca da hospitalidade proporcionada pelos brasileiros aos estrangeiros vindos de distintas localidades no decorrer da Copa do Mundo FIFA 2014, em detrimento da falta de estrutura receptiva disponibilizada nos limites territoriais do Brasil, observou-se a possibilidade de melhor desenvolver este tema.

Nesse contexto observa-se que no setor turístico e de hospedagem as expectativas dos clientes têm recebido dos profissionais de marketing e dos pesquisadores muita atenção quanto a qualidade do serviço, porém as expectativas dos clientes tem recebido pouca atenção na literatura quanto ao nível de hospitalidade (ARIFFIN & MAGHZI, 2012). Portanto, se busca investigar assuntos pertinentes a teoria dos *stakeholders* aliados a prestação de serviços nos meios de hospedagem, e nesta perspectiva expor



relatos feitos por seus colaboradores que ocupam cargos de direção ou coordenação a respeito dos serviços ofertados aos viajantes.

Assim, buscou-se averiguar a atividade desenvolvida pelos meios de hospedagem, sobretudo por entender que as suas atividades operacionais encontram-se associadas ao tema da hospitalidade, afinal na sociedade atual tornou-se comum observar empresas que desenvolvam suas operações acerca de atributos básicos como o receber, hospedar, alimentar e entreter turistas e visitantes (LASHLEY, 2004; BAPTISTA, 2003), pois a hospitalidade é apresentada como um dos fatores críticos para fidelizar os hóspedes (ARIFFIN & MAGHZI, 2012).

O tema da hospitalidade surge como atributo implícito do ser humano, e tende a ser revelado por meio dos seus relacionamentos (ANDREWS, 2004), em que por vezes encontra-se permeado pela complexidade, pelos diferentes contextos e situações onde se manifesta (CAMARGO, 2003). Dentre as considerações iniciais da pesquisa, verifica-se que o conjunto de atos e gestos na perspectiva da hospitalidade no ambiente de um hotel surge e se realiza por meio da prestação de serviços (LOPES, 2014).

Considera-se assim, como problema da pesquisa quais são as contribuições mais presentes inseridas pelos gestores entrevistados que tendem a melhorar a prestação de serviços nos hotéis instalados na cidade de João Pessoa/PB?

Dentre as hipóteses do estudo encontra-se, nos hotéis pesquisados os valores que refletem a qualificação dos serviços são associados à boa receptividade dos hóspedes; e segundo os gestores entrevistados os *stakeholders* dos hotéis pesquisados buscam contribuir para o ambiente receptivo e profissionalização dos serviços prestados.

Já o objetivo geral do artigo é analisar quais são os pontos relevantes que se evidenciam nos hotéis pesquisados que tendem a contribuir para a qualificação da prestação de serviços aos hóspedes e visitantes, e por consequência contribuir para a sua satisfação. Os objetivos específicos da pesquisa são: I. Buscar revelar quais são os valores que refletem a qualificação de serviços nos hotéis pesquisados; II. Compreender quais características se evidenciam nos hotéis pesquisados que sugerem aspectos relacionados à boa receptividade dos hóspedes e visitantes; III. Investigar que contribuições relevantes foram adotadas pelos gestores dos hotéis pesquisados que refletem na prestação de serviços para os hóspedes.



Por isso, busca-se expor um conjunto de práticas desenvolvidas no setor de hospedagem local no ano de 2011, que são modelo referencial para outros empreendimentos do país. Mas também são apresentadas limitações e características dos empreendimentos analisados nos limites territoriais da cidade de João Pessoa, que por vezes vem a reproduzir em escala menor a realidade de outros meios de hospedagem nos limites territoriais do Brasil.

2.METODOLOGIA

Dentre os procedimentos metodológicos da pesquisa, revela-se que este artigo possui caráter exploratório, pois busca explorar assuntos pertinentes ao setor de hospedagem no Brasil, por meio de sites de órgãos governamentais como o Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR e da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH, e bibliográfico, por utilizar temas pertinentes acerca das palavras-chave deste artigo, a exemplo de turismo, serviços, *stakeholders*, hospitalidade, hotéis e João Pessoa.

Para elaboração e desenvolvimento da pesquisa estes assuntos foram localizados em periódicos nacionais e internacionais, o que demonstra a aparente preocupação dos pesquisadores com aspectos associados ao intercâmbio de conhecimento disposto na área acadêmica. No desenvolvimento da pesquisa será abordado o conjunto de temas acerca dos *stakeholders*, sua relação com as perspectivas da prestação de serviços e da hospitalidade nos meios de hospedagem. Isto ocorre por compreender que estes assuntos apresentam estreita relação com os objetivos da pesquisa.

