



Qualificação Profissional: um panorama comparativo entre hotéis e pousadas do primeiro distrito de Petrópolis - RJ

Professional Qualifications: a comparative view between hotels of the first district of Petropolis - RJ

Cualificaciones Profesionales: una visión comparativa entre los hoteles del primer distrito de Petrópolis - RJ

Roberta Dalvo Pereira Conceição¹

Thayana F. Fraga²

Marcelo Pereira da Conceição³

Resumo

O objetivo deste estudo é apresentar um panorama sobre a temática da qualificação profissional nos meios de hospedagens do primeiro distrito da cidade de Petrópolis-RJ. O método utilizado foi a abordagem qualitativa, com delineamento descritivo, foram contatados inicialmente 32 gerentes (7 hotéis e 25 pousadas), localizados na região do primeiro distrito da cidade de Petrópolis-RJ, onde apenas quatro empreendimentos concordaram em participar do estudo. Após esta seleção aplicou-se um questionário semiestruturado aos ocupantes dos cargos de gerente-geral, recepcionista e camareira/o com o intuito de levantar os procedimentos voltados para a qualificação profissional adotado pelos estabelecimentos. Mediante a esta pesquisa foi possível apontar, entre outros resultados, que existem algumas iniciativas nos estabelecimentos pesquisados que valorizam a importância da qualificação profissional. No entanto, ainda é preocupante a falta de profissionais qualificados nos meios de hospedagem de Petrópolis e também a falta de interesse dos funcionários já estabilizados em aprimorar seus conhecimentos.

Palavras-chave: Qualificação profissional; Meios de hospedagem; Petrópolis-RJ

Abstract

The aim of this study is to present an overview on the topic of professional qualifications in the accommodation means the first district of the city of Petrópolis-RJ. The method used was the qualitative approach with descriptive design were initially contacted 32 managers (7

¹ Pós-doutoranda e Doutora em Ciência e Tecnologia de Polímeros pelo Instituto de Macromoléculas Professora Eloisa Mano da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professora do curso de Gestão de Turismo (presencial e EAD) e Engenharia da Computação do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca CEFET/RJ- Uned Petrópolis- RJ, Brasil. E-mail: rdalvo@gmail.com.

² Graduanada do Curso Superior em Gestão do Turismo do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca CEFET/RJ- Uned Petrópolis- RJ, Brasil. E-mail: thayanahb@hotmail.com

³ Mestrando em Administração na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, UFRRJ. Seropédica-RJ. Técnico em Educação a Distância no Centro de Educação a Distância do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: marcelo.conceicao@gmail.com



hotels and 25 inns), located in the first district area of the city of Petrópolis-RJ, but only four projects have agreed to participate. After this selection was applied a semi-structured questionnaire to the occupants of general manager positions, receptionist and maid / o in order to lift procedures geared towards professional qualifications adopted by the establishments. Through this research was possible to identify, among other results, that there are some initiatives in the surveyed establishments that value the importance of professional qualification. However, it is still worrying the lack of qualified professionals in Petrópolis lodging facilities and the lack of interest of employees now stabilized in improving their knowledge.

Keywords: Professional qualification; Hotel organizations; Petrópolis-RJ

Resumen

El objetivo de este estudio es presentar una visión general sobre el tema de las cualificaciones profesionales en el establecimiento, significa el primer distrito de la ciudad de Petrópolis-RJ. El método utilizado fue el enfoque cualitativo con un diseño descriptivo principio se contactó con 32 gestores (7 hoteles y 25 posadas), que se encuentra en la primera zona del distrito de la ciudad de Petrópolis-RJ, pero sólo cuatro proyectos han aceptado participar. Después de esta selección se aplicó un cuestionario semi-estructurado para los ocupantes de los puestos de directivo en general, recepcionista y limpieza de E / S con el fin de levantar los procedimientos orientados a la cualificación profesional adoptadas por los establecimientos. A través de esta investigación fue posible identificar, entre otros resultados, que hay algunas iniciativas en los establecimientos encuestados que valoran la importancia de la cualificación profesional. Sin embargo, sigue siendo preocupante la falta de profesionales cualificados en instalaciones del alojamiento Petrópolis y también la falta de interés de los empleados ahora estabilizados en la mejora de sus conocimientos.

Palabras clave: Calificación profesional; Instalaciones del alojamiento; Petrópolis-RJ

1. Introdução

É possível perceber que o setor hoteleiro passa por um momento de expansão de novos empreendimentos e serviço para atender à crescente demanda turística (Tomazzoni e Tavares, 2014). Um dos fatores responsáveis por esta mudança e outras, segundo Estevão, Mainardes e Raposo (2009) foi o “despertar do consumo” em cenários que antes estavam voltados para uma economia mais local.

Além disso, as constantes mudanças comportamentais dos próprios consumidores de serviço de hospedagem ocasionaram, ao mesmo tempo, a diversidade e a personalização desses serviços. Desta forma, o oferecimento de novos serviços, nos meios de hospedagem, necessitaria estar pautados na compreensão dos consumidores (Navarro, Garzon e Roig-



Tierno, 2015). Uma vez que as mudanças e atualizações ocorridas no setor possui características próprias que devem ser levadas em consideração quando se avalia a relação entre serviço e consumidor. Ao contrário das demais indústrias, os serviços de hospedagem exigem uma interação diferenciada entre fornecedor e consumidor.

Nesta interação é que o fator humano deixa de ser apenas um dos vetores responsáveis pela qualidade dos serviços de hotelaria. E passa a ser um dos itens mais importantes e indispensáveis para assegurar um bom atendimento, característica primordial do setor hoteleiro. Sobre a importância da qualidade do capital humano, Serra (2005) defende que a pessoa que presta o serviço é quem de fato é responsável pela maneira como o cliente percebe o empreendimento.

Sendo assim, o presente estudo tem como objetivo apresentar um panorama sobre a temática da qualificação profissional nos meios de hospedagem do primeiro distrito da cidade de Petrópolis, Rio de Janeiro, Brasil.

Desta forma, a presente pesquisa torna-se relevante à medida que mostra o valor da capacitação e qualificação dos profissionais dos meios de hospedagem e a necessidade de se investir na aprendizagem dos funcionários, tendo em vista que a utilização desse tipo de investimento, segundo Barreto e Azeglio (2013), retorna para a organização na forma de lucro.

Para efeito deste estudo será tomado como qualificação profissional, “um conjunto de atributos individuais, de caráter cognitivo ou social, resultantes da escolarização geral e/ou profissional, assim como das experienciais de trabalho (Ferretti apud Freitas e colaboradores, 2015). Ou seja, neste estudo, os pré-requisitos exigidos para a composição do quadro de funcionários dos estabelecimentos pesquisados. Além disso, é pesquisada a oferta de cursos, treinamentos, palestras, workshops e outros tipos de incentivos oferecidos pelas quatro empresas pesquisadas no período após a contratação.

Desta forma, foi possível conhecer à atual situação da capacitação dos profissionais dos estabelecimentos selecionados e identificar seus pontos fortes e suas fragilidades, no que diz respeito à temática da qualificação profissional.

E, por último é apresentado um panorama comparativo das práticas existentes nas duas tipologias de estabelecimentos hoteleiros da cidade em relação à qualificação de profissionais.



2. Referencial Teórico

A partir da década de 90, a atividade turística começou a conquistar espaço no Brasil como uma importante manifestação cultural e social. Diante deste cenário de crescimento e expansão de novos empreendimentos Pimenta (2006) afirma que para enfrentar a competitividade do mercado seria preciso que os destinos turísticos apresentassem características diferenciadas que pudessem atrair e/ou reter os turistas potenciais. Outra estratégia, segundo Tamazzoni (2007), seria a formação profissional para criação de oportunidades de mercado. Uma vez que a Organização Mundial do Turismo (OMT) relaciona diretamente a expansão do mercado do turismo a qualificação profissional, segundo Ministério do Turismo (2014).

