

## POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS EM HOSPEDAGEM: Um estudo de caso em Campos do Jordão

XIV INIC / X EPG - UNIVAP 2010

*Lucimaria de Fátima Ferreira<sup>1</sup>, Quésia Postigo Kamimura<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Universidade de Taubaté. Administração. Departamento de Economia, Contabilidade e Administração. Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 - Taubaté/SP – Brasil.

E-mail: [lucimaria.fferreira@sp.senac.br](mailto:lucimaria.fferreira@sp.senac.br)

<sup>2</sup> Universidade de Taubaté. Programa de Gestão e Desenvolvimento Regional. Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 - Taubaté/SP – Brasil.

E-mail: [gkamimura@gmail.com](mailto:gkamimura@gmail.com)

**Resumo-** A importância da hotelaria e do turismo e a grande diversidade de recursos naturais existentes no Brasil, em tempos pós-moderno, tem despertado interesse como objeto de transformação em produtos formatados e conseqüentemente viáveis em serem disponibilizados ao mercado. Este artigo tem o objetivo de estudar os procedimentos de hospedagem em um estabelecimento classificado como *resort*, localizado na cidade de Campos do Jordão, Serra da Mantiqueira. Para a realização do estudo de caso, pautou-se na pesquisa bibliográfica e na pesquisa documental. No hotel estudado, as atividades relacionadas às políticas e procedimentos em hospedagem, bem como os cálculos e a previsão estatística, centralizam-se no gerente. As ocorrências e solicitações devem ser registradas e informadas à chefia imediata, cumprindo o manual técnico do estabelecimento. Pode-se concluir que não há conformidades comparando as técnicas apresentadas pelos autores estudados em relação à Instrução de Trabalho. Sugere-se a realização contínua de treinamentos, conforme disposto no manual e certificação da qualidade, com o intuito de atingir as metas em satisfação dos clientes, melhoria nas vendas e promover uma visão atualizada do mercado, na arte de progredir no mundo atual.

**Palavras-chave:** políticas e procedimentos; hotelaria; turismo.

**Área do Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas.

### Introdução

A importância da Hotelaria e do Turismo refere-se a grande diversidade de recursos naturais existentes no Brasil, somente agora, em tempo pós-moderno, começa a despertar o interesse como objeto de transformação em produtos formatados e conseqüentemente viáveis em serem disponibilizados ao Mercado. Ou seja, o turismo, convergindo a seis focos estratégicos, que são: Formatação dos Recursos Naturais e culturais; Estruturação da Recepção ao Turista; Sensibilização e Envolvimento da Comunidade; Capacitação Técnica e Gerencial; Promoção e Comercialização; e a Gestão e Qualidade da Atividade Turística. Há de se ressaltar que até então estávamos efetivamente dando ao Turismo uma conotação de atividade Econômica

estruturada, portanto sujeito às regras claras e definidas.

Esses focos estratégicos constituem-se efetivamente como elementos de transformação da ansiedade do Turista em vivências positivas e inesquecíveis, afinal além do aspecto econômico da atividade turística. Esses elementos até então desconhecido no destino escolhida, para se vivenciar tais experiências.

O Turismo quando vivenciado por toda comunidade, tem a força e o poder de criar para o visitante “momentos mágicos” e inesquecíveis, porém, quando não estruturado profissionalmente, o turista vivenciara “momentos trágicos” comprometendo seriamente o destino do Turístico.

Apesar de todo o seu potencial no Brasil, o Turismo participa hoje com apenas 2,6% na composição do Produto Interno Bruto (PIB)

econômico nacional, enquanto em países que se encontra em um estágio industrial mais avançado como Espanha, França, Itália, EUA, Alemanha e outros. (fonte: site

[www.encantoesaiorescamposdojordão.com.br](http://www.encantoesaiorescamposdojordão.com.br)  
/acesso em 05/06/2009).

