

ESTUDO DE VIABILIDADE PARA OTIMIZAÇÃO ORGANIZACIONAL DO SETOR DE RECEPÇÃO DA Pousada Parque das Gabirobas, NO MUNICÍPIO DE RONCADOR – PR

Lucimara da Rosa

Bacharel em Turismo e Meio Ambiente
Universidade Estadual do Paraná
lucimararosasantos@hotmail.com

Simone Vassallo Monteiro

Mestre em Turismo e Hotelaria
Universidade Estadual do Paraná
monteironovo@gmail.com

Recebido: 17 de junho, 2016

Aprovado: 17 de novembro, 2016

RESUMO

Esta pesquisa objetivou identificar a forma de promover melhorias da estrutura organizacional da recepção da Pousada Parque das Gabirobas, localizada no Município de Roncador - PR, em específico levantar a estrutura tecnológica existente no setor de recepção (*software e hardware*), avaliar a percepção dos serviços do setor de recepção e identificar a estrutura física de recepção da Pousada. Como metodologia de pesquisa, foram utilizados levantamento da literatura sobre o surgimento histórico dos meios de hospedagens, os novos meios de hospedagem e turismo rural e técnica de observação participativa. Servimo-nos de instrumentos de coleta de dados como questionários que foram aplicados aos hóspedes, e por fim, entrevista não estruturada aos responsáveis pelo objeto de estudo. A pesquisa deixa claro a real importância do bom atendimento e organização do setor de recepção.

Palavras-chaves: Meio de Hospedagem. Recepção. Organização.

INTRODUÇÃO

O turismo é um dos fenômenos que vem ganhando espaços expressivos na atualidade devido ao crescimento significativo na economia mundial. Segundo dados do Ministério do Turismo (MTur), em 2013, o Brasil possuía uma receita cambial de 6,7 bilhões de dólares com o turismo (Brasil, 2014). Ainda com dados referentes a 2013, da Copa das Confederações, segundo o Portal Brasil (n.d.), 73% dos turistas que vieram para este evento se hospedaram em hotéis sendo que 76% dos turistas entrevistados fizeram uma avaliação positiva a respeito dos serviços de hospedagem no Brasil (Brasil, 2013).

Com a chegada dos megaeventos esportivos que o país já vem sediando e sediará, neste ano de 2016 – as olimpíadas no Rio de Janeiro –, o que era um elemento a aperfeiçoar, vira uma urgência. A urgência se torna oportunidade para o pequeno empresário da rede hoteleira, que se vê em meio a esse crescente mercado.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur, 2014), o total de “6,4 milhões de estrangeiros que visitaram o Brasil em 2014, 5,4 milhões passaram por estados que receberam jogos da Copa do Mundo de 2014”. O número representa um aumento de 13,85%, em relação a 2013. Dados do Anuário Estatístico de Turismo 2015, do Ministério do Turismo, “elaborado com base nos números da Polícia Federal, mostram que em junho e julho, meses da Copa do Mundo, a chegada de turistas internacionais quase triplicou, de 350 mil em 2013, para 1,08 milhão em 2014” (Embratur, 2014).

Embora o turismo represente uma parcela considerável da economia do Brasil, o país passa por um momento de crise econômica e política o que ocasiona um ambiente instável, considerado um entrave no desenvolvimento turístico e, por conseguinte, do setor hoteleiro, com altos custos financeiros de bens e serviços. Por outro lado, os investimentos realizados por empresas no setor hoteleiro, segundo Caio Calfat – sócio-diretor da *Real Estate Consulting*, consultoria que atua no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários e hoteleiros desde 1996 e também ocupa o posto de vice-presidente do

Sindicato da Habitação de São Paulo, Secovi-SP —, diz que ainda há espaço para se investir no setor, citando o caso da cidade de São Paulo, demonstrando o aumento da demanda em função de projeções realizadas pela Embratur (2014), e a qualificação dos serviços propostos no Plano Nacional de Turismo 2013-2016: O turismo fazendo muito mais pelo Brasil, fatores positivos para o desenvolvimento do setor hoteleiro, o qual investe, ao menos uma vez ao ano, segundo o Serviço Brasileiro de Apoio ao Micro e Pequeno Empresário (SEBRAE, 2014), em equipamentos tecnológicos, movimentando assim a economia dos estados e municípios.