Por consequência, para delimitar o espaço do estudo, principalmente com o objetivo de se obter maior clareza do quanto as respostas obtidas, se delimitou os empreendimentos hoteleiros localizados nos limites territoriais da cidade de João Pessoa situada no Estado da Paraíba na região Nordeste do Brasil. Em relação a pesquisa que serviu de suporte para o desenvolvimento deste estudo, revela-se que esta foi desenvolvida em 2011, o que serviu de objeto de estudo para elaboração da dissertação de um dos autores, e em 2014 foi publicada na forma de livro. Já o outro autor ficou responsável por orientar as diretrizes fundamentais para elaboração e desenvolvimento do estudo.

Na fase final da pesquisa se utilizou de pesquisa qualitativa, pois se propôs a entrevistar proprietários, gerentes e coordenadores de hotéis localizados na cidade de João Pessoa/PB, no aparente intuito de demonstrar as semelhanças e as divergências existentes no que se refere ao prestação de



serviços nas empresas pesquisadas, estas entrevistas encontram-se dispostas na dissertação e livro de um dos autores.

3. STAKEHOLDERS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

A atividade desenvolvida pelos meios de hospedagem no Brasil é regulada pelo Sistema Brasileiro de Turismo, composto pelo Ministério do Turismo; EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo; Conselho Nacional de Turismo; e Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo, conforme a Lei do Turismo Nº 11.771, de 17 de Setembro de 2008 (LEI GERAL DO TURISMO, 2014).

Os meios de hospedagem apresentam flagrante relação com outras empresas que atuam no setor turístico ou em setores relacionados, desta forma se constituindo em equipamentos fundamentais para a atividade do turismo (PÍCCOLO & GÂNDARA, 2013). Este cenário é composto por fatores tangíveis e intangíveis (QUINTERO E MONAGAS, 2014).

Por isso, dentre as considerações a serem feitas, verifica-se a partir da implantação e instalação de um empreendimento atuante neste setor se configura a possibilidade de novas perspectivas, como por exemplo, a geração de novos negócios e oportunidades para a comunidade local e os seus parceiros diretos e indiretos. O desenvolvimento dos meios de produção nas cidades gera uma movimentação de negócios, além de um aumento de bens e serviços (TELES, 2006; PÍCCOLO & GÂNDARA, 2013).

Esta capacidade de mobilização de capital e recursos irá depender principalmente da organização, que o meio de hospedagem e os seus *stakeholders* apresentarem. Nesta perspectiva, após a Segunda Guerra Mundial, os hotéis começaram a constituírem as redes hoteleiras e a se instalarem em distintas localidades, onde se observa que existe viabilidade financeira e demanda turística permanente para estas organizações (PÍCCOLO & GÂNDARA, 2013).

Afinal dentre os dados relevantes que se referem a atuação dos empreendimentos hoteleiros e extra-hoteleiros, verifica-se que este setor “oferece mais de 400 mil empregos diretos e pelo menos 1,5 milhão de ocupações indiretas” (ABIH NACIONAL, 2014). Quando se refere aos estabelecimentos extra-hoteleiros remete-se ao conjunto de empreendimentos que ofertam hospedagem, mas de modo não convencional, como por exemplo, pensões, pousadas, motéis e albergues.

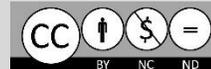


Estes empreendimentos tendem a servir de suporte para o setor de hospedagem de um destino turístico, sobretudo em épocas de ocupação elevada, como por exemplo, em períodos que ocorrem grandes eventos. Mas isto não impede que em períodos de baixa ocupação estes empreendimentos sejam utilizados para fins de hospedagem, compreende-se, portanto, que a decisão por utilizar um meio de hospedagem mais convencional ou não, irá depender do perfil do cliente.

Observa-se que público mais jovem possui maior facilidade para se adaptar aos meios de hospedagem menos convencionais, e que na Europa a atuação de empreendimentos extra-hoteleiros é mais comum que no Brasil, por exemplo, na Europa a atividade dos Albergues da Juventude já ocorre de longa data, porém no Brasil só nas últimas décadas que essa atividade emergiu, e vem se disseminando principalmente nos grandes centros urbanos.

No sistema turístico os hotéis e demais meios de hospedagem encontram-se inseridos no subsistema empresarial (PÍCCOLO & GÂNDARA, 2013), considera-se que a sua atividade é digna de estudos mais aprofundados que contemplem as suas reais características, pois estas organizações tendem a gerar benefícios de variadas naturezas, dentre os principais benefícios considera-se:

1. Os incontáveis empregos gerados;
2. Os tributos pagos pelo setor, como por exemplo, o Imposto Sobre Serviços - ISS;
3. A atuação e incentivo ao desenvolvimento turístico em destinos até então inexplorados (LOPES, 2014), porém que tendem a apresentar atrativos turísticos culturais, naturais, o que tende a aquecer a economia de uma região;
4. Exigência por recursos humanos qualificados que demonstrem habilidades e conhecimentos diversos, como conhecimento de outros idiomas, noções de gestão, conhecimento dos setores do hotel e trabalho em equipe;
5. A pressão realizada pelos meios de hospedagem por meio de organismo como a ABIH, frente aos governantes na esfera municipal, estadual e nacional por melhores condições de infraestrutura no país;
6. A tendência do surgimento por empreendimentos que apresentem no seu slogan e na sua rotina operacional diária procedimentos associados as vertentes da “responsabilidade social e ambiental”, o que leva a estes empreendimentos a contribuírem com a preservação do meio ambiente;



