

Recebido: 01/04/2024**Aprovado: 26/04/2024****Avaliado pelo Sistema Double Blind Review****MEIO DE HOSPEDAGEM NO CONTEXTO DO TURISMO: A
IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE QUALIDADE PARA A
ATIVIDADE TURÍSTICA.****ACCOMMODATION IN THE CONTEXT OF TOURISM: THE
IMPORTANCE OF QUALITY SERVICE FOR TOURIST
ACTIVITY.****Alice Barbosa Ferreira¹****E-mail: abf.tur21@uea.edu.br****Orcid: 0009-0001-9356-4504****Laís de Souza Lima²****E-mail: ldsl.tur21@uea.edu.br****Orcid: 0009-0000-5911-9928****RESUMO**

O presente artigo aborda sobre os meios de hospedagem, sua classificação segundo a lei nº 11.771/08, seus tipos existentes conforme definiu o Ministério do Turismo em 2011, oferece um resumo sobre hospedagem, Turismo, e a relação dos meios de hospedagem enquanto atividade turística para com Turismo, além de falar sobre a importância da boa qualidade na prestação de serviços que se espera encontrar no local da acomodação escolhida, e uma análise sucinta sobre a oferta turística da cidade de Manaus. Para a produção deste foram feitos levantamento e análise de materiais bibliográficos referente ao tema, se trata de uma abordagem qualitativa cuja forma de pesquisa foi definida como exploratória. Em relação aos resultados obtidos foi possível verificar que o setor de hospedagem desempenha um papel fundamental como complemento para a atividade turística, e a qualidade dos serviços oferecidos nesta área é indispensável, uma vez que influencia diretamente na percepção do destino pelo hóspede, podendo impactar positiva ou negativamente sua experiência.

Palavras-chave: Hospedagem. Turismo. Serviços. Qualidade.**ABSTRACT**

This article discusses accommodation facilities, their classification according to law no. 11,771/08, their existing types as defined by the Ministry of Tourism in 2011, offers a summary of accommodation, Tourism, and the relationship between accommodation facilities as an activity tourism to Tourism, in addition to talking about the importance of good quality in the provision of services that one expects to find in the chosen accommodation location, and a succinct analysis of the tourist offer in the city of Manaus. For the production of this, a survey and analysis of bibliographic materials relating to the topic were carried out. This is a qualitative approach whose research form was defined as exploratory. In relation to the results obtained, it was possible to verify that the accommodation sector plays a fundamental role as a complement to tourist

¹ Semi finalista do curso de Bacharel em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas – UEA;

² Semi finalista do curso de Bacharel em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas – UEA.

activity, and the quality of the services offered in this area is essential, as it directly influences the guest's perception of the destination, potentially having a positive impact. or negatively your experience.

Keywords: Accommodation. Tourism. Services. Quality.

1. INTRODUÇÃO

O setor de hospedagem, sendo um serviço altamente ligado ao turismo, desempenha um papel crucial na atividade deste ramo fornecendo aos turistas e visitantes acomodações confortáveis e adequadas durante suas viagens. Uma boa hospedagem não apenas satisfaz as necessidades básicas dos viajantes, como também contribui para uma experiência mais completa e satisfatória podendo causar impactos positivamente a percepção do destino turístico.

Trabalhar com o público nem sempre se mostra um trabalho fácil, em suas publicações, Araújo (2013) explica que as pessoas buscam serviços mais comodativos e, entretanto, ainda é uma questão que os hotéis não decidem investir e aqueles que adotam qualidades melhores de serviços acabam se destacando e possuindo a imagem de diferenciados. Tais serviços de qualidade remetem muito a performance do turismo, onde não é vendido apenas um serviço bem feito ou um detalhe bem elaborado, e sim uma experiência inesquecível.

A hoteleira não possui um ponto de início conciso e acirrado, mas sabe-se que ela está ligada às viagens dos indivíduos, onde muitas das vezes deixavam seu local de origem e iam para outros lugares por diversas razões. Antigamente as pessoas abriam suas residências e recebiam visitantes para passar a noite, porém, essa realidade foi mudando com o tempo, pois os indivíduos que normalmente recebiam estranhos em suas casas com hospitalidade passaram a cobrar pela acomodação temporária. Oferecer uma ampla e qualificada oferta turística tornou-se essencial para atrair e satisfazer os viajantes, o que contribui para o crescimento e o sucesso para as localidades turísticas.