Desde 2004, o Ministério do turismo promove o desenvolvimento da Atividade Turística com foco na Região Turística através do programa de regionalização do Turismo, ou seja, um espaço geográfico com características e potencialidades similares e complementares, capazes de serem articulados, definindo um Território ou Região Turística.

Este artigo tem o objetivo de estudar os procedimentos de Hospedagem de um estabelecimento classificado como Resort, localizado na Serra da Mantiqueira na cidade de Campos do Jordão.

## Metodologia

Estudo de caso em um hotel de grande porte, classificado como *resort*, localizado no município de Campos do Jordão, na Serra da Mantiqueira.

Foi realizada revisão dos temas relacionados à política e procedimentos na hotelaria. O estudo de campo contou com a consulta de documentos específicos disponibilizados pelo departamento de hotelaria do estabelecimento estudado.

## Resultados

Conforme Geraldo Castelli (2003, p. 56) uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada.

A empresa hoteleira segundo o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), é a pessoa que tem em seus objetivos sociais os exercícios de atividade hoteleira.

Embora o progresso tecnológico tenha trazido inovações e aperfeiçoamentos no seio da empresa hoteleira, o elemento humano continua sendo a peça fundamental. É dele que depende todo o processo de acolhida tratamento que o hóspede recebe no hotel que depende, em grande parte, a formação de uma imagem positiva ou negativa da cidade, da região ou do país. A demanda humana, e a oferta depende fundamentalmente do elemento humano.

O trabalho desenvolvido dentro da empresa hoteleira atrai em virtude do seu dinamismo, ao contrário daquele exercido em outras atividades caracterizadas pela monotonia e pela produção em série. O trabalho hoteleiro, em quase todos os seus setores, proporciona ao indivíduo certa liberdade de ação face à diversidade de situações que se apresentam.

A "indústria" hoteleira apresenta uma diversidade muito grande de tarefas que exigem certa habilidade na execução. As empresas hoteleiras podem ser classificadas quanto ao seu tamanho: em pequenas, médias e grandes. O parâmetro que fundamenta esta classificação pode ser o apartamento, o número de leitos ou receita anual.

Temos também como ponto positivo o certificado ISO (Organização Internacional de Normalização) cria normas nos mais diferentes segmentos, variando de normas e especificações de produtos, matérias-primas, em todas as áreas, para classificação de hotéis entre outros.

Em 1987 a ISO editou a série 9000 com o objetivo de estabelecer critérios para implantação de Sistemas de Garantia da Qualidade. A primeira versão criou uma estrutura de três normas sujeitas à certificação, a ISO 9001, 9002 e 9003, além da ISO 9000 que era uma espécie de guia para seleção da norma mais adequada ao tipo de organização. Com três anos de atraso, a ABNT emitiu a primeira versão (tradução) da série no Brasil. A mesma foi "batizada" com o nome de série NBR 19000. Em 1994, a série foi revisada, porém sem grandes modificações, apenas com uma pequena ampliação e alguns esclarecimentos em seus requisitos, mantendo a mesma estrutura, ou seja, três normas sujeitas à certificação; em paralelo, agora não mais com os três anos de atraso, a ABNT revisou as normas brasileiras, adotando o nome "série NBR ISO 9000", alinhando-se com o resto do mundo que já adotava nomenclatura similar para suas versões nacionais (exemplo: na Alemanha: DIN ISO 9000). Em Dezembro de 2000 a série foi totalmente revisada; além das alterações em sua estrutura, agora temos apenas uma norma sujeita à certificação, a ISO 9001, a norma trouxe o enfoque de gerenciamento de processos.