Dessa maneira destaca-se a relevância deste setor e demonstra o seu potencial de crescimento que tende a acentuar os seus efeitos positivos em organizações e grupos que contribuem para o desenvolvimento desta atividade. Nesta perspectiva aborda-se o termo *stakeholder* que para Freeman e Reed (1983) surgiu em 1963 no *Stanford Research Institute (SRI)* em 1963, e inicialmente contemplava “acionistas, empregados, fornecedores, clientes, financiadores e a sociedade” (ALVES e WADA, 2014, p, 106).

Porém, nos dias atuais a lista de *stakeholders* de uma organização se tornou bem maior e por vezes esta relação bem mais complexa, isto ocorre por fatores associados a evolução dos meios de comunicação, evolução dos meios de transporte, ou seja, a dinâmica dos negócios e da vida humana. A noção e a categorização deste termo também passaram por mudanças, adequando-se ao cotidiano das organizações e assim demonstrando novos cenários.

Por isso, o tema *stakeholder* envolve a perspectiva da gestão de grupos de pessoas e organizações que apresentem interesses em comum ou desejos distintos (FERNÁNDEZ e RAMOS, 2010). Estes interessados em maior e menor grau no empreendimento por sua vez podem ser afetados direta ou indiretamente por sua atividade. No entanto, considera-se primordial a perspectiva da gestão da empresa, aliada, ou caminhando paralelamente a sua forma de atuação com os seus *stakeholders*.

Dentre as organizações que apresentam relação com esta atividade, por estarem atuando no setor de turismo, encontra-se as agências de viagens e turismo, transportadoras turísticas, organizadores de eventos, empresas e instituições prestadoras de serviços no setor de infraestrutura, parques temáticos, casas de espetáculo, restaurantes, bares e similares, shopping centers, centros comerciais, locais destinados a exposições e feiras, locadora de veículos, e, por fim, empresas de transporte terrestre, náutico ou aéreo (LEI GERAL DO TURISMO, 2014).

Fernández e Ramos (2010), elaboraram um modelo próprio que apresenta a relação entre a empresa, o meio de hospedagem e a sua relação com o entorno na perspectiva da gestão ambiental que contempla clientes, provedores, empregados, grupos de ecologistas, organizações internacionais, bancos, universidades e a tecnologia.

Mas, também esta relação na perspectiva da produção e prestação de bens e serviços pode vir a ocorrer por empresas parceiras, por exemplo, empresas de tecnologia que proporcionam a conexão e o



suporte a *Internet*, cardápios de *room service* online, transmissão de eventos online, *links* para *Internet*, e *softwares* para a gestão do empreendimento nos seus diversos setores como a recepção, reservas, governança, alimentos e bebidas, almoçarifado, compras, controladoria e eventos.

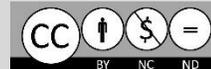
Caso busque aprofundar-se neste assunto, observam-se casos de organizações nas quais os seus colaboradores desenvolvem suas funções no ambiente do meio de hospedagem, por exemplo, por vezes a segurança patrimonial no ambiente interno da empresa hoteleira, a jardinagem, a limpeza das áreas sociais são feitas por empresas terceirizadas, porém verifica-se que os colaboradores destas organizações precisam estar de acordo e atender ao código de conduta do meio de hospedagem.

Verifica-se que as empresas atuantes no setor de hospedagem tendem a impactar na comunidade onde o empreendimento encontra-se instalado (GUZZO e NASCIMENTO, 2013), por sua vez apresentam uma “*red de numerosas relaciones, que tiene una capacidad de autoorganización y de evolución y que está sujeto a cambios externos determinantes de su transformación, el entorno*” (FERNÁNDEZ e RAMOS, 2010, p. 6)³. Esta e outras considerações ocorrem quando se aborda as questões relacionadas ao posicionamento estratégico, e por isso é primordial para uma organização observar os seus principais *stakeholders* e quais são as suas expectativas.

Existe uma categorização desta palavra em grupos distintos, de acordo com o seu grau de influência, importância e responsabilidade, compreende-se que estes grupos de interesse podem ser mais bem divididos em primários e secundários (FREEMAN & HARRISON, 2007; ALVES e WADA, 2014). Portanto, torna-se fundamental a boa gestão de relações com os seus *stakeholders*.

Nesta perspectiva o setor de hospedagem apresenta inter-relação constante com áreas mercadológicas e campos de estudo, ao influenciar e ser influenciado, por aspectos como, a tecnologia, a economia, a cultural, a política e o meio ambiente de um destino, e neste contexto verifica-se que ao se analisar um empreendimento de hospedagem ou todo este setor, necessita-se também levar em consideração uma gama de organizações e atividades que contribuem e se relacionam com este contexto.