Estudos levantados pelo Serviço Brasileiro de Apoio ao Micro e Pequeno Empresário (SEBRAE, 2014), revelam que “90% das empresas de hospedagem são micro e pequenos estabelecimentos”. Assim, o Ministério do Turismo, de olho no potencial do turismo fora dos grandes centros urbanos, salienta que o setor hoteleiro tem mobilizado recursos para municípios de pequeno e médio porte (Brasil, 2013).

3

Portanto, o objetivo geral foi identificar a forma de promover a melhoria da estrutura organizacional da recepção da Pousada Parque das Gabirobas, objeto deste estudo, tendo como objetivos específicos levantar a estrutura tecnológica existente no setor de recepção (*software e hardware*), avaliar a percepção dos serviços do setor de recepção e fazer o levantamento da estrutura física e do mobiliário da recepção da Pousada onde o problema a ser respondido foi: o setor de recepção da Pousada Parque das Gabirobas está correspondendo eficientemente às suas funções? Para tal duas hipóteses foram construídas, sendo a primeira onde a reestruturação da recepção traria melhor eficiência à prestação de serviço do setor e a segunda onde a reestruturação do setor de recepção não traria melhor eficiência à prestação do serviço.

CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Sendo o serviço de recepção um cartão de visitas no meio de hospedagem e responsável pelos registros de *check-in* e *check-out*, onde movimenta o caixa, e se tratando de um setor

chave da hotelaria, este trabalho pretende contribuir com o empreendimento Pousada Parque das Gabirobas, primando pelo estudo deste significativo setor da hotelaria visando contribuir, também, com as informações obtidas para futuros estudos e pesquisas científicas.

A pousada está localizada a 6 KM da cidade de Roncador -Paraná, rodeada de fazendas que desenvolvem atividades como agricultura, agropecuária e avicultura industrial, porém a propriedade onde se desenvolvem as atividades da Pousada encontra-se em meio a uma área de recursos naturais com área total de 180,03009 hectares. Destes, 48,40ha, são destinados à atividade turística e o restante encontra-se arrendado para a produção de lavoura e pasto. Dentro dos 48,40 ha, aproximadamente 0,3963 ha constitui-se de área com edificações, possuindo 15 unidades habitacionais e 60 leitos; 0,18 ha de estradas com pedras irregulares; 1,20 ha de área gramada. Logo 46,6237 ha destinados à preservação ambiental com trilhas, lagos e cachoeiras naturais, direcionados ao lazer e à recreação dos hóspedes.

4

MATERIAIS E MÉTODOS

Este trabalho possui abordagem qualitativa. Como metodologia foi realizado o levantamento bibliográfico, buscando elementos/subsídios para embasamento de meio de hospedagem com ênfase em pousadas. O trabalho caracteriza-se por ser um estudo de caso que, segundo Cervo & Bervian (2002, p. 67), caracteriza-se pela pesquisa de "um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade". Foi utilizada ainda a técnica de pesquisa participativa, onde Dencker (1998 p. 128), afirma que "o objetivo é obter conhecimento mais profundo do grupo", permitindo assim "a observação das ações no próprio momento em que ocorrem" e propondo uma "visão dinâmica dos processos de interação".

Também foram utilizadas como técnicas para chegarmos ao nosso propósito, a aplicação de 25 questionários no intuito de coletar informações dos hóspedes com estadia no objeto de estudo acima de 48 horas, a respeito do atendimento prestado, sendo aplicado de forma

aleatória e individual e realização de entrevista informal com a gerência da Pousada que de acordo com Gil (2008, p.119), “é recomendada nos estudos exploratórios, que visam abordar realidades pouco conhecidas pelo pesquisador, ou então oferecer visão aproximativa do problema pesquisado”, objetivando compreender quais as dificuldades encontradas na gestão do empreendimento.