Ter um certificado ISO 9000 significa que uma empresa tem um Sistema gerencial voltado para a qualidade e que atende aos requisitos de uma norma internacional. Não há obrigatoriedade para se ter a ISO 9000. As normas foram criadas para que as empresas as adotem de forma voluntária. O que acontece é que muitas empresas, passaram a exigir de seus fornecedores a

implantação da ISO, como forma de reduzir seus custos de inspeção (teoricamente se o fornecedor tem um bom sistema que controla a qualidade não precisa ficar inspecionando os produtos que adquirido). A ISO 9000 é uma norma que visa estabelecer critérios para um adequado gerenciamento do negócio tendo como foco principal a satisfação do cliente e consumidor, através de uma série de ações, dentre as quais podemos destacar:

a) a empresa precisa estar totalmente comprometida com a qualidade (considerando qualidade = satisfação do cliente), desde os níveis mais elevados, até os operadores;

b) adequado gerenciamento dos recursos humanos e materiais necessários para as operações do negócio;

c) existência de procedimentos, instruções e registros de trabalho formalizando todas as atividades que afetam a qualidade;

d) monitoramento dos processos através de indicadores e tomada de ações quando os objetivos pré-estabelecidos não são alcançados. Fonte (site [www.iso9000.com.br](http://www.iso9000.com.br) acesso em 09/06/2009).

Quanto às **políticas de hospedagem**, Petrocchia (2007, p.99,100) afirma que estas tem o objetivo de racionalizar os custos e amplitude de controle balizam a tomada de decisão, requer criação de órgãos e postos de trabalho, com responsabilidades e dimensões correspondentes a um volume expressivo de serviços.

As políticas em hospedagem envolvem também a central de reservas e suas formas de pagamento que podem ser feitas por meio de caução ou pagamento antecipado ao hotel. Os valores pagos como caução devem ser inserido no sistema como crédito na conta de hospedagem, sendo descontado do cliente no check out.

É na recepção que ocorrem os primeiros gestos de hospitalidade e de cortesia, atitudes que devem estar presentes sempre, em todo o ambiente do hotel. A recepção é responsável pelos registros e controle de entrada e saída dos hóspedes, vendas sem reservas, elaboração da lista de diária dos hóspedes, controle de chaves dos aptos. Recebimento de mensagem para os hóspedes. A política da área de hospedagem produz relatórios de controle de hóspedes com base nas informações da recepção e da governança, separadamente, como modo de evitar erros. São produzidos também os relatórios do controle (auditoria) diurno e noturno. Os sistemas computadorizados, hoje disponíveis, integram

esses dados, evitando erros e prejuízos para o hotel.

No Hotel estudado, adota a política de garantia da reserva com 30% de sinal (cartão de crédito ou depósito bancário) e o saldo deverá ser pago no *check-out* do hotel em forma de cheque, dinheiro ou cartão de crédito.

Política de *No-Show*, o apartamento reservado será garantido até às 14 horas do dia seguinte à data de entrada; após este horário o mesmo será disponibilizado para venda. O valor pago para garantia da reserva não será devolvido em caso de não comparecimento;

Política de cancelamento, solicitado até 15 (quinze) dias úteis de antecedência da data de entrada, será restituído o valor integral do depósito. No prazo entre 14 (quatorze) a 5 (cinco) dias úteis de antecedência da data de entrada, será emitida uma Carta de Crédito com validade de 6 (seis) meses. Se o cancelamento da reserva for inferior a 5 dias úteis não haverá devolução do valor pago.

A opinião dos hóspedes é muito importante para o hotel. Visando a facilidade desta informação, os hotéis colocam nos apartamentos, formulário de ficha de avaliação com perguntas e desenhos que sugerem satisfação ou insatisfação do hospede no período de estada.

A análise destas opiniões é muito importante, pois na maioria dos casos ela informa os defeitos, erros, falhos e qualidades nos serviços. Quando se verificar falhas através das fichas, deve-se avaliar o problema e procurar solucioná-lo.

Os **procedimentos em Hospedagem**, de acordo com Jonh (2002, p.118) o setor de hospedagem responde ao gerente geral pela eficiência operacional de todos os departamentos a ele subordinados. A função inclui, entre outras coisas:

Responsabilidade financeira pela hospedagem, satisfação dos funcionários e hóspedes, relações com os hóspedes, segurança.