³ “rede de numerosas relações, que tem uma capacidade de auto-organização e de evolução e que está sujeito a mudanças externas determinantes de sua satisfação, o entorno” (tradução dos autores)



4.SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Por meio de vivência profissional dos autores no setor hoteleiro, observa-se que no ambiente interno e externo dos meios de hospedagem localizam-se um conjunto elementos dispostos a facilitar a prestação de serviços aos seus visitantes. Isto se deve, pois para atender de uma melhor forma o número crescente de viajantes os meios de hospedagem foram se aprimorando (PÍCCOLO & GÂNDARA, 2013).

Por isso, os serviços disponibilizados nos hotéis necessitam de uma infraestrutura de suporte para a execução dos seus procedimentos operacionais diários que permita que os seus colaboradores desenvolvam com qualidade a sua rotina operacional com eficácia e eficiência. Neste contexto as empresas buscam se adaptar as necessidades dos seus consumidores ao criar uma cultura de qualidade para reduzir custos, melhorar a imagem corporativa, obter vantagem competitiva e atuar em novos mercados (BREA *et. al.*, 2015).

Assim uma empresa do setor de hospedagem precisa de uma infraestrutura física e tecnológica de suporte que auxilie no desenvolvimento da rotina operacional do empreendimento. Estas organizações também necessitam de recursos humanos capacitados dispo de conhecimentos, habilidades e atitudes que são essenciais para a busca ou manutenção da excelência na prestação de serviços, estas diretrizes tendem a ser implantadas por meio da adoção de políticas de treinamento e desenvolvimento.

Estas premissas são necessárias nas organizações prestadoras de serviços que apresentam a qualidade e a satisfação como objetivos para evitar erros operacionais e assessorar na adoção de novas práticas (QUINTERO E MONAGAS, 2014). Estas práticas também vêm a contribuir para melhorar os parâmetros de relacionamento com os clientes, os visitantes e os investidores, desta forma facilitando a gestão do meio de hospedagem ao diminuir conflitos com os seus *stakeholders*.

A competitividade de uma organização atuante no setor turístico pode ser mantida e melhorada ao buscar desenvolver também outras estratégias com os colaboradores, como treinar os colaboradores e habilitá-los para o desenvolvimento de suas atividades, inovar ao implantar e oferecer serviços complementares, buscar diminuir falhas operacionais por meio de programas de qualidade e estabelecer normas de conduta (QUINTERO E MONAGAS, 2014).



Isto ocorre para garantir a competitividade do empreendimento, pois é sempre necessário, principalmente no setor de turismo e hospedagem neste cenário de aumento da competitividade na conjuntura nacional e internacional, dispor de profissionais com alto nível de capacitação para desenvolver as suas atividades, dentre estas, se destaca a habilidade para se relacionar positivamente e profissionalmente, e de saber lidar com inovações tecnológicas. Neste contexto as organizações deste setor precisam estar melhorando a qualidade dos produtos e processos (BREA *et. al.*, 2015).

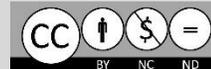
Esta perspectiva é necessária para averiguar as tarifas ofertadas, manter a qualidade nos serviços disponibilizados, estabelecer normas de segurança para o empreendimento assegurando colaboradores e visitantes, e garantir a aplicação da segurança para os alimentos e bebidas por vezes impostas por meio de normas governamentais (QUINTERO e MONAGAS, 2014).

Mas esta atividade apresenta também outras perspectivas associadas a qualidade, a experiência, a satisfação, ou seja, a fatores intangíveis, mas que são primordiais para um empreendimento deste setor, dentre estas se encontra a hospitalidade, pois qualidade do serviço e satisfação dos clientes são elementos primordiais na gestão de empresas prestadoras de serviços (QUINTERO e MONAGAS, 2014).

Para os gestores nem sempre é fácil garantir que todos os hóspedes encontrem-se plenamente satisfeitos com os serviços ofertados por uma organização. Onde o hóspede ao passar uma semana em um hotel, pode ter bons e excelentes momentos, mas se em algum minuto esta pessoa não teve suas necessidades atendidas possivelmente isto irá prejudicar todo o período que esteve hospedado, por vezes afetando até negativamente a imagem do empreendimento.

Também se verifica que fatores associados ao local de origem e a cultura dos hóspedes são importantes, pois mesmo diante desta estrutura operacional que os empreendimentos de hospedagem localizados nos limites territoriais do Brasil buscam disponibilizar esta demonstra estar aquém dos empreendimentos de países com maior tradição neste setor.