O levantamento da estrutura física e mobiliária da recepção, foi realizado por meio da observação sistemática, ou observação planejada que para Cervo & Bervian (2002, p. 28), “tem como característica básica o planejamento prévio e a utilização de anotações” sendo, a análise dos dados feita de forma descritiva.

CONTEXTUALIZANDO TURISMO E HOTELARIA

O turismo parte da ideia do lazer fora da área produtiva ou das obrigações sociais do cotidiano, ou seja, foge do trabalho obrigatório para a manutenção financeira e do dia-dia rotineiro e de seus cumprimentos e responsabilidades com casa, trabalho, escola dos filhos sendo considerado por Trigo (2003, p.11), como uma “necessidade e um direito tão legítimo do ser humano quanto educação, saúde, transporte ou segurança”.

Envolve o deslocamento para locais fora da residência permanente com objetivos múltiplos incluindo transporte, meios de hospedagem, serviços de alimentação e recreação, lazer e cultura (Trigo, 2003).

Segundo o autor acima citado (2003, p.14),

No século XIX, o turismo era caracterizado como residencial, ou seja, as pessoas ficavam um período ou uma estação do ano em uma segunda residência. A viagem, ou temporada, era motivada por questões de saúde, clima ou descanso das atividades rotineiras do ano e durava de poucas semanas a dois ou três meses. Havia o turismo residencial termal, que era dirigido às estações de águas europeias, precursoras dos modernos *spas*.

Nas últimas décadas, elenca Grinover (2002, p.27) que,

novos acontecimentos, como a industrialização, a urbanização, a expansão demográfica, o desenvolvimento científico e tecnológico, as novas estruturas econômicas e a ampliação do poder aquisitivo de uma parcela considerável da população das sociedades contemporâneas, mudaram a relação entre visitante e receptores, hóspede e anfitriões.

Tendo em vista essas necessidades que a sociedade encontra com a evolução e o passar do tempo, a hotelaria emerge ou, podemos melhor dizer, é implementada no Brasil, para suprir uma demanda de mercado em evidente crescimento afetando a economia positivamente. Assim por iniciativa do setor público, programas de incentivo à expansão e adequação do parque hoteleiro nacional, a partir da década de 1960 e 1970, foram possíveis o desenvolvimento da hotelaria nas cidades com a implantação de grandes redes hoteleiras nacionais e internacionais, proporcionando assim um significativo grau de profissionalização no setor (Duarte, 2005; Trigo, 2002).

Hospedar significa receber, acolher, abrigar e alojar. Para Castelli (2005), é o que a hotelaria moderna faz, ou melhor, comercializa. A hotelaria na sociedade moderna encontra dificuldade de ser plenamente entendida, sem a profunda compreensão do que a hospitalidade significou para os homens desde seus primórdios.

As necessidades continuam existindo, porém, os desejos estão mudando a cada dia, ou seja, o que escolher muda de pessoa para pessoa. Daí o surgimento dos inúmeros tipos de meios de hospedagem. Porém, afirma Aldrigui (2007, p.21), “que graças a hospedagem familiar (em casa de parentes ou amigos) é que muitas pessoas tem a possibilidade de praticar o turismo nos dias de hoje”.

Tradicionalmente o hotel é o exemplo mais utilizado de meio de hospedagem, entretanto há dados disponíveis que grande parte dos turistas de lazer no Brasil, se hospeda em casa de parentes, amigos, imóveis alugados ou equipamentos “alternativos”, sendo a hotelaria mais utilizada no turismo de negócios e eventos (Aldrigui, 2007). Convém salientar que o desenvolvimento e a expansão do setor hoteleiro seguiu-se naturalmente, a modernização da hotelaria, quer em termos da estrutura física dos estabelecimentos ou nas formas de gerenciamento (Campos, 1998).

Com base nessa breve contextualização, pode-se concluir que o desenvolvimento e a expansão do setor hoteleiro são conseqüências naturais das necessidades criadas em função do crescimento e das exigências da demanda turística em escala mundial nos últimos anos e que faz com que a segmentação do mercado colabore com maior efetividade na gestão dos empreendimentos hoteleiros.

