

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL  
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE CAMPO GRANDE  
CURSO DE TURISMO – EMPREENDEDORISMO E POLÍTICAS PÚBLICAS

ANDERSON ORTEGA GONÇALVES

A RELAÇÃO ENTRE A MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES E A  
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO EXCELER PLAZA HOTEL,  
CAMPO GRANDE – MS

**BIBLIOTECA  
UEMS**

CAMPO GRANDE – MS  
2015

BIBLIOTECA

ANDERSON ORTEGA GONÇALVES



**A RELAÇÃO ENTRE A MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES E A  
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO EXCELER PLAZA HOTEL,  
CAMPO GRANDE – MS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado em formato de Artigo Científico, para obtenção do grau de Bacharel em Turismo, Unidade Universitária de Campo Grande, Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul sob orientação da Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Sonia Lopes Bennett. O referido artigo será submetido para análise da Revista Observatório de Inovação do Turismo, cujo padrão de formatação se encontra em anexo.

CAMPO GRANDE – MS  
2015

BIBLIOTECA

**Biblioteca UEMS**  
Tombo: \_\_\_\_\_  
Classif.: \_\_\_\_\_  
Proc.: \_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL  
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE CAMPO GRANDE  
CURSO DE TURISMO  
Ficha de Aprovação de TCC

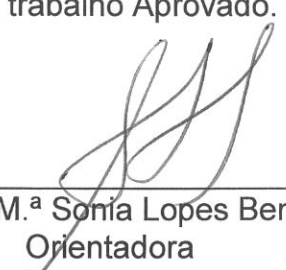
### TERMO DE APROVAÇÃO


A RELAÇÃO ENTRE A MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES E A SATISFAÇÃO  
DOS CLIENTES NO EXCELER PLAZA HOTEL, CAMPO GRANDE - MS

por

ANDERSON ORTEGA GONÇALVES

Este Trabalho de Conclusão de Curso em formato de Artigo Científico intitulado "A RELAÇÃO ENTRE A MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES E A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO EXCELER PLAZA HOTEL, CAMPO GRANDE - MS" foi apresentado em 23 de Novembro de 2015 como requisito parcial para a obtenção parcial do título de Bacharel em Turismo. O acadêmico foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho Aprovado.

  
Prof.ª M.ª Sonia Lopes Bennett  
Orientadora

  
Prof. Dr. Miguel Angelo Batista dos Santos  
Membro titular

  
Prof.ª M.ª Emilia Alibio Oppliger  
Membro titular

G624r Gonçalves, Anderson Ortega

A relação entre a motivação dos colaboradores e a satisfação dos clientes no Exceler Plaza Hotel, Campo Grande - MS.  
Anderson Ortega Gonçalves. Campo Grande, MS: UEMS, 2015.  
28p. ; 30cm.

Artigo (Graduação) – Turismo – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, 2015.  
Orientadora: Prof.ª Msc. Sonia Lopes Bennett.

1. Hotelaria. 2. Valorização 3. Qualidade 4.  
Atendimento. I. Título.

CDD 23.ed. 647.94

DEDICATÓRIA

Dedico à minha esposa Anne e meus filhos Vitor e Alice, meu porto seguro nos momentos mais difíceis. Aos meus pais Armindo e Maria pelos exemplos de perseverança no qual sempre me espelhei.

## AGREDECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ter atendido aos meus pedidos de paz, saúde e força para trilhar meus caminhos e conquistar os objetivos.

À Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul em especial ao Curso de Turismo, pelo conhecimento adquirido e ter proporcionado o sonho de concluir o ensino superior em uma Universidade de renome.

Aos professores do Curso de Turismo, pela dedicação e paciência em formar profissionais capacitados que possam cada vez mais fomentar o Turismo em nosso Estado.

À minha orientadora, Professora Mestre Sonia Lopes Bennett, por me mostrar os caminhos e me apoiar em todas as fases deste artigo.