A perspectiva cultural influência nesta questão, pois se precisa adequar esta estrutura física e operacional às exigências dos clientes, por exemplo, ao receber um grupo de estrangeiros para um Buffet precisa-se questionar antecipadamente o desejo destes hóspedes para planejar o cardápio. Portanto, compreende-se que parâmetros acerca da qualidade da prestação de serviços na hotelaria, encontram-se relacionados aos atributos da hospitalidade, pois atos que contemplem a perspectiva



hospitaleira podem ocorrer em vários ambientes dos meios de hospedagem, independente do local de origem, cultura e características do seu público.

Por esta atividade ser realizada no campo comercial, em que nos dias atuais tornou-se comum observar redes hoteleiras levantando bandeiras e informando que são mais hospitaleiras e sustentáveis que as outras, nem por isso estes parâmetros necessitam ser estudados ou pesquisados separadamente dos atributos da dádiva, ou do desejo genuíno de agradar, e fazer com os visitantes e viajantes sintam-se em casa.

Neste caso, precisa-se sempre levar em consideração a intenção do prestador de serviço, do anfitrião, que busca sempre se colocar no lugar do próximo, ou seja, do outro e atender as suas necessidades, que na verdade isto pode ser considerado um dom, o dom da hospitalidade, que por vezes demonstra estar ofuscado pela atividade comercial, mas que é primordial para a criação e manutenção de relacionamentos legítimos na sociedade atual.

No setor de hospedagem atual, que é marcado pela atuação complexa de empresas distintas, verifica-se que é a qualidade das interações entre os colaboradores da linha de frente e os hóspedes que proporcionam experiências associadas ao sentimento de qualidade, satisfação e geram um valor positivo agregado (ARIFFIN & MAGHZI, 2012).

Neste contexto apresenta-se a relação no decorrer dos procedimentos operacionais entre um hotel e uma floricultura, em que ambos os estabelecimentos encontram-se localizados na região sul da cidade de São Paulo, destino comum para o desenvolvimento do turismo de negócios na América Latina (CVB, 2015), por ter nos seus limites territoriais a matriz de empresas em variadas áreas de atuação, como também sediar inúmeros eventos, convenções e congressos.

Em que o marido de uma colaboradora de uma empresa multinacional havia ligado no meio de hospedagem e acordado a compra de um buque de flores para a sua esposa, que ficaria hospedada durante uma semana para treinamento junto com seus colegas. Então, certo dia, quando esta mulher está tomando café da manhã junto com as suas amigas, lhe é entregue um buque de flores com um recado do seu marido.

Isso chama a atenção daqueles que estavam no restaurante no momento, da própria hóspede e das suas amigas, que por sua vez aproveitaram tiraram fotos postaram em redes sociais e comentaram bastante a esse respeito, até no ambiente do treinamento em que existiam colaboradores de outras



regiões do país, o que gerou uma imagem positiva para o empreendimento, então esse momento foi importante para esta hóspede e possivelmente sempre que ela retorne a este hotel, mesmo que esteja cansada, ela se lembre deste momento.

Neste caso, demonstra-se a importância da integração dos colaboradores do meio de hospedagem, a importância da boa relação com os seus clientes e as empresas localizadas próximas. Com isso, entende-se que por meio da integração entre estas empresas espera-se agregar valor ao serviço, aumentar a rentabilidade do estabelecimento, diminuir possíveis perdas ao proporcionar um efeito sinérgico na prestação de serviços em que o principal beneficiado deste cenário será o hóspede, que tem a certeza de levar consigo bons momentos.

Portanto, a diferença neste caso apresenta-se na qualidade do atendimento, no cuidado reservado a cada hóspede com as suas solicitações, no desejo dos colaboradores em prestar serviços de qualidade e hospitalidade independente da cor, etnia, país de origem, cargo que ocupa e salário dos seus hóspedes. Vale informar que a colaboradora da multinacional, no caso citado acima era uma caixa de uma rede de supermercados que viajou para São Paulo, para aprender utilizar um novo sistema. Mediante estas considerações verifica-se que a hospitalidade é um atributo característico da natureza humana (LOPES, 2014), mas também um fator relevante para a competitividade empresarial de uma empresa do setor de hospedagem (PELIZZER, 2004).

5.RESULTADOS

A presente pesquisa realizada com gerentes e coordenadores de hotéis da cidade de João Pessoa localizada na região Nordeste do Brasil busca indagar por meio de entrevistas a respeito dos assuntos relacionados a prestação de serviços nestas organizações. Por isso, entrevistou-se cerca 10 pessoas que por sua vez representaram 9 hotéis no qual corroboram com as suas atividades diárias. Para facilitar a exposição dos dados elaborou-se a Tabela 1, que aponta os empreendimentos entrevistados, os seus respectivos representantes e os seus cargos no período em que a pesquisa foi realizada.