Entretanto, uma estratégia é comum, para oferecer ao turista um serviço de valor e se manter competitivo, seria indispensável a adequada qualificação e gestão dos recursos humanos que atuam neste meio. Uma vez que a *qualidade dos serviços prestados está diretamente ligada a qualificação da mão-de-obra*, segundo Catramby e Costa (2004). Nesta mesma vertente estão os trabalhos de Al-Refai (2015); Feger, Freitas, Kuntz, Sehn e Santos (2015); Tomazzoni e Tavares (2014); Branco, Ribeiro e Tinoco (2010); Eurico, Silva e Valle (2011); Guzman, Canizares e Jesus (2009).

Ainda neste viés, Tomazzini (2007), ressalta que a qualificação profissional deve estar em consonância com o perfil exigido pelo mercado de trabalho e para tanto, o processo educacional de formação deve ser capaz de se adequar a estas exigências.

Como iniciativa a esta adequação surge o Ensino Superior de Turismo, no Brasil, em meados de 1970:

Que diferentemente do que ocorreu nos Estados Unidos e países da Europa, onde os cursos de Turismo foram criados a partir de disciplinas de outros cursos já implantados e sedimentados, como Administração, Economia, Geografia e Hotelaria. No Brasil, os primeiros cursos de Turismo foram implementados em unidades universitárias autônomas ou ligadas aos igualmente novos cursos de Comunicação e Artes. (MATIAS, 2002, p. 4)



Neste primeiro momento, tais cursos não eram tão valorizados uma vez que a maioria dos empresários do setor acreditava que a formação no ensino superior e a execução da profissão na prática eram aspectos opostos.

Após este momento, estes cursos passaram por diversas modificações para acompanhar as necessidades de seus próprios estudantes e também do mercado, que sofreu alterações e fez novas exigências. Este cenário pode ser verificado com a expansão destes cursos de 1996 até 2006 e mais tarde, com a desaceleração da procura e readequação da oferta de vagas (Malerba e Rejowski, 2014)

Atualmente, o município de Petrópolis, no tocante aos cursos de profissionalização existem 5 instituições que os oferecem, sendo 3 públicas - SENAC, SENAI e FAETEC (Guia de Petrópolis, 2016). Em relação à curso de nível superior, segundo o E-MEC (2016), são registradas 15 instituições de curso superior sendo: Gestão de Turismo (6 somente pela modalidade presencial, 7 pela modalidade à distância e 2 pela modalidade presencial e à distância) e Turismo (2 somente pela modalidade presencial). Porém cabe ressaltar que no banco de dados do E-MEC ainda há instituições registradas que não ofertam vagas para estes cursos. Hoje, na prática, em Petrópolis, só uma instituição oferece o curso de gestão de Turismo, na modalidade presencial e três instituições na modalidade à distância.

Este cenário auxilia na exemplificação da expansão da oferta de cursos até 2006 e em anos posteriores, os ajustes demandados pelo mercado, como defendido por Mota (2011) e Malerba e Rejowski (2014) em seus estudos. Estes ajustes ao longo dos anos têm contribuído para formação de profissionais com o perfil mais próximo do que necessita o mercado. No entanto, é preciso reconhecer que ainda há uma deficiência significativa de profissionais qualificados no setor. E, de acordo com Dias e Filho (2006), isso ocorre, em parte, devido ao antigo modelo de formação profissional, caracterizado pelo desenvolvimento de habilidades específicas para a execução de um determinado cargo/função, o qual não se adéqua mais ao atual panorama tecnológico e às novas exigências de qualidade. Ainda segundo Dias e Filho (2006), a nova lógica da globalização, marcada pela padronização de produtos e serviços, exige cada vez mais, das empresas hoteleiras, melhores níveis de produtividade e qualidade por meio dos novos recursos tecnológicos. No entanto, essa melhora só se torna possível quando realizada por funcionários devidamente qualificados.



É interessante ressaltar que a prestação de serviços, como é o caso da indústria turística e hoteleira, apresenta algumas peculiaridades que geram efeitos na qualificação dos profissionais que atuam na área.

Uma vez que, segundo Dias e Filho (2006), a simultaneidade entre produção e consumo evidencia ainda mais a importância do fator humano nas empresas hoteleiras (interação direta do cliente com o funcionário).

Desta forma, “os desejos dos clientes, suas necessidades e expectativas, a forma como o pedido é formulado e entendido pelo trabalhador, a comunicação e a empatia seriam assim alguns dos insumos definidores da qualidade do serviço final” (DIAS & FILHO, 2006, p. 37).

Na hotelaria, são as atitudes acolhedoras do funcionário que determinam, em grande parte, o valor dos serviços, uma vez que “um dos requisitos básicos para a sustentabilidade da atividade turística é o atendimento acolhedor que gera a vontade de voltar várias vezes” (PIMENTA, 2006, p. 20). Este fato é defendido por Gee e Fayos-Solá apud Pereira e Lucena (2009) quando estimam que cerca de 20% a 30% das despesas totais de uma viagem são feitas nos empreendimentos de hospedagem.

Sendo assim, Caon (2008) afirma que a falta ou insuficiência da qualificação dos profissionais que atuam no contato direto com o cliente impacta no nível de satisfação dos mesmos acerca do empreendimento hoteleiro. Este fato é confirmado por Navarro, Garzon e Roig-Tiene (2015), em seu estudo sobre análise de valor de novos produtos diz que 78% dos fatores que afetam a visualização de valor no serviço estão o relacionamento com o cliente (23,5%), o treinamento de pessoal (20,6%), o ambiente (20,3%) e a colaboração (14,4%).

Segundo Pimenta (2006), a qualificação profissional permite que o funcionário transforme um simples atendimento em um momento inesquecível para o hóspede e, dessa forma, tenha consciência da importância de seu trabalho. Nesse sentido, Serra (2005, p. 47) também afirma que “é importante qualificar as pessoas que fazem parte da empresa para atuarem de forma ótima em todos os momentos, pois o sucesso da empresa depende da qualidade desses momentos.”

Entretanto, deve-se ressaltar que, segundo Dias e Filho (2006), apenas a qualificação técnica não faz um bom profissional, pois nos atuais modelos de gerenciamento, são exigidas outras características como: autonomia, responsabilidade, capacidade de análise e resolução de situações imprevistas, cooperação e participação dentre outras.



Além disso, as características pessoais dos indivíduos devem ser observadas nos processos seletivos para vagas em hotelaria. No entanto, é possível perceber que, nos processos seletivos, grande parte das empresas hoteleiras busca preencherem suas vagas solicitando dos candidatos apenas as habilidades técnicas.

Essa postura deve-se à complexidade que a tarefa de recrutamento e seleção representa para as empresas hoteleiras. Outro ponto, segundo Viana e Camargo (2012), estaria no fato de que maioria dos hotéis só aplicariam treinamentos de integração e outros treinamentos direcionados a necessidades específicas de alguns funcionários de linha. Já os treinamentos mais complexos estariam direcionados para os cargos de gestão. Este fato é corroborado por Caon (2008) ao afirmar que é comum encontrar nos empreendimentos hoteleiros funcionários pouco ou mal treinados. Além disso, na maior parte das vezes, as empresas treinam apenas os funcionários mais altos na hierarquia (como gerentes e supervisores, por exemplo) e não oferecem a devida atenção para a qualificação dos profissionais de linha de frente. “Isso pode ser explicado, em parte, pelo excesso de oferta desse tipo de mão-de-obra no Brasil e consequente baixa remuneração” (CAON, 2008, p. 88).

A esse respeito, Pimenta (2006) afirma que as principais justificativas dos empresários hoteleiros para não investir em treinamentos são: a questão da sazonalidade, a ampliação da concorrência entre as empresas do ramo e a alta rotatividade de funcionários. No entanto, cabe ressaltar que tal prática implica no retardo das melhorias do serviço bem como na insatisfação dos clientes, que podem optar por outros empreendimentos. E um contraponto por parte dos gestores uma vez que os mesmos acreditam que há uma relação entre gestão dos recursos humanos e à satisfação dos clientes. (CHI e GURSOY (2009) e ABDULLAH e colaboradores (2009)).

2. 1. O panorama da Hotelaria na cidade de Petrópolis

Petrópolis é fortemente caracterizada pelo setor de serviços, com especial destaque para a atividade turística, que tem influência importante na economia da cidade. Devido à sua importância econômica, o setor de serviços também é uma das principais fontes de emprego e renda na cidade, seja pelo trabalho direto ou indireto.