Araújo (2013), afirma ainda que, “o serviço com qualidade gera a satisfação e a realização do que o cliente busca e o que efetivamente encontra. Portanto, a qualidade pode ser entendida como satisfação, anseio, adequação, conformidade e superação das expectativas do cliente.”

Sabe-se que Manaus é um grande destino turístico no qual possui e oferece toda uma oferta turística, serviços e equipamentos, como espaço para eventos, meios de hospedagem, atrativos locais, além de, uma variedade no quesito restaurantes e similares, entretanto, tratando de qualidade na prestação de serviços, alguns prestadores ainda deixam a desejar.

Visto que a capital do estado do Amazonas possui uma diversidade de serviços, diante disso, a pesquisa em questão concentra-se em revelar qual é a visão científica a respeito dos serviços e como uma aplicação de qualidade influencia no mercado econômico. Tais pesquisas mostram para a

sociedade turística e empreendedora o impacto da qualificação dos serviços hoteleiros, e de estigma relevante para a acadêmica já que mostra um assunto altamente procurado com uma maior organização referente ao turismo e a qualidade de serviço.

Neste sentido, o objetivo desta pesquisa é mostrar a importância da qualidade dos serviços oferecidos na hotelaria, e como isso contribui para a atividade turística na capital amazonense.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

A hospedagem está ligada à evolução da humanidade, mas não se sabe ao certo quando exatamente ocorreu o seu surgimento, pois não há uma data certa para o primeiro meio de hospedagem. No entanto, Ribeiro (2011), afirma o que motivou o surgimento da mesma, “(...) a hotelaria surgiu paralelo as viagens empreendidas pelo homem objetivando atendê-lo em suas necessidades primordiais de proteção, repouso, segurança, higiene e até alimentação”.

Ribeiro (2011), sustenta ainda que os gregos e romanos foram responsáveis pelos registros históricos na construção de alguns tipos de hospedagem, bem como o Asilo, as estalagens e os estábulos. O que contribuiu para alojar vários convidados e visitantes naquela época.

Ainda neste contexto de seu surgimento, ligado às viagens feitas pelos indivíduos que deixavam sua residência temporariamente, muitos deles foram motivados por várias razões, incluindo o comércio (troca de mercadorias), em busca de conhecimento, e até mesmo conquista territorial.

Contata-se que o sistema de hospedagem sempre foi importante para a sociedade, e antigamente as pessoas abriam suas residências para receber as pessoas para passar a noite, porém isso passou a mudar, os indivíduos que recebiam estranhos em suas casas com hospitalidade passaram a cobrar, como afirmar Aldrigui (2007), “os envolvidos com a hospitalidade começaram a cobrar por seus “serviços”, de acordo com a classe social a que pertenciam os viajantes”.

Perante a Organização Mundial de Turismo - OMT (2001, p. 39) “o turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano com finalidade de lazer, negócios ou outros”.

O Turismo, antes de mais nada, também é uma atividade econômica e faz parte do setor terciário, e para acontecer e funcionar de maneira eficiente e completa, faz-se necessário, além da motivação de deslocamento, o auxílio e existência dos "equipamentos e serviços turístico", e esses são, conforme Oliveira (2001, p.64):

Entendidos como o conjunto de edificações, instalações e serviços indispensável ao desenvolvimento da atividade turística;

são constituídos pelos meios de hospedagem alimentação, entretenimento, agenciamento, informações e outros serviços voltados para o atendimento aos turistas".

Logo, esses são os elementos básicos e essenciais para a ocorrência da experiência turística no destino turístico visitado. Vale ressaltar que possuindo os equipamentos, atrativos e serviços que proporcionam uma boa experiência para o turista/visitante, o destino visitado poderá ter um aumento em seu fluxo turístico uma vez que memórias positivas foram criadas durante a viagem, e conseqüentemente haverá uma divulgação através do "boca a boca", além do fato de um possível retorno do turista futuramente

Seguindo as tendências e almejando se desenvolverem mais no mercado turístico atual, as grandes apostas dos países são voltadas para os seus destinos turístico inteligentes, que são definidos pelo Mtur (2018) como o espaço turístico inovador, acessível a todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, que facilita a interação do visitante com o entorno e incrementa a qualidade da sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes.