Nos dizeres do Ministério do Turismo (Brasil, n.d., p.68),

A segmentação constitui uma forma de organizar o turismo. É uma estratégia para a estruturação de produtos e consolidação de roteiros e destinos, a partir dos elementos de identidade de cada região. Tais elementos caracterizam os principais segmentos da oferta turística trabalhados pelo programa: Turismo Cultural, Turismo Rural, Ecoturismo, Turismo de Aventura, Turismo de Esportes, Turismo Náutico, Turismo de Saúde, Turismo de Pesca, Turismo de Estudos e Intercâmbio, Turismo de Negócios e Eventos, Turismo de Sol e Praia, entre outros tipos de turismo.

O Programa de Estruturação dos Segmentos Turísticos, proposto pelo Ministério do Turismo com o objetivo de ordenar e consolidar estes segmentos por meio da articulação de suas instâncias buscando padronizar conceitos, visa também proporcionar, por meio da estruturação associativa, compor roteiros que venham a reforçar a oferta turística preservando e resgatando os valores socioculturais e ambientais regionais (Brasil, n.d.).

7

NOVOS MEIOS DE HOSPEDAGEM E TURISMO RURAL

Entre as diversas possibilidades que se manifestam no espaço rural e que possibilitam a complementação de renda nas unidades familiares de produção, encontramos atividades associadas à prática do turismo rural, que vem se expandindo cada vez mais no território brasileiro. Indo de encontro a essa constatação Pires (2003 p.129), coloca que,

o espaço rural brasileiro reserva um potencial paisagístico vastíssimo, resultante da feliz superposição de três fatores fundamentais: a grande extensão territorial; a diversidade dos ambientes naturais que lhe servem de entorno e suporte e o notável matizamento cultural disseminado em todas as regiões.

Para Ruschmann (2000, p.143), no livro *Turismo Rural e Desenvolvimento Sustentável*, “As regiões rurais são espaços onde comunidades humanas vivem e trabalham”. Portanto,

exercem o mesmo papel como qualquer outra região na sociedade, com os mesmos direitos e deveres, buscando um espaço onde possa ser valorizado. Afirma Froehlich (2000, p. 187), que

deve haver mais alternativas para essas camadas da população rural, nas estratégias de desenvolvimento rural via turismo, que não seja transformá-los em atração como se fossem “fosséis vivos” e suas precárias condições de vida e trabalho em signos de rusticidade e autenticidade.

Fazendo-se referência ao Brasil, no ano de 1998 quando a Embratur era o órgão oficialmente responsável pela formulação da política de turismo no país, este adotou um conceito de caráter mercadológico ao definir turismo rural como “um conjunto de atividades comprometidas com a produção agropecuária, agregando valor ao produto do meio rural, resgatando e promovendo o patrimônio cultural e natural das comunidades do campo” (as cited in Silveira, 2003 p.137).

Para fins das tipologias empregadas no artigo 23 da Lei nº 11.771/2008, entende-se por meio de hospedagem,

Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária, (Brasil, 2010).

Visando um aumento na competitividade no setor hoteleiro, o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) em parceria com o MTur, Inmetro, Sociedade Brasileira de Metrologia e sociedade civil, desenvolveu um novo sistema de classificação de meios de hospedagens, onde estão todas as informações de como solicitar a classificação e como fazer parte do setor hoteleiro, possibilitando assim uma concorrência justa.

Portanto, conforme as classificações dos meios de hospedagem, para o SBClass (Brasil, 2010, pag. 7) pousada é

um empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

Segundo o SBCLass (Brasil, 2010, p.7), “Pousada de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade”. Para cada estrela adicional, deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si.

Seguindo essas considerações, conceitua-se pousada rural como o meio de hospedagem que, segundo Rodrigues (2003, p.111), são equipamentos “de menor porte e menos luxo procuram oferecer aos visitantes a fruição da vida no campo, sem muita sofisticação”.