Segundo Conceição e Oliveira (2014), os segmentos de turismo predominantes na cidade são: o turismo histórico e cultural e o ecoturismo. Desta forma, a cidade conta com, aproximadamente, vinte pontos turísticos de maior relevância no que diz respeito ao contexto

histórico, dentre os quais o Museu Imperial e a Casa de Santos Dumont figuram entre os atrativos com maior representatividade de visitação. Além disso, cabe ressaltar que a Cervejaria Bohemia, após grandes investimentos na cidade, também está entre os principais pontos de atratividade turística em Petrópolis.

Acompanhando sua importância histórica, os meios de hospedagem da cidade são, em grande parte, caracterizados por elementos que remetem ao período Imperial, principalmente, no que diz respeito à arquitetura desses empreendimentos.

A oferta hoteleira da cidade é local, já que ainda não existem na região hotéis de grandes redes nacionais ou internacionais. Essa oferta é composta, em grande parte, por pequenos hotéis e pousadas, fator que dificulta o atendimento da demanda e a conformidade com as exigências de profissionalização.

Segundo dados do Destino Petrópolis (2014), a oferta hoteleira da cidade, quanto às tipologias atribuídas pelo próprio *site*, está distribuída da seguinte maneira:

Tabela1: Meios de hospedagem de Petrópolis de acordo com a tipologia

Tipo de Meio de Hospedagem	Número de Empreendimentos
Albergue	5
<i>Guest house</i>	1
Hotel	21
Hotel histórico	2
Motel	4
Pousada	62
TOTAL	95

Fonte: Destino Petrópolis, 2014

Entretanto, dentre todos os empreendimentos de Meios de Hospedagem da cidade, apenas 42 deles possuem registro no CADASTUR (2014), que é

[...] o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo, executado pelo Ministério do Turismo (MTur) em parceria com os órgãos oficiais de turismo das Unidades da Federação. (CADASTUR, 2014)

Ainda a respeito desses empreendimentos, segundo Conceição e Oliveira (2014), o valor médio das diárias dos hotéis e pousado da cidade é de R\$ 295,55.



Além disso, a oferta hoteleira de Petrópolis é caracterizada pela ocupação expressiva nos finais de semana e feriados (principalmente feriados prolongados) e baixa ocupação nos dias de semana, de maneira geral. Isso pode ser explicado devido aos poucos esforços para fomentar o turismo de negócios, segmento que poderia manter melhores níveis de ocupação durante os dias de semana.

Outro aspecto abordado pelo autor é a discrepância das taxas de ocupação entre os empreendimentos localizados no centro da cidade e os empreendimentos dos demais distritos e arredores. Desta forma, é possível perceber que a preferência dos hóspedes é, em grande parte, pelos empreendimentos do Centro Histórico.

Além disso, em feriados, datas comemorativas e durante eventos na cidade, é possível notar que a taxa de ocupação dos meios de hospedagem atinge, constante e rapidamente, a marca dos 100%, o que sugere uma possível insuficiência da infraestrutura hoteleira para atender toda a demanda nesses períodos, em especial.

Assim, é possível perceber que a oferta hoteleira da cidade ainda precisa de alguns cuidados para atender de forma mais satisfatória à demanda potencial e, com isso, fomentar ainda mais o setor turístico da cidade. Dentre esses cuidados está também a questão da qualificação do fator humano desses empreendimentos, cujas implicações e efeitos serão abordados mais profundamente nos capítulos adiante.

3. Metodologia

Para um melhor desenvolvimento do problema de pesquisa, é necessária a delimitação do ambiente pesquisado para a geração de dados mais eficiente. Segundo Bauer e Gaskell (2010), o processo de pesquisa pode ser dividido em quatro partes. Primeiramente, há um recorte da pesquisa em relação a seus princípios estratégicos; depois dessa etapa, é preciso definir quais serão os métodos de coleta de dados; e, a partir disso, os dados coletados podem ser tratados analiticamente. Por fim, é feita a união dos sujeitos de estudo para a construção de um consenso.

De modo a atender os aspectos propostos pela pesquisa, foi utilizada a metodologia qualitativa.



Desta forma, por meio dessa metodologia, pretende-se obter dados mais aprofundados em relação à qualificação do fator humano, partindo da observação, análise e interpretação dos dados coletados.

Segundo Vergara (2000), a exposição de características de uma dada população ou um dado fenômeno e suas possíveis correlações constituem a pesquisa chamada descritiva. A partir dessa definição, a aplicabilidade do método qualitativo ao presente projeto está na análise da qualificação dos profissionais dos empreendimentos sob diferentes pontos de vista e posterior estudo comparativo entre as duas tipologias de meios de hospedagem.

Em relação à sua finalidade e com o intuito de corresponder aos objetivos do estudo, fez-se necessária a abordagem de dois procedimentos de pesquisa: pesquisa bibliográfica e descritiva.

Vergara (2010, p. 46) afirma que a pesquisa bibliográfica “fornece instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa”. Desta forma, a pesquisa bibliográfica consistiu num levantamento bibliográfico, por meio de artigos e bases científicas, dos conceitos que margeiam o estudo em questão. Para realização desta pesquisa, considerou-se as palavras qualificação, qualificação profissional, turismo, hotelaria, meios de hospedagem sua conjugação na língua portuguesa, inglesa e espanhola.

Sendo assim, nesse estudo, a pesquisa bibliográfica foi utilizada para dar embasamento teórico ao projeto. Ou seja, forneceu informações relevantes que serviram como ponto de referência para responder à pergunta de pesquisa. Além disso, essas fontes também contribuíram no sentido de prover conceitos e definições necessários para melhor compreensão do trabalho.

A pesquisa também se caracterizou como descritiva, uma vez que foram descritas as características de um determinado grupo ou fenômeno (Gil, 2012). Para tanto, foi utilizada a pesquisa de campo, uma vez que o tema proposto exigia uma análise dos procedimentos voltados para a qualificação profissional adotado pelos estabelecimentos. Segundo Vergara (2010), é por meio desse procedimento de pesquisa que se realiza uma análise dos fenômenos nos locais onde eles acontecem.

Sendo assim, tendo em vista a temática do estudo e a variedade de meios de hospedagem situados no primeiro distrito de Petrópolis-RJ, é importante ressaltar que foram selecionadas as duas tipologias predominantes na cidade: hotel e pousada.



Desta forma, a seleção dos meios de hospedagem foi feita considerando-se a localização geográfica, sendo priorizados os estabelecimentos localizados no primeiro distrito de Petrópolis, tipologia (hotel e pousada), a acessibilidade e a disposição das informações sobre estes estabelecimentos.

Por primeiro distrito entende-se o composto pelos bairros do Centro - Valparaíso - Bingen - Quitandinha - Morin - Alto da Serra - Alto Independência - Castelânea - Siméria - Retiro - Mosela - São Sebastião - Vila Manzini - Moinho Preto - Duarte da Silveira - Fazenda Inglesa - Rocio - Bataillard - João Xavier - 24 de maio - Duas pontes - Ponte fones.

Desta forma, para início da pesquisa de campo, os pesquisadores entraram em contato com 32 gerentes (7 hotéis e 25 pousadas) para informá-los a respeito dos objetivos e condições do estudo. Sendo que dos 7 hotéis, três não responderam, dois responderam que não tinham interesse em participar e dois concordaram em participar. Já as pousadas, em seis delas o e-mail voltou, dezessete não quiseram participar e apenas duas concordaram em participar. Sendo assim, para a escolha dos quatro estabelecimentos (dois hotéis e duas pousadas) foi por conveniência e acessibilidade dos pesquisadores, visto que não foi possível acesso a outros meios de hospedagens, os quais não se dispuseram a participar.

Vale ressaltar, para efeitos explicativos, que os empreendimentos pesquisados não tiveram seus nomes revelados. Portanto, foram denominados da seguinte maneira: Pousada MG, Pousada MA, Hotel CB e Hotel GH.

Após a escolha dos quatro empreendimentos, foi feita uma seleção dos indivíduos que participariam da pesquisa. Nesse sentido, fez-se necessária a participação dos gerentes-gerais dos hotéis e das pousadas, para o fornecimento de informações acerca das ações tomadas pelo empreendimento em relação à qualificação de seus profissionais.