HOTÉIS	REPRESENTANTE	
Hotel Flexy Portal do Sol	Sra. Marcilene Ramalho	Entrevistada 1
Hotel Ibis João Pessoa	Sra. Cláudia de Oliveira	Entrevistada 2

Hotel Intercity Premium João Pessoa	Sr. Gustavo Mendes	Entrevistado 3
Hotel Hardman João Pessoa	Sr. Edvaldo Garcia	Entrevistado 4
Hotel Ondas do Atlântico	Sr. Rômulo Siqueira Mendes	Entrevistado 5
Hotel Verde Green	Sra. Marlene Gonzaga Sr. Marcus Abrantes	Entrevistada 6 Entrevistado 7
Lagoa Park Hotel	Sr. Francisco das Chagas Lima Filho	Entrevistado 8
Quality Hotel Sol e Mar	Sr. Cláudio Morais	Entrevistado 9
Littoral Praia Hotel	Sr. Jocian Oliveira	Entrevistado 10

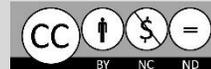
Tabela 1. Empreendimentos e representantes de hotéis entrevistados

Fonte: Tabela elaborada pelos autores.

Dentre as questões contempladas no decorrer da pesquisa aborda-se: as contribuições inseridas pelos gestores entrevistados que tendem a melhorar a prestação de serviços nos hotéis, os valores que refletem a qualificação dos serviços, os *stakeholders* dos hotéis pesquisados contribuem para o ambiente receptivo e profissionalização dos serviços prestados, e observar os aspectos relacionados a boa receptividade dos hóspedes no ambiente destas organizações.

Mediante as observações realizadas com a pesquisa constata-se por meio dos apontamentos do Entrevistado 9, que a maior parte dos gestores da cidade de João Pessoa, utiliza-se de planos de carreira, incentivos de promoção dos colaboradores de forma a garantir a boa receptividade dos hóspedes, isto ocorre aliado a treinamentos, por isso considera-se que é comum nos hotéis deste destino turístico se utilizarem destes mecanismos como para ter um padrão no atendimento, em que exista a mesma qualidade no atendimento independente do horário (MORAIS, 2011).

Porém, constata-se por meio dos dados obtidos com o Entrevistada 2 que existem organizações que se diferenciam neste ambiente ao efetuar medidas pontuais, porém que proporcionam extrema diferença neste setor ao estar acompanhando o desejo dos clientes e também atendendo a perspectiva



da comunidade local, como por exemplo, atender bem o visitante, seja a lazer ou a negócios, e também se busca atender a comunidade, ao proporcionar visitas técnicas (OLIVEIRA, C., 2011).

Neste contexto, apresenta-se uma maneira de interação do hotel com os seus *stakeholders*, que demonstra a mudança de tratamento existente e a procura da gestão do empreendimento com os seus grupos de interesse, de maneira que os envolvidos neste contexto estejam satisfeitos com o cenário receptivo local. Ao considerar estas questões verifica-se que nos parâmetros da gestão os respondentes tornam essencial a prospecção de atos associados a perspectiva da hospitalidade e da empatia.

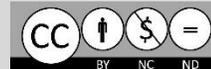
Entre os entrevistados, verifica-se que estes consideram objeto primordial para a qualificação dos serviços prestados aos visitantes, a preocupação dos colaboradores em buscar atingir parâmetros elevados da satisfação dos clientes. Neste contexto, os entrevistados compreenderam que é primordial a qualificação da mão de obra dos empreendimentos locais, a manutenção e a melhora da estrutura disponibilizada aos hóspedes, em que nesta relação se inclui também parâmetros tecnológicos.

Ao associar o tema da hospitalidade e da prestação de serviços aliado aos valores compartilhados por estas organizações, o Entrevistado 9 observa que “o foco principal [...] não é somente esta transação financeira” (MORAIS, 2011), e que se identifica por meio da pesquisa que os gestores de hotéis pesquisados buscam dentro de suas atribuições no contexto profissional e organizacional atender as expectativas dos seus hóspedes.

Para isso, visualiza-se que é essencial estar sempre acompanhando as sugestões dos hóspedes por meio de *guest comments*, buscando sempre estar desenvolver medidas para resolver críticas e aprimorar os serviços, mas concorda-se com a Entrevistada 2 que “a hospitalidade, está muito voltada a relação pessoa, pessoa” (OLIVEIRA, C., 2011), e por isso é essencial estar sempre mantendo contato com os hóspedes, criando e revendo os mecanismos existentes que possibilitam a interação do cliente com a organização, sobretudo quando se refere a sugestões e possíveis queixas.

Nessa perspectiva, parte dos gestores também compreenderam que é essencial neste contexto a atenção, o acolhimento que a equipe dos hotéis pesquisados tendem a disponibilizar aos hóspedes, ao prestar a atenção nos seus costumes, ou seja, quase que uma personalização do atendimento.

Por isso, na visão do Entrevistado 5 em alguns hotéis desenvolve-se um trabalho em que os colaboradores buscam estar atentos a todas as solicitações dos hóspedes (MENDES, R. S., 2011). Mas



também de acordo com a Entrevista 1, Ramalho (2011) torna-se primordial para a boa receptividade dos hóspedes o ambiente acolhedor do empreendimento e o carinho em que os serviços são elaborados.