O departamento de hospedagem consiste dos seguintes setores: recepção, reserva, governança, atendimento ao hóspede.

As funções de um departamento de hospedagem de um hotel é acompanhar o "ciclo do hóspede" desde a reserva até o *check out*, descrever em linhas gerais os deveres e responsabilidades inerentes às funções executivas mais importantes às chefias do departamento.

Esquematizar a organização de um hotel e identificar os membros de seu comitê executivo, descrever as principais funções desempenhadas

pala recepção. Calcular as porcentagens de ocupação, o valor médio da diária e a porcentagem correta da receita potencial a ser gerada pelo aluguel de quartos, traçar em linhas gerais, a importância das funções desempenhadas pelos sistemas de reservas e pelos serviços de atendimento ao hóspede.

Relacionar as complexidades e desafios enfrentados pelos departamentos de governança, prevenção de perdas como explica Jonh (2002, p. 118).

As reservas, de acordo com Albano (2000, p. 120, 121) toda reserva prévia, feita sobre tudo para grupos e evento, visando garantir os apartamentos enquanto as processa a venda destes. Os bloqueios devem ser confirmados (ou cancelados) até 15 dias antes da chegada, ou logo que o hotel sentir que precisa dos apartamentos para outra venda, evitando recusar, quanto a posição de vendido ainda não é garantida.

Porém, não deve nunca ser cancelado um bloqueio, sem consulta prévia ao cliente.

Reservas devem ter o maior cuidado em identificar para a Recepção todos os clientes como VIP, para que estes possam receber o tratamento adequado. O cliente VIP, para que estes possam receber o tratamento adequado.

O cliente VIP deve ter em seu apartamento um cesto de frutas, o apartamento deve ser preparado diferenciado dos demais.

Pagamento parcial das diárias de um hospede (normalmente a primeira noite) antes de sua chegada ao hotel, para garantia da reserva. É hábito solicitar depósito antecipado para garantia da reserva, nos seguintes casos, quando cliente e desconhecido e o hotel esta lotado, agencia de viagem desconhecida, hospede é previsto e chega muito tarde.

A avaliação de quanto o cliente está disposto a pagar pode ser fator importante párea concretizar uma reserva, num período de baixa ocupação, o que é valioso para o resultado da unidade.

O voucher aos documentos válidos para pagamento de diárias, desde que o crédito esteja autorizado.

No manual de crédito deverão estar indicadas todas as agências e firmas com crédito autorizado no hotel. Nos hotéis informatizados, essa informação já pode ser obtida no computador.

No hotel estudado, os procedimentos de hospedagem são centrados na verificação das contas dos hóspedes e passantes, todas as informações de receitas da recepção e dos demais

pontos de vendas, são conferidas e analisadas, de forma a garantir um controle preciso e consiste.

O gerente do setor de hospedagem é responsável pelos cálculos estatísticos de diárias medias, metas de ocupação, fechamento da receita, as tarifas que vão ser aplicadas.

O hotel é um todo, um sistema. Embora todas as partes que compõem o sistema sejam importantes para o seu perfeito funcionamento, algumas assumem maior relevância. Uma delas é a recepção. O cliente é recebido pela recepção, mantém-se permanentemente em contato com ela durante a sua estada e, ao partir, é a recepção que lhe presta os últimos serviços.