Além disso, foram escolhidos também os cargos de recepcionista e camareira/o para compor a pesquisa. Essa escolha foi feita considerando-se a maior facilidade de encontrar esses cargos em todos os estabelecimentos e a importância destes profissionais na composição dos serviços destes meios de hospedagem.

Nesse contexto, cabe ainda definir as funções atribuídas a cada um desses cargos, de modo a verificar como a qualificação profissional pode afetar a execução das atividades. Vale ressaltar ainda que, nas definições a seguir, quando o autor utiliza o termo “hotel”, está se referindo a todos os tipos de meios de hospedagem.



Desta forma, o gerente-geral de um hotel tem como funções:

[...] prever as necessidades dos proprietários, hóspedes e funcionários e ultrapassar suas expectativas para atingir rentabilidade, objetivos comerciais e metas de serviço, de acordo com a política e os procedimentos do Hotel, proporcionando ao mesmo tempo um bom ambiente de trabalho aos funcionários. (DAVIES, 2004, p. 13)

Já para o cargo de recepção, as atribuições são “executar as tarefas de recepcionista de maneira cortês e eficiente, em tempo hábil e de acordo com as normas e os procedimentos do Hotel.” (DAVIES, 2004, p. 27)

Por outro lado, para exercer a função de camareira/o é preciso “providenciar para que os apartamentos estejam limpos e arrumados, de acordo com os padrões do Hotel, maximizando a satisfação dos hóspedes.” (DAVIES, 2004, p. 154)

Portanto, para colher as informações junto a este público foi utilizado como instrumento de coleta de dados a realização de entrevistas por meio da aplicação de um questionário semiestruturado composto por questões abertas e fechadas, num total de 20 questões

As entrevistas ocorreram no período de maio a junho de 2014, mediante aplicação dos questionários aos gerentes-gerais e aos funcionários (recepcionistas e camareiras) dos quatro meios de hospedagem selecionados, sendo escolhida apenas uma pessoa para representar cada cargo em cada um dos empreendimentos.

Logo, as entrevistas com os gerentes tiveram o intuito de coletar informações sobre suas ações e estratégias no que diz respeito à qualificação de seu pessoal. E também foram utilizadas para saber o quanto o empreendimento considera importante a qualificação do fator humano para a prestação de serviços. Para tanto, foram analisados os pré-requisitos exigidos pela organização para a composição de seu quadro de funcionários, bem como os treinamentos e outros possíveis incentivos à qualificação existentes no empreendimento.

As entrevistas com os funcionários serviram como meio de acesso a informações sobre seus graus de instrução e qualificações individuais. Os funcionários selecionados para participar das entrevistas forneceram informações acerca de suas qualificações e acerca da relação e intervenção dos empreendimentos quanto a esse assunto. Essas questões possibilitaram também a confirmação das informações fornecidas pelos gerentes.



Sendo assim, todos os dados coletados foram transcritos de modo a garantir uma maior confiabilidade das informações coletadas e posteriormente, analisados.

4. Análise de Resultados

A) Pousada MG

A pousada MG está localizada próxima 100 metros da avenida principal do centro de Petrópolis, opera na cidade há nove anos e conta, na atualidade, com vinte UHs. Segundo a gerente, o empreendimento não é ligado a nenhuma associação de Turismo e Hotelaria, uma vez que se trata de um estabelecimento pertencente a uma associação de professores.

A ideia inicial era que a pousada fosse utilizada apenas pelos associados, por meio de diárias com valores diferenciados. No entanto, manter apenas esse público não era economicamente viável para a sobrevivência do empreendimento. Desta forma, a pousada foi aberta para receber o público em geral.

O estabelecimento funciona com graças ao trabalho de dez pessoas que atuam nos seguintes cargos: gerência (1), recepcionistas (4), camareiras (4), auxiliar de serviços gerais (1).

Na pousada, foi observado que, para os cargos de camareira, não é exigido nenhum tipo de qualificação profissional devido à escassa mão-de-obra qualificada para esse tipo de cargo na cidade. No entanto, a gerente afirmou achar que a qualificação deveria ser exigida. Desta forma, o empreendimento opta por treinar os funcionários desse ramo internamente. Além disso, a gerente afirmou também que, na cidade, existe preconceito no que diz respeito a essa função, uma vez que muitos acreditam que o cargo se equipara ao trabalho de uma empregada doméstica. Nesse sentido, a gerente ressaltou que o trabalho da camareira é tão importante quanto o trabalho dos recepcionistas e, às vezes, até mais importante, já que as UHs, que são parte fundamental do serviço hoteleiro, ficam sob sua responsabilidade.

Já para as recepcionistas, a qualificação profissional exigida é em relação ao conhecimento e domínio de idiomas estrangeiros (principalmente inglês), o que é considerado fundamental para profissionais da área, segundo o empreendimento.

A gerente citou um caso de contratação na qual foi efetivada uma candidata sem nenhuma experiência na área de hotelaria, porém com elevado nível de conhecimento em língua



inglesa. Este fato sugere que o empreendimento prioriza a qualificação em detrimento da experiência de trabalho no momento da seleção.

Acerca da capacitação profissional oferecida pela pousada, a gerente citou os treinamentos iniciais oferecidos para funcionários recém-contratados. Estes são ministrados por pessoas mais antigas no cargo.

Além disso, também comentou sua tentativa de implantar um curso de inglês na pousada, que dispõe de espaço próprio para a realização das aulas. Estas seriam pagas pelos próprios funcionários, porém, com um valor bem razoável quando comparado aos valores das mensalidades de outros cursos da cidade. No entanto, após definir o espaço e confirmar a contratação da professora, por questões relacionadas ao perfil dos funcionários de seu empreendimento, não houve interesse por parte dos próprios colaboradores em participar do curso, o que a fez abandonar a ideia. Os funcionários questionaram o valor que deveria ser pago e também alegaram não ter disponibilidade para participar das aulas.

Por outro lado, acerca da reciclagem de conhecimentos para funcionários mais antigos, a gerente afirmou que, até o presente momento, não existe nenhuma ação desse tipo no empreendimento. No entanto, como ocupa o cargo de gerência por apenas um ano, afirmou que deseja fazê-lo assim que possível por acreditar que seja algo importante para a empresa e também para o aprendizado constante dos funcionários.

Porém, foi possível perceber que a qualificação profissional não é requisito para o oferecimento de benefícios (como promoção de cargos ou alterações salariais, por exemplo) por parte da empresa, uma vez que os funcionários não buscam sua própria qualificação.

Nesse sentido, a gerência do estabelecimento considera o desinteresse dos funcionários pela qualificação profissional como um problema local, já que estes, após conseguirem um emprego, acreditam que a qualificação não é mais necessária e não desejam crescer na empresa.

Essa falta de interesse dos próprios funcionários é apontada, pela gerência, como o principal motivo para a pousada não oferecer nenhum tipo de programa de treinamento.

Apesar disso, o estabelecimento considera muito importante a qualificação profissional para a realização das atividades, pois acredita que as pessoas devem buscar sempre o aprimoramento de suas habilidades e nunca se acomodarem nos cargos que ocupam.



Na Pousada MG, o nível de escolaridade da camareira entrevistada é Ensino Fundamental incompleto (até a 4ª série). A qualificação da entrevistada foi adquirida por meio de experiência de trabalho, já que esta atua como camareira em meios de hospedagem há 30 anos. A camareira também afirma nunca ter feito cursos, uma vez que, em sua profissão, acredita que a prática seja o fator mais importante.

Desta forma, a funcionária também não demonstrou interesse em procurar outros cursos que pudessem contribuir para sua qualificação.

Nesse sentido, a entrevistada afirmou que a qualificação que possui atualmente foi adquirida por meio dos próprios empreendimentos em que trabalhou. Além disso, foi citado que, na pousada MG, os conhecimentos sobre as atividades do cargo são ensinados por pessoas mais experientes na função.