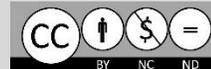
Nessa perspectiva, verifica-se a relação destes empreendimentos com o seu entorno, em que segundo o Entrevistado 8, Lima Filho (2011) informa que pelo seu empreendimento estar localizado no centro da cidade, próximo a grandes empresas, boa parte destas utilizam os serviços disponibilizados no seu hotel, mas também ao mesmo tempo outras organizações que são fornecedores de insumos, ou seja, são essenciais para a manutenção da atividade diária do Lagoa Park Hotel, dentre estes destaca-se fornecedores de alimentos e de material de limpeza.

No desenvolvimento das entrevistas os respondentes informaram outras instituições que influenciam positivamente no cenário receptivo da cidade dentre estas organizações de classe que atuam com o propósito de defender os direitos dos seus representados e órgãos públicos, por exemplo, ABAV (Associação Brasileira das Agências de Viagens), ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis), o *Convention Bureau* João Pessoa e a PBTUR (Empresa Paraibana de Turismo).

Ao se referir sobre os *stakeholders* do cenário receptivo local observa-se que foi consenso entre os entrevistados a importância da comunidade local neste contexto, de forma a buscar estar acompanhando as expectativas dos turistas. Para a Entrevistada 1, os moradores da cidade são pessoas que estão sempre dispostas a receber visitantes (RAMALHO, 2011). Porém aliado a esta perspectiva necessita-se de recursos, principalmente para mais bem atender os desejos de turistas vindos de outros países.

Neste contexto, o Entrevistado 7 reflete sobre o cenário turístico vivenciado em que se necessita incrementar e qualificar a infraestrutura disposta para mais bem desenvolver o turismo local e melhor receber os turistas. Por isso, “Depois que tiver uma infraestrutura de apoio pronta, depois se pensa em vender o produto, tem muita gente que só pensa em vender o produto, mas o produto ainda não está configurado para a venda” (ABRANTES, 2011).

Nesta perspectiva, compreende-se que por meio desta e de outras informações obtidas com os relatos dos entrevistados que a cidade ainda precisa melhorar a infraestrutura receptiva local, dentre as questões a serem debatidas localizadas o aperfeiçoamento dos equipamentos para fins turísticos, como por exemplo, portos e aeroportos, buscar melhorar a infraestrutura já existente e desenvolver mais bem



os serviços locais de forma a melhor atender a população residente e consequentemente os seus visitantes nacionais e internacionais.

Por isso, demonstra-se que já houve avanços como, por exemplo, a construção do centro de convenções que serve de suporte para captação de eventos com maior número de pessoas, ultimamente também se observou a reforma e ampliação do aeroporto local, mas ainda é comum constatar sérias limitações neste equipamento, por vezes associadas ao seu tamanho, como também os horários dos voos, que na verdade já representa uma crítica efetuada pelos entrevistados desde o período das entrevistas.

Por meio das considerações do Entrevistado 5 observa-se que por ser um espaço urbano ainda detecta-se possíveis áreas que ainda precisam ser melhor trabalhadas sobretudo com o intuito de atender públicos distintos, como por exemplo, a estrutura para receber “principalmente [...] portadores de deficiência” (MENDES, R. S., 2011).

Mediante estas considerações compreende-se que se precisa sempre, as empresas privadas, por meio de suas instituições de classe, e os órgãos públicos, estarem desenvolvendo meios e medidas para qualificar a oferta turística e adequá-la as com vistas a não deixar a desejar para os residentes e visitantes do destino.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante este estudo buscou-se realizar considerações sobre a forma de atuação dos hotéis, ao demonstrar os seus benefícios e possíveis reflexos desta atividade com as empresas e organizações que apresentam relação direta e indireta com as suas atividades operacionais diárias. Também, refletiu-se sobre a prestação de serviços no ambiente dos hotéis e os seus *stakeholders*. Por isso, buscou-se demonstrar e exemplificar por meio de possíveis cenários que estão propícios a ocorrer nestes empreendimentos formas de mais bem atender as expectativas e necessidades dos hóspedes.

Mediante a primeira hipótese, identifica-se que nos hotéis pesquisados a qualificação dos serviços são associados a boa receptividade dos hóspedes, mas também isto reflete a profissionalização do setor de serviços, a qualificação da mão de obra associado a busca por um padrão de qualidade no atendimento, a busca constante pela melhora da estrutura proporcionada aos hóspedes e por fim, a inserção de parâmetros tecnológicos.

Já no que se refere a segunda hipótese, entende-se que os a boa relação entre os hotéis e seus *stakeholders* tende a possibilitar aos hóspedes e visitantes um ambiente mais agradável, reflexo da qualificação dos serviços, que poderá gerar um cenário propício a manifestação de atos e atitudes legitimamente localizados na perspectiva da hospitalidade.