A questão da sustentabilidade ou um turismo consciente assume um papel importante diante das temáticas ambientais vivenciadas e em discussão atualmente. Os meios de hospedagens que tentam cativar o público por meio de políticas sustentáveis, visando a redução de custos dos mesmos e tomando ecológica a prática, não poderiam ser menos relevantes, como afirma Swarbrooke (2000, p.25), sugerindo:

- o desenvolvimento de sistemas de reciclagem para embalagens de materiais, papéis, garrafas e resíduos orgânicos;
- o uso de suprimentos reciclados de material de escritório e papel higiênico;
- a instalação de dispositivo para economia de água em chuveiros e banheiros;
- o uso de lâmpadas de baixo consumo de energia;
- a instalação de dispositivo para economia de energia;
- o uso de tecidos não-descoloridos e não-tingidos;
- o desenvolvimento de sistemas de aquecimento de água à luz solar.

Para tanto, conclui Pires (2002, p. 36), que “a sensibilização crescente diante das questões relacionadas com os impactos socioeconômicos, culturais e ambientais do turismo começa a desembocar em eventos (seminários e encontros internacionais)”. Contudo, os termos turismo sustentável e ecoturismo são bastante disseminados nos dias atuais, porém de pouca compreensão. Para Swarbrooke (2000, p.55), “ecoturismo significa simplesmente que a principal motivação para viagens é o desejo de ver ecossistemas em seu estado natural, sua vida selvagem assim como sua população nativa”. Pires (2002, p.104), vai além afirmando que:

O ecoturismo prioriza a preservação do espaço natural em que é realizado, o seu projeto contempla a conservação antes de qualquer outra atividade. O termo “ecoturismo” está estreitamente vinculado ao conceito de turismo verde, não sendo incorreta a identificação. A diferença, mais que conceitual, é histórica, no sentido de que o turismo verde é uma terminologia anterior ao ecoturismo e atualmente muito menos utilizada.

Seguindo essa linha de estudo, constatamos a diversidade de modalidades que podem ser realizadas em meio rural e a complexidade das inter-relações comerciais e turísticas que são realizadas. Contudo, mesmo em ambiente rústico e bucólico, em se tratando de um meio de hospedagem, não devemos deixar de lado a praticidade e a modernização dos dias atuais, que fazem parte do bem servir e receber, incluindo a profissionalização do local; tudo isso faz parte inteiramente, quando a operação é comercial, sobretudo no caso de um hotel.

Para Wada & Camargo (2006, pp.53-54), “Hoje já se aceita que a engenharia de gestão do hotel é tentar, de alguma forma, articular um jeito de ser profissional (objetivo, assertivo) e outro hospitaleiro (saber jogar conversa fora, esticar uma conversa, até mesmo, às vezes, deixar que a intimidade avance”. Hospitalidade é mais do que ser hospitaleiro, afirma Wada & Camargo (2006, p.54),

Pois há clientes que não querem hospitalidade. Ao contrário, querem o anonimato – as chaves, os recados, a roupa, tudo no horário e ponto final. O que fazer, então? A hospitalidade compreende, assim, um vasto arco de posturas que o hoteleiro deve adotar diante de clientes que querem, exclusivamente, o serviço hoteleiro indispensável – e, nesse sentido, o desafio é a oferta de um bom serviço de recepção e hospedagem – e daqueles que buscam a “experiência” – e nesse caso, o calor humano, o verdadeiro, é a pedra de toque do serviço.

10

Por essa razão, o primeiro grande desafio do setor hoteleiro é uma progressiva profissionalização. É certo que o maior profissionalismo dos serviços das cadeias internacionais aos poucos contaminará e, certamente, quebrará o conservadorismo de empresas familiares, assim como as experiências mais bem-sucedidas dos hotéis familiares irão gerar inovações na gestão dos hotéis de cadeias (Wada & Camargo, 2006).

Para o MTur (2010, p.05), um dos requisitos mandatórios que “Pousada” deve atender é que seja o “serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas”. Contudo “a forma como a recepção é gerenciada e a constituição de sua equipe dependem do padrão do hotel, seu segmento de mercado e seu porte” (Vallen & Vallen, 2003, p.93).