Além disso, foi possível perceber que a promoção dos funcionários e as possíveis mudanças salariais não levam em consideração a qualificação profissional do funcionário, uma vez que, segundo a camareira, não há interesse dos mesmos por esse assunto. Segundo a funcionária, no seu caso, em particular, foi considerada sua vasta experiência no ramo e seu perfil de proatividade.

Já a recepcionista do estabelecimento possui Ensino Médio completo e também cursos nas seguintes áreas: informática, inglês e técnico em hotelaria e turismo, sendo que todos esses cursos foram realizados antes de sua entrada na pousada.

Além disso, a recepcionista afirmou ter interesse em dar continuidade à sua qualificação profissional. E, nesse sentido, demonstrou interesse em cursar o Ensino Superior, entretanto, na área de Relações Internacionais.

Por outro lado, a recepcionista relatou que, além das qualificações que já possuía, também foi necessária a realização de treinamentos dentro da empresa, uma vez que não tinha experiência na área de recepção.

Desta forma, é possível afirmar que sua qualificação foi constituída tanto pela empresa quanto por ações individuais.

Entretanto, devido ao pouco tempo no estabelecimento, a funcionária não soube dizer quais seriam os fatores para possíveis promoções e mudanças salariais. No entanto, é certo que sua



efetivação na empresa se deu devido à sua qualificação, principalmente por seus conhecimentos em língua inglesa.

B) Pousada MA

A pousada, localizada no bairro Bingen, um dos bairros que compõem o primeiro distrito de Petrópolis, opera na cidade há quatro anos e possui, atualmente, oito UHs.

O estabelecimento conta com apenas cinco funcionários, divididos de acordo com os seguintes cargos: gerência (1), recepcionista (1) camareiras (2), auxiliar de serviços gerais (2).

Cabe ressaltar, para efeitos explicativos, que a gerente também ocupa o cargo de recepcionista da pousada.

Na pousada, foi observado que a qualificação profissional só é exigida para o cargo de camareira. Nesses casos, o estabelecimento solicita a realização do curso de camareira oferecido pelo SESC.

Desta forma, verificou-se que, após o processo de seleção, o estabelecimento oferece apenas treinamento para os funcionários recém-contratados, os quais são ministrados por funcionários mais antigos.

Por outro lado, segundo a gerente, não se percebe na pousada uma busca dos funcionários por qualificação profissional. Entretanto, a entrevistada garantiu que, caso isso ocorra, o estabelecimento se compromete em reajustar o salário do funcionário, tendo em conta suas novas qualificações.

Sendo assim, foi verificada que o estabelecimento não possui nenhum programa de incentivo a qualificação profissional. No entanto, o empreendimento considera o fator importante para o desempenho das atividades do meio de hospedagem. A importância apontada pela gerente se dá em relação a um melhor funcionamento da pousada e ao aprimoramento da maneira de receber os hóspedes.

Além disso, a gerente acrescentou que o principal motivo para os funcionários não se qualificarem é a carga horária de trabalho, uma vez que, dessa forma, os funcionários não possuem tempo hábil para a realização de cursos fora do empreendimento.



Na Pousada MA, o nível de escolaridade da camareira é Ensino Fundamental incompleto (até a 4ª série) e, embora o estabelecimento tenha afirmado que exige o curso de camareira do SESC, a funcionária afirmou não ter realizado nenhum tipo de curso.

Sendo assim sua qualificação foi adquirida por meio de treinamentos realizados dentro da própria pousada, ministrados por funcionários mais experientes no cargo.

No entanto, devido ao pouco tempo de trabalho no empreendimento, ainda não houve nenhuma oportunidade de promoção ou aumento de remuneração da funcionária.

Conforme mencionado anteriormente, a gerente ocupa também o cargo de recepcionista, sendo a única pessoa exercendo essa função.

Sendo assim, a gerente afirmou que, ao assumir a função de recepcionista, na qual atua até os dias de hoje, seu nível de escolaridade era Ensino Médio completo. Entretanto, na época, ainda não havia feito nenhum tipo de curso para assumir a função. Foi verificado que sua qualificação foi adquirida por meio de experiência de trabalho.

No entanto, após assumir o cargo de recepcionista, identificou-se que a entrevistada, por conta própria, buscou sua qualificação em idiomas estrangeiros (inglês e espanhol), porém foi relatado que não houve nenhuma influência ou ajuda financeira por parte do empreendimento.

Esse fato sugere que a qualificação do funcionário na pousada, quando ocorre, é de forma individual e voluntária.

C) Hotel CB

O hotel, localizado no Centro Histórico de Petrópolis, opera com um número total de 74 UHs e presta serviços na cidade há cerca de 40 anos. No entanto, apesar do longo tempo de existência, o estabelecimento não possui vínculo com nenhuma associação de Turismo e/ou Hotelaria.

Atualmente, trabalham no empreendimento 25 funcionários, divididos nos seguintes cargos: gerente (1), cozinha/restaurante (7), camareira (5), lavanderia (1), auxiliar de serviços gerais (1) e recepção (10). Esses números são aproximados, uma vez que a gerente não possuía essas informações exatas.

No Hotel CB, verificou-se que a qualificação profissional não é exigida no processo de seleção e contratação, uma vez que, segundo a gerente, há poucos profissionais qualificados



na cidade. Por esse motivo, o hotel se compromete a ensinar aos novos funcionários os procedimentos necessários à realização de suas atividades, por meio de treinamentos ministrados por funcionários mais antigos.

Além disso, não foi identificada a realização de nenhum tipo de curso ou treinamento destinado à reciclagem de conhecimentos dos funcionários mais antigos.

O hotel não dispõe de um programa próprio de incentivo à qualificação profissional. Entretanto, a gerente afirmou que, quando toma conhecimento que algum funcionário busca por cursos de qualificação, o empreendimento oferece uma ajuda financeira para a realização do mesmo.

Segundo a gerente, o empreendimento considera importante a qualificação dos funcionários para um melhor atendimento aos hóspedes. Além disso, destacou também a importância do conhecimento da língua inglesa para os profissionais que atuam no setor.

No Hotel CB, o nível de escolaridade da camareira é Ensino Fundamental incompleto (até a 4ª série). No entanto, verificou-se na funcionária o desejo de voltar a estudar para completar o Ensino Fundamental.

Além dessa formação, a camareira também realizou curso de segurança do trabalho e de camareira, pelo SENAC. O curso de camareira foi realizado antes de a entrevistada exercer a profissão.

Sua experiência como camareira é de 26 anos. No entanto, trabalha no empreendimento há menos de um mês.

A funcionária afirmou que ainda se interessa por outros cursos de qualificação. Entretanto, comentou que vai dar prioridade a seu retorno ao Ensino Fundamental.

Devido ao pouco tempo atuando no estabelecimento, a entrevistada afirmou ainda não ter recebido nenhum tipo de incentivo referente à qualificação profissional por parte do hotel.

Mesmo sem ter passado por essa situação, a camareira acredita que a qualificação profissional é fundamental para a promoção dentro da empresa e possíveis aumentos salariais.

Já a recepcionista do hotel possui Ensino Superior Incompleto, uma vez que seu curso de Administração ainda está em andamento. Além disso, possui cursos nas seguintes áreas: vendas, atendimento ao cliente, recursos humanos e informática.



Além dos cursos já realizados, a entrevistada afirmou buscar constantemente por outros cursos de qualificação, pois acredita que a atualização de conhecimentos é importante para sua formação profissional.

Segundo a funcionária, a sua qualificação é feita de maneira individual e voluntária, no entanto, o hotel auxilia financeiramente sempre que necessita.

A respeito de promoções dentro da empresa e possíveis alterações salariais, a recepcionista afirmou que a qualificação profissional é levada em consideração pelo empreendimento, uma vez que este fator representa um diferencial entre os funcionários.

D) Hotel GH

O hotel, também localizado no Centro Histórico de Petrópolis, começou suas operações em 1930. Entretanto, ficou fechado por 45 anos, sendo reaberto somente em dezembro de 2011.

Atualmente, o estabelecimento atua com 67 UHs e é ligado ao Petrópolis *Convention & Visitors Bureau*, “instituição formada por empresários e profissionais do setor de turismo de Petrópolis.” (PETRÓPOLIS CONVENTION & VISITORS BUREAU, s.d.)