Cabe ao pessoal da recepção esmerar-se:

✓ No zelo pela aparência pessoal - O pessoal da recepção exerce suas funções num ambiente nobre do hotel, já que é um local de muita movimentação de pessoas. Em vista disso, a boa aparência é indispensável;

✓ Na cortesia - Quem trabalha com o tipo de público que frequenta hotel deve esmerar-se na cortesia. A cortesia é materializada através do sorriso, da atenção, da boa disposição, da preocupação constante com o hóspede. Mascar chiclete, fumar ver televisão, ler jornal, etc. durante o serviço, são comportamentos que demonstram falta de cortesia e educação;

✓ Na cooperação - A cooperação é um ingrediente fundamental da postura profissional do pessoal da recepção. Todos devem empenhar-se para acolher o hóspede da melhor maneira possível e, ao mesmo tempo, prestar as informações devidas aos demais setores com a máxima brevidade;

✓ Na discrição - Obter-se de tecer comentários sobre o que disse ou fez determinado hóspede. Evitar tratamento demasiadamente íntimo com os hóspedes, mesmo com os mais extrovertidos, falar com os hóspedes em voz baixa e clara.

✓ Na honestidade, lealdade e responsabilidade - Ser honesto, leal e responsável com a empresa significa cumprir com as obrigações exigidas pela função, zelando pelo bem estar do hóspede.

Aceitação de cartões de crédito, perguntar delicadamente, ao hóspede, de que cartões é titular. Verificar se o cartão está dentro do prazo

de validade. Verificar se a assinatura confere com a do cartão de crédito.

Aceitação de cheques, o cliente deverá apresentar a CIC ou RG para conferir, solicitar também numero de telefone, não deve ser autorizado troca de cheque por dinheiro.

Não podem ser aceitos cheques para pagamento de contas de terceiros, salvo se o portador preencher os requisitos, já descritos, para esse fim.

O acesso aos apartamentos ocupados só deve ser permitido às pessoas que os ocupam, devendo evitar-se, o mais possível, ser o cliente perturbado por pessoas estranhas, contra sua vontade como explica José Albano (2000, p. 310).

### Discussão

A hotelaria é uma das atividades que mais atraem recursos financeiros para muitas regiões em todo mundo. No caso em estudo, essa atividade é muito importante não só para o estabelecimento hoteleiro, mas estende-se ao município e sua população. O estabelecimento em estudo esforça-se em apresentar uma prática voltada para o respeito à inclusão social, porém, os inconvenientes da sazonalidade são presentes. Outro aspecto, diz respeito à postura dos empregados do ramo hoteleiro, alvo de atenção, no cumprimento da missão de propiciar às pessoas sentirem-se confortáveis, confiantes e bem vindas, o que demanda investimentos em capacitação e treinamentos, apesar da sazonalidade.

### Conclusão

Pode-se concluir que não há conformidades comparando as técnicas apresentadas pelos autores estudados em relação à Instrução de Trabalho. Sugere-se a realização contínua de treinamentos, conforme disposto no manual e certificação da qualidade, com o intuito de atingir as metas em satisfação dos clientes, melhorar as vendas e promover uma visão atualizada do mercado, na arte de progredir no mundo atual.

### Referências

- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas** São Paulo: Atlas, 2006.

ISMAIL, A. **Hospedagem Front Office e Governança** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MARQUES, J. A. **Manual de Hotelaria Políticas e Procedimentos** Rio de Janeiro: Thex, 2000

PETROCCHI, M. **Hotelaria Planejamento e Gestão** São Paulo: Pearson Pretice, 2007.

WALKER, J. R. **Introdução à Hospitalidade** Barueri: Manole, 2002

FONTES ELETRÔNICAS:

**A Importância do Turismo em Campos do Jordão.** Disponível em:

<http://portaldecampos.uol.com.br>. Acesso em 20/05/2009

<http://www.encantosesabores.com.br>. Acesso em 05/06/2009.

**A Importância do Turismo no Brasil.** Disponível em:

<http://www.revistahotelnews.com.br> / acesso 05/06/2009.

-

**XIV INIC**

Encontro Latino Americano  
de Iniciação Científica

**X EPG**

Encontro Latino Americano  
de Pós Graduação

**IV INIC Jr**

Encontro Latino Americano  
de Iniciação Científica Júnior