Ao considerar os objetivos deste artigo, considera-se que estes foram alcançados, já se identificou os valores que refletem a qualificação dos serviços, conforme já informado na primeira hipótese. Ao buscar compreender quais características se evidenciam nos hotéis pesquisados que sugerem aspectos relacionados a boa receptividade identifica-se os respondentes informaram ser essencial os atos associados a perspectiva da hospitalidade e da empatia, para desta forma atingir parâmetros elevados da satisfação dos clientes.

Também se demonstrou que os gestores contribuem para a melhora do ambiente receptivo local ao treinar e motivar seus colaboradores principalmente no que se refere a estarem desenvolvendo uma atitude receptiva com os clientes destes estabelecimentos. Por fim, mesmo não se constituindo em um dos objetivos deste estudo contata-se que com a aplicação desta investigação constata-se a flagrante limitação no destino representada por tímidas ações efetuadas, principalmente por parte do governo local, no contexto de se elaborar e desenvolver uma infraestrutura que atendam a necessidade dos empresários locais e as expectativas da demanda.

7.REFERÊNCIAS

ABIH NACIONAL. A ENTIDADE. Disponível em: <http://abih.com.br/a-entidade/>, acesso em 24 de outubro de 2014.

ABRANTES, M. e GONZAGA, M. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 29 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.

ALVES, Thiago Sbarai Santos; WADA, Elizabeth Kyoko. Os domínios da hospitalidade e a gestão de *stakeholders* em recrutamento e seleção estudo de casos múltiplos: Estanzola, Travel Inn e Transamérica. **Revista Ibero-Americana de Estratégia – RIAE**. Vol. 13, N. 2. Abril/Junho, 2014.

ANDREWS, Hazel. O consumo da hospitalidade nas férias. In: LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (org.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.



ARIFFIN, Ahmad Azmi M.; MAGHZI, Atefeh. A preliminary study on customer expectations of hotel hospitality: Influences of personal and hotel factors. **International Journal of Hospitality Management**, v. 31, p. 191-198, 2012.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti e BUENO, Marielys Siqueira (org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BREA, Jose Antonio Fraiz, GARCÍA, J. Á., & DEL RÍO, M. D. L. C. **Motivaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español**. CULTUR - Revista de Cultura e Turismo, v. 6, n. 1, p. 40-68, 2015.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti e BUENO, Marielys Siqueira (org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CONVENTION VISITORS BUREAU. Disponível em: <<http://visitesaopaulo.com/dados-da-cidade.asp>>. Acesso em: 23 de julho de 2015.

FERNÁNDEZ, Guillermina; RAMOS, Aldo Guzmán. Los stakeholders y su rol en la gestion ambiental: analisis de alojamientos turisticos en tandil. Argentina. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VII, n. 2, p. 03-24, jul.-dez. 2010.

FREEMAN, R. Edward; REED, David, L. Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. **California Management Review**, pre-1986, Spring 1983.

_____; HARISSON, J.; Wicks, A. **Managing for stakeholders: survival reputation**. New Haven and London: Yale University Press, 2007.

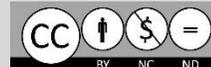
GARCIA, E. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 26 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.

GUZZO, R. F.; NASCIMENTO, L. F. M. do. Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelaria. **Estudios y Perspectivas em Turismo**. Volumen 22, pp. 294 – 313, 2013.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (org.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

LEI GERAL DO TURISMO. LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008. Disponível em: www.turismo.al.gov.br, acesso em 25 de outubro de 2014.

LIMA FILHO, F. C. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 29 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.



LOPES, A. S. **Hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. Saarbrücken, Editora Novas Edições Acadêmicas, 2014.

MENDES, G. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 26 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.

MENDES, R. S. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 25 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.

MORAIS, Cláudio. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 24 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.

OLIVEIRA, C. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 27 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.

OLIVEIRA, J. S. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 25 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.

PELIZZER, Hilário Ângelo. Planejamento e gestão da hospitalidade no turismo receptivo. DENCKER, Ada de Freitas Maneti (coord.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PÍCCOLO, Daniel Raminelli; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. Evolução da distribuição espacial dos hotéis de redes no Estado do Paraná (1940-2010). **CULTUR: Revista de Cultura e Turismo**, v. 7, n. 3, p. 131-150, 2013.

QUINTERO, Carlos Simancas; MONAGAS, Alexander Urribarrí. Estrategias competitivas orientadas a los hoteles ubicados en Valera-Trujillo-Venezuela. **Sustentabilidad al día**. Número 1, 2014.

RAMALHO, M. **Manifestações de hospitalidade nos meios de hospedagem na cidade de João Pessoa**. 26 de agosto 2011. São Paulo. Entrevista concedida a Anderson Soares Lopes.

TELES, R. M. S. **Turismo Urbano na Cidade de São Paulo: o deslocamento no CBD e seus reflexos na hotelaria**. Tese (Doutorado em Relações Públicas, Propaganda e Turismo). Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.