Além disso, o hotel é o único da cidade que está cadastrado no SBClass, obtendo a classificação quatro estrelas como hotel histórico. Também recebeu do Guia Quatro Rodas, empresa que “seleciona e classifica hotéis, restaurantes e passeios” (GUIA QUATRO RODAS, s.d.), o prêmio Hotel do Ano, em 2013.

O hotel possui 49 funcionários, distribuídos da seguinte forma: recepcionista (6), mensageiro (5), manobrista (6), administrativo (4), gerência (4), reservas/eventos (2), camareira (7), cozinha/restaurante (11), auxiliar de serviços gerais (3), lavanderia (1).

O empreendimento exige a qualificação profissional dos candidatos durante o processo de seleção, principalmente para o cargo de recepcionista. Segundo o gerente, as pessoas que não possuem qualificação na área possuem maior dificuldade em entender como funciona o ambiente de recepção. Por esse motivo, no caso dos recepcionistas, é exigido que o candidato tenha, ao menos, algum curso do SENAC ou mesmo uma graduação na área.

Entretanto, o entrevistado afirmou que reconhece a escassez de profissionais qualificados no setor de Turismo/Hotelaria na cidade. E, por isso, quando não é possível encontrar um candidato com a formação citada anteriormente, a característica indispensável para a contratação nesse cargo é o domínio da língua inglesa.



Após a contratação, ainda para o cargo de recepcionista, foi observado que o hotel oferece treinamentos de CMNet Soluções, que é uma ferramenta utilizada para “gerenciamento de informações, políticas, tarifas e disponibilidade de hotéis” (CMNet Soluções, s.d.). Segundo o gerente, com esse conhecimento, o recepcionista pode atuar em empresas hoteleiras de várias partes do mundo.

Além disso, todos os funcionários também recebem treinamento de primeiros socorros e rota de fuga, para que estes saibam como direcionar e instruir os hóspedes no caso de algum incidente. Também foi identificada a realização de palestras internas voltadas para a área de vendas, de modo a aprimorar a venda de reservas.

Além dos treinamentos iniciais, de acordo com o gerente, também há cursos de reciclagem para os funcionários mais antigos. Dentre eles, estão os cursos de primeiros socorros, que precisam ser constantemente lembrados e também treinamentos relacionados à postura e comportamento profissional.

Nesse sentido, o gerente destacou a importância de determinados padrões e normas que devem ser respeitados por quem atua na hotelaria. Desta forma, a realização da reciclagem desses cursos contribui para lembrar os funcionários acerca desses aspectos que devem ser respeitados.

Por outro lado, devido ao pouco tempo de reinauguração do hotel, o gerente afirmou que os investimentos em qualificação foram voltados para os treinamentos internos do empreendimento. No entanto, quando algum funcionário busca por alguma qualificação externa, o hotel oferece uma ajuda de custo para que este possa realizar o curso.

Sendo assim, segundo o gerente não existe no hotel um programa de qualificação específico. Entretanto, existe o incentivo e estímulo ao melhoramento constante de todos os profissionais, visto que o hotel aposta nas pessoas que desejam melhorar e também ajuda financeiramente os funcionários que manifestam a vontade de se qualificar.

Desta forma, a qualificação profissional é considerada muito importante para o desempenho das atividades cotidianas. De acordo com o gerente, a hotelaria pressupõe um comportamento regrado, e, por esse motivo, é necessário que, além da qualificação técnica, os funcionários tenham estrutura psicológica para resolver determinados conflitos do ambiente de trabalho. Além disso, por se tratar de um setor que exige uma postura muito específica, é fundamental que esses conhecimentos sejam sempre lembrados.



No empreendimento, foi verificado que o nível de escolaridade da camareira é Ensino Médio completo. Além disso, a funcionária afirmou ter realizado um curso em sua área de atuação no hotel. Nesse sentido, a camareira considera que a realização de cursos é sempre o ponto inicial para qualquer conhecimento.

Entretanto, apesar de já ter realizado cursos, a funcionária afirmou que nem todos os funcionários do hotel se interessam por qualificação.

Além disso, segundo a camareira, após a contratação, o hotel se encarrega de oferecer alguns cursos. Porém, parte da qualificação profissional ainda ocorre de forma individual.

Ainda segundo a funcionária, a qualificação profissional é um fator fundamental para a promoção no cargo e possíveis mudanças salariais, uma vez que, por meio do desenvolvimento de conhecimentos, o funcionário é estimulado a ter novas ideias e se torna capaz solucionar problemas de modo mais eficiente.

Já a recepcionista do empreendimento possui Ensino Superior completo, na área de Hotelaria. Além da graduação, a funcionária afirmou também ter participado de um curso de extensão no exterior e dominar as línguas inglesa e espanhola.

Nesse sentido, a recepcionista afirmou que ainda busca aprimorar sua qualificação profissional e demonstrou interesse em realizar um curso de pós-graduação. No entanto, seu horário de trabalho inviabiliza sua participação no curso, uma vez que os horários de trabalho não são fixos.

Ainda segundo a funcionária, o empreendimento oferece aos colaboradores alguns cursos em parceria com o SENAC. Entretanto, no seu caso, o interesse em realizar um curso de pós-graduação se deu de forma individual e voluntária.

Sendo assim, acerca de questões como promoções dentro da empresa e possíveis alterações salariais, foi verificado que o hotel considera a qualificação profissional como um fator de destaque entre os funcionários.

4.1 Análise comparativa dos estabelecimentos de hospedagem pesquisados

Por meio do referencial teórico e da pesquisa de campo realizada nos dois hotéis e nas duas pousadas, foi possível compreender de maneira mais precisa como a temática da qualificação profissional é abordada e entendida por essas duas tipologias de meios de hospedagem em Petrópolis.



Durante a pesquisa percebeu-se que a estrutura organizacional das pousadas é relativamente mais simples que a dos hotéis. Vale ressaltar também que o menor número de UHs desses estabelecimentos deve ser considerado e que tal fato justifica o reduzido número de funcionários.

Acerca do processo de seleção e contratação desses profissionais, foi evidenciada a escassez de mão-de-obra qualificada no setor de Turismo/Hotelaria na cidade. Apesar de esse fato ter sido mencionado em todos os estabelecimentos, foi nas pousadas que se verificou a maior dificuldade de encontrar profissionais qualificados. Tal condição se explica devido às práticas já adotadas pelas gestões anteriores nesses empreendimentos e também devido à estrutura organizacional familiar verificada, principalmente, na pousada MA.

Por outro lado, um aspecto interessante em relação às análises feitas nas pousadas é o desinteresse dos próprios funcionários em relação à qualificação profissional. Nesses tipos de estabelecimentos, verificou-se que, em grande parte, os próprios colaboradores não têm interesse em participar de cursos ou outras iniciativas que tenham por objetivo o desenvolvimento de seus conhecimentos.

Entretanto, esse fato é considerado como um problema local. Segundo a pesquisa, o desinteresse em aprimorar conhecimentos e a falta de ambição para ocupar outros cargos são aspectos que inviabilizam a implantação de programas de qualificação profissional para esses funcionários.

Desta forma, verificou-se que nas pousadas pesquisadas, a única qualificação oferecida é o treinamento realizado quando um funcionário é contratado. Esse procedimento não é feito por nenhuma equipe especializada e sim, ministrado por funcionários mais experientes naquela determinada função.

Além disso, não há em nenhuma das pousadas ações destinadas à reciclagem de conhecimentos dos funcionários mais antigos.

A gerência das duas pousadas afirmou que os empreendimentos se dispõem a auxiliar financeiramente os funcionários que buscam por cursos de qualificação. No entanto, nesses estabelecimentos, verificou-se um pequeno número de funcionários com esse interesse.

É relevante ressaltar que tal comportamento contrasta com a opinião dos autores citados anteriormente. Estes demonstram preocupação com a pouca relevância que alguns



empreendimentos oferecem à qualificação profissional, e também afirmam ser indispensável que os empreendimentos hoteleiros invistam nesse conhecimento.

Porém, já no âmbito prático da pesquisa, foi identificado que o desinteresse dos próprios funcionários com relação a esse assunto não permite que os estabelecimentos criem programas sólidos destinados à qualificação de seu pessoal.