Com a sua evolução, o Turismo passou a ser um segmento para todos os perfis de viajantes, existindo o turismo cultural, religioso, gastronômico, de sol e praia, de lazer, de eventos, de esportes, de base comunitária, de ecoturismo, entre outros que a cada momento podem surgir, e independente de qual seja o turismo, o importante é estar atento em que perfil cada turista se encaixa, para sempre atender as necessidades e preferências de cada indivíduo.

Meios de Hospedagem, conforme a lei nº 11.771/08, referente à Política Nacional do Turismo no Brasil, Art. 23.

Consideram-se meios 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.

Ao mencionar meios de hospedagem, o hotel é a acomodação já consolidada na memória das pessoas. Segundo Andrade (2002), "um hotel é o edifício onde se exerce o comércio da recepção e da hospedagem de pessoas em viagens ou não, onde podem ser oferecidos serviços parciais ou completos, de acordo com o tipo de empreendimento e as necessidades de seus clientes", entretanto para além dos hotéis, o Mtur (2011), também classificou como meio de hospedagem: resort; hotel fazenda; cama e café; hotel histórico; pousada e flat/apart-hotel.

Na atividade turística, como já mencionada na lei nº 11.771/08, os meios de hospedagem são considerados como prestadores de serviços turísticos. E sobre os serviços e equipamentos turísticos, são como reitera o Mtur (2007), "conjunto de serviços, edificações e instalações indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística e que existem em função desta".

Para Andrade, Brito e Jorge (2002), "a revolução industrial e o capitalismo contribuíram para que a hotelaria passasse a ser uma atividade estritamente econômica e explorada comercialmente". Ainda neste contexto, os meios de hospedagem desenvolvem um papel importante na geração de empregos (formal ou informal), e na solicitação dos serviços em diversas áreas da atuação profissional, direta ou indiretamente, sendo necessário desde os serviços de recepção até os serviços na área de alimentos e bebidas.

Com a melhoria das acomodações depois da Segunda Guerra Mundial e toda sua evolução ao longo dos anos, o setor de hospedagem é um dos principais pilares da atividade turística, andando de mãos dadas com o Turismo uma vez que uma atividade dependerá da outra para funcionar bem.

A metodologia utilizada será de caráter científico, tendo em vista que este método é um conjunto de procedimentos de investigação de um fenômeno. Para isso é necessário construir um procedimento de pesquisa lógica para atender as necessidades e o objetivo da pesquisa.

De abordagem qualitativa em razão de detalhar profundamente os objetivos do estudo. Prodanov e Freitas, (2013) reiteram ainda que, "a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados". Em outras palavras, é possível ter um contato direto com o ambiente e os objetivos deste estudo.

Quanto aos objetivos refere-se a pesquisa exploratória em razão de buscar mais conhecimento sobre a temática, em outras palavras, visa proporcionar uma maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito ou construindo hipótese sobre ele (Prodanov e Freitas, 2013). Quanto ao procedimento de pesquisa, será utilizado o levantamento bibliográfico a partir de materiais já publicados, como artigos científicos, dissertações e outros, para compreender melhor e ter uma maior familiaridade a respeito do assunto.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Compreende-se que os meios de hospedagem são essenciais para a prática da atividade turística, uma vez que os viajantes necessitam de um lugar para descansar durante seu deslocamento. Levando isso em conta, procura-se um local com boa infraestrutura que atenda suas necessidades básicas no quesito de segurança, alimentação, limpeza e que ofereça um boa qualidade e atendimento no serviço

prestado

Uma pesquisa feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2016), mostra que a hospedagem se configura como um serviço importante no turismo destacam que os serviços de hospedagem encontram-se no último elo da cadeia dos serviços turísticos e configuram-se como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista, que, de uma forma geral, busca encontrar uma extensão de sua residência, ou seja, serviços que produzam o mesmo padrão de conforto de sua moradia habitual.