O serviço de recepção de um meio de hospedagem é o “centro nervoso” da atividade hoteleira; por ela passa a comunicação com todos os outros departamentos; com uma série de funções a desenvolver: “ocupações das unidades do hotel, relação com os hóspedes, registros e coordenação, resolve pequenos problemas, recebe as reclamações, parte vendedor, parte psicólogo, parte contabilista” (Vallen & Vallen, 2003, p.94). Dentro deste entendimento, o Ministério do Turismo (n.d), propõe o Programa de Qualificação Profissional que afirma a necessidade da educação continuada e ações que visam à qualificação de profissionais nos diversos setores da atividade turística.

Por fim, Davies (2007, pp.68-69), salienta que “a recepção vem sendo chamada de eixo do hotel”. Diversos métodos de comunicação estão disponíveis nessa área, dentre eles, “livros de informações, os *log books*, os procedimentos de mensagem, a telefonia, as normas e os procedimentos de comunicação com a governança e a manutenção”, o que vem a confirmar a necessidade de se ter um setor de recepção bem estruturado e organizado para que o funcionamento de todo o processo seja feito de forma eficiente e eficaz.

Outro fator relevante a ser considerado, é a sazonalidade que afeta as destinações e as empresas, por conseguinte e que é entendida por Ruschmann (1995), como a concentração da atividade turística no tempo-espaço. Dias (2003, p.28), aprofunda este entendimento dizendo que “de um momento para o outro” faz-se necessário investimento para atender ao consumo turístico e que de uma hora para outra os “turistas vão embora” causando desequilíbrio na economia local podendo estes fatores causadores da sazonalidade estar ligados a: fatores climáticos, econômicos, entre outros, mas que afetam empresas turísticas, minando a capacidade do empresariado manter um quadro de colaboradores fixos e qualificados ou mesmo em número necessário para um atendimento de qualidade.

RESULTADOS

Sendo o objetivo geral deste trabalho o de identificar a forma de promover a melhoria da estrutura organizacional da recepção da Pousada Parque das Gabirobas, foram aplicados

questionários aos hóspedes, de forma prática e objetiva, levando em consideração o tempo de estadia no estabelecimento acima de 48 horas.

Os resultados obtidos demonstraram que o meio de contato telefônico obteve 80% das respostas. Em relação à qualidade no atendimento, 99% assinalaram o item ótimo. Para a satisfação em relação às informações prestadas, 80% dos entrevistados concluíram ser muito esclarecedoras. Quanto a percepção do atendimento, 99% declararam ótimo. A satisfação em relação as informações prestadas 80% concluíram ser muito esclarecedoras. No atendimento de *check in*, 95% responderam que foi ótimo. Sendo o atendimento no decorrer da estadia, avaliado por 90% como ótimo. Quando questionados sobre o atendimento de *check-out* 80% das pessoas responderam como ótimo, no entanto além de responderem aos questionamentos, alguns dos hóspedes acrescentaram elogios a hospitalidade e a alimentação que julgaram farta e de qualidade.

12

Quanto às questões pertinentes a dificuldades encontradas na rotina do empreendimento, em entrevista com a gerência da Pousada, está nos revela que são muitos os problemas a serem superados, entre eles, a sazonalidade que acaba acarretando falta de recursos financeiros para os procedimentos de manutenção e a dificuldade de recursos humanos capacitados e disponíveis no desenvolvimento das atividades propostas. No decorrer das pesquisas de campo foi observada a presença de um colaborador para as funções de recepcionista e telefonista.

A presença de colaboradores qualificados no setor de recepção é essencial visto que, como afirmado por Vallen & Vallen (2003) e Davies (2007), este é o eixo, o centro nervoso do meio de hospedagem. A importância de profissionais qualificados também se reafirma por meio do entendimento do Ministério do Turismo que propõe um programa específico para a qualificação profissional. Neste estudo, as pesquisas demonstraram satisfação em relação à prestação de serviços o que pode nos remeter ao entendimento de profissionalismo neste setor embora carente de colaboradores. Os percentuais obtidos demonstram que, ainda que não na sua totalidade, mas está se alcançando o que Wada & Camargo (2006) chamam

de hospitalidade, ou seja, o entendimento do momento de ser hospitaleiro ou de respeitar o anonimato que o hóspede requer.