Nas pousadas, verificou-se que o nível de escolaridade das camareiras é Ensino Fundamental incompleto e que, nenhuma das entrevistadas havia realizado cursos específicos na função. Nesse sentido, a qualificação das funcionárias desse cargo foi adquirida por meio de experiência de trabalho. Já a respeito das recepcionistas das pousadas, os resultados foram diferentes nos dois estabelecimentos pesquisados.

Na Pousada MG, foi possível observar que a qualificação da funcionária, que dominava o idioma inglês, foi fundamental para sua contratação. Apesar de não ter nenhuma experiência na área de hotelaria, o empreendimento considerou a formação profissional da candidata em detrimento da experiência de trabalho que seria necessária à função. Desta forma, optou-se por treinar a funcionária internamente.

Além disso, foi verificado que a recepcionista, que possui ensino médio completo e outros cursos realizados, ainda tem interesse em aprimorar sua qualificação profissional.

Já na Pousada MA, foi verificada uma situação atípica em relação a todos os empreendimentos pesquisados, decorrente da estrutura simples e da característica familiar da estrutura organizacional do empreendimento. Na pousada, observou-se que a gerente ocupa também o cargo de recepcionista, sendo ainda a única pessoa nessa função. A sua qualificação é Ensino Médio completo e não houve a realização de nenhum tipo de curso específico para assumir o cargo de recepção.

Vale ressaltar que a entrevistada assumiu primeiramente o cargo de recepcionista e, após alguns meses, foi indicada à gerência do estabelecimento.

Sendo assim, percebendo seu rápido crescimento dentro da pousada, e a necessidade do conhecimento de línguas estrangeiras para atuar na recepção, a entrevistada, por conta própria, realizou cursos de inglês e espanhol. E, além disso, afirmou não ter recebido dos proprietários da pousada qualquer incentivo financeiro para a realização desses cursos.



Entretanto, trabalhando atualmente como gerente, a entrevistada afirmou que, se algum funcionário tivesse interesse em realizar algum curso de qualificação profissional fora do estabelecimento, a pousada ajudaria financeiramente. Porém, essa atitude não é percebida em nenhum dos funcionários que atuam no empreendimento atualmente.

Já nos hotéis, foi possível perceber que a estrutura organizacional era um pouco mais complexa, devido à existência de alguns cargos que não foram encontrados nas pousadas pesquisadas.

No entanto, foi possível perceber que, no processo de seleção e contratação, a qualificação profissional é considerada de formas distintas pelos dois hotéis pesquisados.

Nesse sentido, no Hotel CB verificou-se que esse fator não é exigido no momento da contratação, visto que, segundo a gerente, não existem na cidade profissionais qualificados na área. Nesse empreendimento, todos os funcionários são treinados internamente por pessoas mais experientes em suas respectivas funções.

Apesar do hotel não dispor de um programa de treinamentos ou mesmo de cursos de reciclagem para funcionários mais antigos, observou-se que os funcionários que buscam qualificação fora do empreendimento recebem do hotel uma ajuda financeira.

Nesse estabelecimento, foi possível perceber que, apesar da camareira também ter apenas o Ensino Fundamental incompleto, esta também realizou outros cursos que contribuíram para sua formação profissional na área. Além disso, foi verificado também seu interesse em retomar os estudos e dar continuidade à sua formação profissional.

Ainda nesse hotel, a recepcionista está cursando o Ensino Superior e afirmou ser formada em diversos outros cursos. Verificou-se também que a recepcionista ainda busca o aprimoramento de seus conhecimentos profissionais e que o hotel ajuda financeiramente, quando necessário.

Já no Hotel GH, verificou-se o processo seletivo mais rigoroso no que diz respeito à qualificação profissional. Nesse estabelecimento, é exigida dos profissionais, principalmente para o cargo de recepção, alguma formação na área de Turismo/Hotelaria.

E, mais uma vez, foi relatada a dificuldade de encontrar, em Petrópolis, profissionais com essa formação.



Além disso, o empreendimento é o único dentre os pesquisados que oferece treinamentos internos ministrados por equipes especializadas e não somente baseados na experiência de funcionários mais antigos.

Nesse empreendimento, foi observada a preocupação dos gestores em fornecer aos funcionários treinamentos internos. No entanto, também existe a ajuda financeira quando o funcionário precisa de alguma formação externa.

A camareira desse hotel, dentre todas as camareiras entrevistadas, é a que possui maior nível de escolaridade, tendo cursado o Ensino Médio completo e também curso específico de sua área de atuação.

Com a recepcionista desse hotel, também foi verificado o mesmo resultado. De todas as recepcionistas entrevistadas, foi nesse estabelecimento que se verificou o maior nível de escolaridade. A recepcionista entrevistada possui Ensino Superior completo na área de Hotelaria, bem como um curso de extensão no exterior. Além disso, também domina os idiomas inglês e espanhol.

A recepcionista ainda busca aprimorar sua qualificação profissional, porém, devido a seu horário de trabalho, isso ainda não foi possível.

Sendo assim, de um modo geral, os hotéis pesquisados dispõem de funcionários com maior nível de qualificação profissional, quando comparados com os resultados das pousadas. Desta forma, para a promoção no cargo ou possíveis alterações salariais, no caso das pousadas, não é considerada a qualificação dos profissionais, e sim outros fatores.

Apesar das semelhanças e divergências dos resultados, um ponto em comum entre todos os estabelecimentos pesquisados é a importância da qualificação profissional para um melhor desempenho do empreendimento. Mesmo nos estabelecimentos que não exigem a qualificação no momento da contratação e/ou que não oferecem treinamentos para seus funcionários, os gestores acreditam que a qualificação profissional é um fator fundamental para um bom funcionamento do meio de hospedagem.

Além disso, em todos os estabelecimentos verificou-se o oferecimento de ajuda financeira para a realização de cursos externos. Esse fato sugere que, apesar de nem todos os empreendimentos oferecerem um programa de capacitação próprio, a ajuda financeira representa um incentivo da empresa que viabiliza a qualificação do funcionário.



Entretanto, foi verificado que a cidade de Petrópolis é fortemente marcada pela escassez de pessoal qualificado nessa área e também pela falta de interesse de boa parte dos funcionários em aprimorar seus conhecimentos.

5. Conclusões

Por meio deste estudo verificou-se uma carência no que diz respeito à publicação de materiais acerca de sua realidade da hotelaria em Petrópolis e a qualificação da mão de obra empregada nestes estabelecimentos. Os dados tornam-se escassos no tocante à construção de um panorama local da atividade, no estudo da quantidade de estabelecimentos e também de outros aspectos como: taxa média de ocupação dos empreendimentos, valor médio das diárias na cidade e fatores que influenciam a ocupação hoteleira na cidade.

Já no que diz respeito à importância da qualificação profissional nas empresas, de maneira geral, foi observado que a qualidade do fator humano pode ser fundamental e decisiva. Nesse sentido, também se identificou que a qualificação profissional, atualmente, é importante tanto para a empresa quanto para os funcionários que nela atuam, pois, esse investimento, além de aprimorar os conhecimentos dos funcionários, pode servir como fator de atração de profissionais que desejam se qualificar cada vez mais.

Essa qualificação se mostra ainda mais importante quando se trata de empresas hoteleiras. Sendo assim, foi ressaltado que, em empresas desse tipo, a interação entre funcionário e cliente é imediata. Portanto, a qualificação dos funcionários é ainda mais importante nesses casos.

Por outro lado, outro aspecto a ser considerado nas empresas hoteleiras é o processo seletivo para a composição do quadro de funcionários. É importante que, além das competências técnicas, os candidatos, principalmente os que atuarão diretamente junto ao cliente, tenham perfil para lidar com o público. É essencial que esse aspecto seja verificado antes da contratação, uma vez que não é possível mudar a personalidade das pessoas por meio de treinamentos. Esse fato sugere que, no caso da hotelaria, as características pessoais são tão fundamentais quanto as habilidades técnicas dos profissionais.

Já a pesquisa de campo realizada nas duas tipologias de meio de hospedagem revelou alguns aspectos contraditórios no que diz respeito à qualificação profissional no setor em Petrópolis.