À minha esposa Anne que nos momentos de desânimo sempre apoiou e soube dizer as palavras certas para me incentivar.

Aos meus filhos Vitor e Alice, cujos sorrisos me dão força para transpor qualquer obstáculo.

Aos meus pais Armindo e Maria, exemplos de perseverança, sempre me ensinaram e incentivaram a trilhar o caminho do bem.

Aos meus irmãos Alex e Fabiana, agradeço pelo apoio e amizade.

Aos meus colegas de trabalho, em especial a Zulema, batalhou comigo para que eu chegasse a esta conquista.

Ao meu amigo Renato, que sempre teve uma palavra de apoio para demonstrar o quanto eu sou um vencedor.

A todos os amigos de curso, cujas batalhas e conquistas também foram as minhas, os quais levarei para sempre em meu coração.

Muito Obrigado!

## A RELAÇÃO ENTRE A MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES E A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO EXCELER PLAZA HOTEL, CAMPO GRANDE – MS

Anderson Ortega Gonçalves<sup>1</sup>  
Sonia Lopes Bennett<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente artigo trata de um assunto no qual todo empreendimento hoteleiro deve investir, que é na valorização dos profissionais que estão em sua volta. Este artigo vai demonstrar como o empreendimento Hoteleiro Exceler Plaza Hotel trata este assunto, além de apresentar os resultados satisfatórios tanto para seus colaboradores quanto para o objetivo maior de um empreendimento Hoteleiro, que é o cliente. Quanto à metodologia, iniciou-se com a pesquisa bibliográfica, seguindo-se da aplicação de um questionário com dez questões fechadas. Dos quarenta e oito colaboradores, se obteve as respostas de quarenta deles. Dando continuidade, foi aplicado um segundo questionário com oito questões fechadas e uma aberta, aos clientes do empreendimento hoteleiro. Os resultados apresentados apontam os índices de satisfação dos colaboradores em relação às funções que exercem e as expectativas de crescimento e valorização profissional dentro da empresa e o quanto seus clientes estão satisfeitos com a qualidade do atendimento e serviços oferecidos pelo hotel.

**Palavras-chave:** VALORIZAÇÃO. RESULTADO. SATISFAÇÃO. QUALIDADE NO ATENDIMENTO.

### THE RELATIONSHIP BETWEEN MOTIVATION OF STAFF AND CUSTOMER SATISFACTION IN EXCELER PLAZA HOTEL, CAMPO GRANDE – MS

**Abstract:** This article treats about a subject in every hotel business must to invest: in the valuation of professionals who are around you. This article will demonstrate how the enterprise hospitality's Exceler Plaza Hotel comes to this subject, besides to show the results satisfactory to both its employees and to the most objective of a hotelier project, in this case is the client. As for the methodology, it began with the bibliographic search, followed by the application of a questionnaire with ten closed questions. From the forty-eight employees, it was obtained forty answers of them. Following this, a second questionnaire was applied with eight closed questions and one open, for the customers of the hotel project. The results presented indicates the levels of staff satisfaction in relation to the functions they perform and the expectations for growth and professional development within the company and how your customers are satisfied about the quality of attendance and the services offered by the hotel.

**Keywords:** VALUATION. RESULTS. SATISFACTION. QUALITY OF ATTENDANCE.

<sup>1</sup> Acadêmico do 4º ano do curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – Unidade Universitária de Campo Grande – MS. aog\_23@hotmail.com

<sup>2</sup> Mestra em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí; Especialista em Administração de Turismo e Lazer pela Universidade Católica Dom Bosco/Instituto Nacional de Pós Graduação de São Paulo; Graduada em Turismo pela Universidade Católica Dom Bosco e professora efetiva no curso de Turismo, na Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. sonia@uemg.br

## 1 INTRODUÇÃO

Manter-se competitivo no mercado empresarial é hoje um dos maiores desafios do setor hoteleiro. Exige do empreendedor doses extras de criatividade, esforço e investimento.