Um ponto importante, abordado pelo gerente da Pousada, é quanto à sazonalidade e o quanto esta afeta economicamente a empresa, acarretando falta de recursos financeiros, o que concorda com o que foi exposto por Dias (2003).

Quanto à informatização existente no empreendimento, foram observados computadores, impressora, máquina para pagamento com cartão de crédito, bem como acesso à internet, sendo disponibilizada aos hóspedes o sistema *wi-fi*. Apesar de possuir sistema *online* e suporte tecnológico, a Pousada não trabalha com *software* adequado aos meios de hospedagem. No mercado há programas próprios para empreendimentos hoteleiros de pequeno a médio porte, mas segundo relatos da gerência, já utilizaram *software* específico direcionado ao agendamento e organização administrativa da empresa, e devido à falta de assessoria técnica deixaram de utilizar o sistema na empresa mantendo, assim, o agendamento e o controle de *check in* e *check out* dos hóspedes, bem como serviços administrativos, anotados em agendas.

Observa-se a tentativa de inovar, informatizando-se os processos da Pousada, refletindo o que Wada & Camargo (2006), dizem quando se referindo a adesão do profissionalismo de empresas hoteleiras internacionais e o abandono do conservadorismo das empresas familiares.

Em se tratando do mobiliário disponível ao serviço de recepção e do espaço disponibilizado para este setor, nota-se o desgaste do primeiro e a falta de um ambiente maior para melhor acomodação da mobília.

Mesmo entendendo que o objeto em estudo é uma pousada rural e que no entendimento de Rodrigues (2003), são equipamentos que requerem menos luxo e sofisticação, pois o

foco está na fruição da vida no campo, não devemos nos descuidar de um ambiente agradável e que faz parte do cartão de visitas do empreendimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou como objetivo Identificar a forma de promover a melhoria da estrutura organizacional da recepção da Pousada Parque das Gabirobas.

Em face dos resultados obtidos, consideramos que embora sejam positivos em relação à percepção na prestação dos serviços prestados pelo setor de recepção da Pousada, faz-se necessária melhor organização física e do mobiliário, pois em momentos de maior movimento este se mostra reduzido e aquele inadequado à receptividade e conforto tanto dos hóspedes como dos profissionais, oferecendo, assim, maior eficiência na prestação dos serviços de recepção.

Observou-se ainda que, a questão da sazonalidade é um fator que influencia na gestão da Pousada, impondo as dificuldades que esta acarreta para manutenção dos equipamentos e qualidade na oferta dos serviços refletindo, também, na dificuldade de contratação de colaboradores qualificados para o setor de recepção. No quesito tecnológico a implantação de um *software* próprio para a hotelaria, supriria uma eventual falha que o sistema usado no momento venha a promover, bem como, uma prestação de serviço com maior agilidade e organização. Para tanto, todos os setores seriam favorecidos, sendo na organização ou nos demais serviços realizados pela recepção.

Confirma-se, portanto, a primeira hipótese onde a reestruturação da recepção traria melhor eficiência à prestação de serviço, considerando-se que, embora o local seja aprazível, com oferta de lazer e boa hospitalidade, conforme dados obtidos pela pesquisa, a otimização do setor de recepção da Pousado pela sua reestruturação tanto física como do mobiliário e com a implantação de um *software* apropriado para a hotelaria de pequeno e médio porte, traria ganhos maiores para o empreendimento, os colaboradores e para os hóspedes, se tornando

assim, uma opção favorável ao desenvolvimento comercial e administrativo da empresa, além de ser um complemento benéfico a ambos os envolvidos no contexto.