Os autores Carvalho; Abreu e Zago (2010), relatam que a qualidade no serviço depende, portanto, do elemento humano, representante da organização no ato da verdade com o cliente, e por essa razão demanda investimento na capacitação por parte da empresa, de acordo com os padrões de qualidade adotados pela mesma. Faz-se necessário perceber que cada cliente é um indivíduo único.

Quando fala-se sobre o setor de hospedagem, há uma variedade de estabelecimentos no qual o sujeito escolhe se hospedar de acordo com sua preferência, como hotéis, resorts, pousadas, dentre outros. A qualidade dos serviços prestados neste setor deve ter como prioridades a hospitalidade e destrezas, acarretando em uma experiência positiva para os visitantes durante a sua permanência na cidade. Pois ao se deslocar de sua residência o sujeito está em busca de um ambiente confortável, seguro e agradável para se hospedar.

É importante ressaltar que o hóspede é o foco principal, ou seja, a qualidade nos serviços prestados durante sua estadia são prioridade para acolhê-lo bem, por isso oferecer uma ótima acomodação e bons profissionais para atender às suas necessidades se faz necessário. Para fins de compreensão é preciso entender a importância da qualidade, uma vez que ela garante que o hóspede se sinta satisfeito durante sua permanência, avaliando tudo no local visitado.

Como Ferreira (2021) afirma ao dizer que (...) o cliente ao receber um serviço de excelência poderá recomendar para as outras pessoas a se hospedarem naquele hotel que ele teve uma boa experiência, como também se o cliente for mal-recebido, fará o feedback negativo para as outras pessoas.

Portanto, a qualidade no serviço hoteleiro desempenha um papel vital no sucesso da atividade turística, beneficiando tanto os visitantes quanto as comunidades locais. Além da excelência dos serviços oferecidos no setor de hospedagem, isso terá um impacto significativo no aspecto econômico, não só impulsionando diversos setores da economia local, mas também influencia diretamente na percepção do turista sobre o destino visitado. A qualidade da experiência de hospedagem pode ser um fator que determinará a decisão do turista de retornar ao destino no futuro ou recomendar o mesmo para

outras pessoas .

No que diz respeito, a capital amazonense tem um grande potencial turístico, tendo em vista que a cidade oferece serviços e equipamentos que complementam o produto turístico da região, bem como: transporte, a hospedagem e atrativos (no qual pode ser o lazer ou qualquer outra motivação para realizar a visita no destino de escolha).

Em relação ao produto turístico, são tipos de serviços que fazem parte da oferta turística, ou seja, é tudo que o destino tem para oferecer para os turistas. A cidade de Manaus possui uma rica cultura, história e beleza extraordinária, sendo um grande potencial turístico, e os meios de hospedagem são inseridos como um complemento desta oferta, uma vez que uma quantidade significativa de turistas optam por conhecer a capital do Amazonas.

De acordo com Brambilla, Vanzella e Silva (2018), "a hotelaria é muito importante para o desenvolvimento da atividade turística de um país (...)". Ou seja, além do serviço hoteleiro ser essencial para o turismo, tendo em vista que o mesmo oferece para os visitantes um local confortável, seguro e adequado para ficar durante sua viagem, este movimenta também a economia e infraestrutura local.

Ademais das acomodações, vale ressaltar outros serviços prestados nos meios de hospedagem como: serviços de alimentos e bebidas, serviços de recepção, serviços acessórios, serviços de lavanderia, serviços de paisagismo e jardim, e serviços de limpeza, no qual contribuiram para uma experiência positiva dos turistas e visitantes, garantindo segurança e conforto durante sua estadia.

Manaus vai muito além da natureza, é uma cidade repleta de monumentos históricos, que contam a história de vida do povo que vive e já viveram (migrantes e imigrantes), além de oferecer uma oferta turística completa, desde da gastronomia local até a vivência e experiência nas comunidades tradicionais presentes na região, o município também tem uma beleza única em relação aos museus, praças e praias.

Locais como este são um ótimo complemento para a escolha do meio de hospedagem, considerando que uma boa localização, com lugares que oferecem um produto turístico completo, contribui para o encantamento dos hóspedes na hora de escolher o destino ou onde irão se hospedar. Isso colabora na valorização do turismo no município, também auxilia no crescimento econômico, assim sendo o setor de hospedagem coopera para o fomento do turismo na cidade.