Foi verificado que a maioria dos estabelecimentos pesquisados não oferece uma capacitação sólida a seus funcionários. Na maioria das vezes, observou-se que, após entrar no estabelecimento, o treinamento que o funcionário recebe consiste apenas na instrução de um funcionário mais antigo a respeito da atividade a ser desempenhada. No entanto, todos os empreendimentos afirmaram auxiliar financeiramente os funcionários que buscam por qualificação em outras instituições. Além disso, todos consideram a qualificação importante para o desempenho das atividades do meio de hospedagem.

Por outro lado, outro aspecto relevante é a falta de interesse desses profissionais em relação à sua própria qualificação. Esse fato foi apontado pela maioria dos gestores como a principal causa de não se oferecer um programa de incentivo à qualificação profissional dentro dos estabelecimentos.

Ainda assim, foi possível perceber que, de um modo geral, os hotéis possuem os profissionais mais qualificados quando comparados com as pousadas.

Cabe ainda ressaltar que na pesquisa foram selecionados apenas quatro meios de hospedagem da cidade. Portanto, não se pode afirmar que a realidade é a mesma em todos os estabelecimentos de Petrópolis.

No entanto, o presente estudo pode servir como um breve panorama local sobre a qualificação profissional do setor na atualidade, e também como ponto de partida para outras pesquisas que tenham por objetivo avaliar ainda mais profundamente essa temática.

Referências

ABDULLAH, R. B.; ABDUL KARIM, N.; ABDUL PATAH, M.; ZAHARI, H.; NAIR, G. e JUSOFF, K. The linkage of employee satisfaction and loyalty in hotel industry in Klang Valley, Malaysia. *International Journal of Business and Management*, V.4, n. 10, p. 152–160, 2009. Disponível em: <<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/viewFile/3920/3444>. > Acesso em 11 nov. 2015.

AL-REFAIE, A. Effects of human resource management on hotel performance using structural equation modeling. *Computers in Human Behavior* V.43, p. 293–303, 2015. Disponível em: <http://www.freepaperdownload.us/1773/Article2954766.htm>. Acesso em 11 nov. 2015.

BARRETO, A.; AZEGLIO, A. La problemática de la gestión del capital humano em las mipymes de alojamiento turístico de la ciudad de Buenos Aires–Argentina. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. V. 22, p. 1140–1159, 2013.



BAUER, M. W.; GASKELL, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. 8. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

BRANCO, G. M.; RIBEIRO, J. L. D.; TINOCO, M. A. C. Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de hotelaria. *Produção*, v. 20, n. 4, out./dez. 2010, p. 576-588. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/2010nahead/AOP_200903043.pdf> Acesso em 10 nov. 2015.

BRASIL. CADASTUR. Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/index.mtur#>>. Acesso em 20 abr. 2014.

CAON, M. *Gestão estratégica de serviços hoteleiros*. São Paulo: Atlas, 2008.

CHI, C. G. e GURSOY, D. Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management*, V.28, p.245-253, 2009. Disponível em: <http://www.researchgate.net/publication/223295488_Employee_Satisfaction_Customer_Satisfaction_and_Financial_Performance_An_Empirical_Examination> Acesso em 11 nov. 2015.

CONCEIÇÃO, R. D. P.; OLIVEIRA, F. F. Turismo Petropolitano: uma discussão sobre o panorama e o planejamento da vocação histórica fora do eixo central da cidade. *TMS ALGARVE 2014 – MANAGEMENT STUDIES INTERNATIONAL CONFERENCE*. Portugal. 2014.

DIAS, R.; FILHO, N. A. Q. V. *Hotelaria e turismo: elementos de gestão e competitividade*. Campinas, SP: Editora Alínea, 2006.

ESTEVÃO, C. M. S.; MAINARDES, E. W.; RAPOSO, M. L. B. *Orientação para o Mercado no Segmento Hoteleiro: o caso português*. Turismo em Análise, v.20, n.3, dezembro 2009.

EURICO, S.T.; SILVA, J.A.M.; VALLE, P.O. *Recursos humanos qualificados no turismo: Factores de diferenciação nos pólos de desenvolvimento turístico do oeste e de Leiria-Fátima*. Encontros Científicos - Tourism & Management Studies, n. 8, 2012. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4789078>>. Acesso em 09 abr. 2016

FEGER, J.E.; FREITAS, M. C. D.; KUNTZ, V.H.; SEHN, M.F.; SANTOS, L.R.N. Cursos Pronatec Copa 2014 Voltados ao Turismo em Curitiba, PR: Instrumento de Avaliação por Rubrica. *Revista ROSA DOS VENTOS - Turismo e Hospitalidade*, v. 7, N. 3, 2015. Disponível em:

<<http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/3144>> Acesso em 09 abr. 2016

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2012.

GUIA QUATRO RODAS. 2014. Disponível em: <<http://viajeaqui.abril.com.br/guia4rodas/>>. Acesso em 18 mai. 2014.

GUZMÁN, T.; CAÑIZARES, S.; JESUS, M. Satisfação laboral na actividade hoteleira no Algarve e na Andaluzia. *Revista portuguesa e brasileira de Gestão*, v.8, n.2, Lisboa, 2009.

Disponível em: <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?pid=S1645-44642009000200003&script=sci_arttext>. Acesso em 02 nov. 2015.

MALERBA, R.C. REJOWSKI, M. Extensão Universitária em Turismo: a atuação das instituições públicas de educação superior do Brasil. *Revista Turismo em Análise*, v. 25, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/article/viewFile/80715/84362>>. Acesso em 05 abr. 2016.

MATIAS, M. *Turismo: formação e profissionalização*. São Paulo: Manole, 2002.

Ministério do Turismo. Relatório Dados e fatos 2011-2014. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outros_estudos/downloads_outroestudos/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf> Acesso em 06 abr. 2016

MOTA, K. C. N. *EDUCAÇÃO SUPERIOR EM TURISMO NO BRASIL: análise dos cursos no contexto contemporâneo e a oferta tecnológica nos Institutos Federais no Nordeste*. Tese apresentada



no Programa de Pós-graduação em Administração, da Universidade do Vale do Itajaí, no Curso de Doutorado em Administração e Turismo, Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) Programa de pós-graduação em Administração, 2011. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Keila%20Cristina%20Nicolau%20Mota1.pdf>.> Acesso em 09 mar. 2016.

PEREIRA, Y. V.; LUCENA, E. A. *Estratégias Adotadas pela Accor Hotels do Brasil entre 1974 e 2006*. Turismo em Análise, v.20, n.1, abril 2009.

PETRÓPOLIS CONVENTION & VISITORS BUREAU. 2014. Disponível em: <<http://www.pcvb.com.br/>>. Acesso em 20 mai. 2014.>

PIMENTA, M. A. *Gestão de pessoas em turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação*. 2. Ed. São Paulo: Alínea, 2006.

SERRA, F. A. *Fator humano da qualidade em empresas hoteleiras*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

TOMAZONI, E.L. *Educação Profissional em Turismo. Cria-se Mercado pela Formação?* Revista Turismo em análise, v. 18, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://www.turismoemanalise.org.br/turismoemanalise/article/view/378>> Acesso em 09 abr. 2016

TOMAZONI, E.L.; TAVARES, J.M. *Emprendedurismo y gestión de recursos humanos en la hotelería de Brasil: Un estudio bibliométrico*. *Revista Estudios y Perspectivas em Turismo*, v.23, n.3, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322014000300007>. Acesso em 06 abr. 2016

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2000.

NAVARRO, S.; GARZÓN, D., ROIG-TIERNO, N.. *Co-creation in hotel–disable customer interactions*. *Journal of Business Research*, V. 68, p. 1630–1634, 2015.

VIANA, D.G.; CAMARGO, L. O. L. *O Estágio Curricular como Desenvolvimento Profissional na Perspectiva dos Alunos de Hotelaria*. *Turismo em Análise*. V.23, n. 2, p. 333-354, 2012. Disponível em: <<http://www.turismoemanalise.org.br/turismoemanalise/article/view/214>.> Acesso em 01 nov. 2015.

Recebido em: 01/10/2014 (1ª versão) 22/04/2016 (4ª versão)

Aprovado em: 25/04/2016