REFERÊNCIAS

- Aldrigui, M. (2007). *Meios de Hospedagem*. São Paulo: Editora Aleph.
- Brasil. (n.d.). *Plano Nacional de Turismo 2013-2016*. Acesso em 16 de setembro de 2015, disponível em: < www.turismo.gov.br > .
- Brasil. (n.d.). *Plano Nacional de Turismo 2007-2010*. Acesso em: 13 de outubro de 2016, disponível em: < http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf > .
- Brasil. (n.d.). *Estatísticas Básicas de Turismo 2014*. Acesso em 15 de Nov. de 2014, disponível em: < <http://www.dadosfatos.turismo.gov.br> > .
- Brasil. (2010). *Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem. Cartilha de orientação básica Pousada*. Acesso em 24 de setembro de 2015, disponível em < www.classificacao.turismo.gov.br > .
- Brasil. (2013.). *Procura por destinos nacionais bate Recorde*. Acesso em 10 de outubro de 2015, disponível em < <http://www.turismo.gov.br/> > .
- Brasil. (2015.). *Setor hoteleiro investe em cidades no interior do país*. Acesso em 15 de setembro de 2015, disponível em < <http://www.turismo.gov.br/busca> > .
- Campos, L. C. A. M. & Gonçalves, M. B. (1998). *Introdução a Turismo e Hotelaria*. Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional.
- Castelli, G. (2005). *Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. 1 ed. São Paulo: Saraiva.
- Cervo, L., & Bervian, P. A. (2002). *Metodologia Científica*. São Paulo: Prentice Hall.
- Davies, C. A. (2007). *Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria*. 3 ed. Caxias do Sul: Educs.
- Dencker, A. F. M. (1998). *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: Futura.
- Dias, R. (2003). *Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil*. São Paulo: Atlas.
- Duarte, V. V. (2005). *Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos*. 3. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo.

- Embratur. (2014). *Estados da Copa registram aumento de 13,85% na entrada de estrangeiros em 2014*. Acesso em 08 de julho de 2015, disponível em <<http://www.embratur.gov.br>>.
- Froehlich, J. M. (2000). *Turismo rural e agricultura familiar: explorando (criticamente) o cruzamento de abordagens e estratégias para o desenvolvimento*. Campinas, SP: Papyrus.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas.
- Grinover, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: Dias, C. M. M. (2002). *Hospitalidade, reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole.
- Pires, P. S. (2002). *Dimensões do Ecoturismo*. São Paulo: Editora SENAC São Paulo
- Pires, P. S. A paisagem rural como recurso turístico. In: Rodrigues, A. B. (2003). *Turismo rural práticas e perspectivas*. 2 ed. São Paulo: Contexto.
- Portal Brasil. (n.d.). *Turismo: Brasil é aprovado por estrangeiros em visita durante a Copa Das Confederações*. Acesso em: 03/ de abril de 2016, disponível em: <<http://www.brasil.gov.br>>.
- Rodrigues, A. B. Turismo Rural. Turismo rural no Brasil - ensaio de uma tipologia. In: _____. (2003). *Turismo Rural: práticas e perspectivas*. 2 ed. São Paulo: Contexto.
- SEBRAE. (2014). *Setor hoteleiro contribui fortemente para economia do país*. Acesso em: 15 setembro de 2015, disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/>>.
- Silveira, M. A. T. (2003). Política de Turismo: oportunidades ao desenvolvimento local. In: R, A. B. *Turismo Rural: práticas e perspectivas*. 2 ed. Contexto.
- Swarbrooke, J. (2000). *Turismo sustentável: turismo cultural, ecoturismo e ética*. v. 5; São Paulo. Editora Aleph.
- Trigo, L. G. G. (2002). *Viagem na memória: guia histórico das viagens e do turismo no Brasil*. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo.
- Trigo, L. G. G. (2003). *Turismo Básico*. 3 ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo.
- Wada, E. K., & Camargo, L. O. I. (2006). *Os desafios da hotelaria*. Acesso em 22 de setembro de 2015, disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/>>.
- Vallen, G. k., & Vallen, J. J. (2003). *Check in, check-out: gestão e prestação de serviços*. 6 ed.. Porto Alegre: Bookmam.