De acordo com os autores Carvalho; Abreu e Zago (2010, p.13), "partindo da idéia de que a qualidade nos serviços é o grande diferencial, pode-se dizer que as empresas necessitam adotar os novos modelos de gestão a fim de poder atingir seu objetivo (...)". Ferreira (2021, p.5) afirma ainda

que, "a qualidade dos prestadores de serviços é essencial para atender os clientes visando excelência nos serviços, capacitando os profissionais para prestarem bons serviços, pois, não adianta ter um bom estabelecimento e não ter profissionais com capacitação na área (...)". Sendo assim, a qualidade dos serviços oferecidos no setor de hospedagem é indispensável tanto para os prestadores desses serviços quanto para os clientes.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante esta pesquisa, concluímos que os meios de hospedagem é um serviço indispensável na atividade turística, uma vez que considerados prestadores de serviços turísticos acabam sendo essenciais na acomodação e conforto de seus clientes.

Em relação a qualidade dos serviços prestados nesta área, é essencial, pois influencia diretamente na percepção do destino pelo hóspede, podendo afetar positiva ou negativamente sua experiência no local visitado, enquanto estes se encontram na condição de hóspedes, por isso é sempre importante oferecer uma boa estadia e experiência positiva em todos os sentidos para aqueles que utilizam esse serviço.

O setor de hospedagem é um mercado competitivo e desafiador, e para manter seus serviços sempre requisitados, a qualidade dos serviços hoteleiros é fundamental para que o mesmo seja um diferencial em relação aos concorrentes deste segmento.

A "arte do bem-estar e servir bem" deve estar atrelada às políticas internas da empresa e sempre serem incentivadas e seguidas por todos, para assim a boa qualidade e experiências com os serviços solicitados pelos hóspedes serem completas e positivas.

No que diz respeito ao levantamento e análise bibliográfica do material pesquisado, são poucos os trabalhos voltados diretamente para a qualidade na prestação de serviços nos meios de hospedagem na cidade de Manaus, o que dificultou a visão final da nossa pesquisa.

Concluímos que para obtermos resultados mais consistentes, deve-se ter um estudo no campo de investigação mais aprofundado, com recursos financeiros, parcerias e tempo hábil a fim de preencher as possíveis lacunas sobre a qualidade dos serviços nos meios de hospedagem que tenham ficado em aberto nesta pesquisa.

REFERÊNCIAS

- ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. (Coleção ABC do Turismo) - São Paulo, Editora: Aleph, 2007. ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8.ed. São Paulo: Ática, 2002.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: planejamento e projeto**. 2.ed. São Paulo: Senac, 2002.
- ARAÚJO, Vanessa Moreira Guedes de. **Qualidade dos Serviços na Hotelaria. Um estudo na rede de hotéis ALFA**. Cad.Est.Pes.Tur.Curitiba, v.2.p.131-154, jan/dez. 2013.
- BRASIL. Lei nº 11771, 17 de setembro de 2008. Lei Geral do Turismo, Brasília, DF: 2008. Disponível em: <http://www.legis.senado.leg.br>. Acesso em 20 de março de 2024.
- BRAMBILLA, Adriana; VANZELLA, Elídio; SILVA, Márcia Félix da. **T & H Turismo e Hotelaria no Contexto da Gestão**. – João Pessoa: Editora do CCTA, 2018.
- CARVALHO, Leo Bueno de; ABREU, Leonor Farias; ZAGO, Camila Avozani. **Qualidade em serviços hoteleiros: o Caso do Hotel LB – Mananus**. São Carlos, SP, Brasil, 12 a 15 de outubro de 2010.
- FERREIRA, Rafaela Machado. **Gestão da qualidade em serviços turísticos: análise dos meios de hospedagem de São Bernardo – MA**. São Bernardo, 2021.
- OLIVEIRA, Antônio Pereira. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. 3 ed.rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.
- Organização Mundial de Turismo (OMT). Introdução ao turismo. Trad. Dolores Martins Rodrigues Córner. São Paulo: Roca, 2001.
- Pesquisa de serviços de hospedagem : 2016 / IBGE, Coordenação de Serviços e Comércio. - Rio de Janeiro : IBGE, 2017.
- PRODANOV, Cleber, C; FREITAS, Ernani, C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.