Os clientes dos meios de hospedagem são consumidores exigentes e solicitam não somente uma boa infraestrutura, mas principalmente, a excelência no atendimento. O elemento humano se tornou peça fundamental para a formação de uma imagem positiva do empreendimento hoteleiro. Segundo Castelli (2001, p. 36), “a explosão do turismo proporcionou uma expansão espetacular das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel”.

Hoje, com o mercado mais competitivo, exige profissionais mais capacitados para a contratação. Para Chiavenato (2010, p. 366) “As pessoas constituem o principal patrimônio das organizações. O capital humano das organizações composto de pessoas, que vão desde o mais simples operário ao seu principal executivo, passou a ser uma questão vital para o sucesso do negócio”.

A capacidade de obter êxito nas ações propostas e o futuro da atividade dependerá das metas, da qualidade dos serviços prestados e da capacidade dos empreendedores em conduzir os seus negócios considerando, entre vários outros aspectos, a capacitação e o treinamento próprios e das suas equipes. (RUSCHMANN e SOLHA, 2004, p. 5).

Com a experiência profissional no mercado hoteleiro constatou-se que o colaborador sem capacitação e treinamento tende a cometer falhas que são rotineiras em suas funções e grande parte permanecem na empresa durante o período de experiência, que são de quarenta e cinco a noventa dias trabalhados.

As empresas prestadoras de serviços devem apostar fundamentalmente na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência da empresa, depende de como esse elemento humano está interagindo com o cliente. (CASTELLI 2001, p. 29).

Um profissional, por mais capacitado que seja para as funções do setor hoteleiro, necessita de incentivos, não só em termos financeiros, mas também de motivação. Lembrá-los do quanto eles são importantes para a empresa e conseqüentemente, esse processo vai

influenciar no fator primordial para sobrevivência de uma empresa hoteleira, que é o cliente.

Segundo Lacombe (2011, p. 448), “as pessoas são estimuladas por incentivos financeiros ou não: reconhecimento, segurança, perspectivas de realização pessoal e profissional são muito importantes”. Só o fato de reunir os colaboradores em uma sala e saber como vai o dia a dia de cada uma deles, seja para saber como vai sua vida profissional ou pessoal, faz com que essa pessoa se encha de energia e se sinta lembrada dentro da empresa. Isso os motiva de uma forma que é surpreendente. Proporcionar segurança ao pessoal é uma das condições para se obter uma equipe comprometida, leal e dedicada (Lacombe, 2011, p. 445).

A segurança no emprego sinaliza um compromisso de longo prazo da organização com seu pessoal. Lealdade e confiança tendem a ser ruas de duas mãos. A reciprocidade sempre foi uma característica de todas as civilizações e não é exceção no caso das relações de trabalho (LACOMBE, 2011, p. 445).

Segundo Castelli (2001, p. 38), “as empresas prestadoras de serviços, para serem competitivas e garantirem a sua sobrevivência, necessitam do capital humano. Daí a necessidade de se investir na sua educação e no treinamento para bem capacitá-lo”.

O investimento no capital humano é importante para que um empreendimento hoteleiro “conquiste” seu cliente com bons serviços oferecidos e atendimento de excelência.

A obtenção da satisfação do cliente com o serviço oferecido fará com que este volte ou não a consumir os serviços de determinada empresa. Considerando-se que a qualidade pode ser facilmente imitada pelos concorrentes, ela necessita ser superior, não apenas se examinando soluções técnicas; a qualidade em serviços deve estar entrelaçada com a capacidade de interação entre cliente e fornecedor (RUSCHMANN e SOLHA, 2004, p. 35).

O que se observa no dia a dia de um empreendimento hoteleiro é que os serviços na maioria são iguais aos concorrentes, mas o grande diferencial é a capacidade com que os colaboradores se comprometem no bem estar do cliente e fazem com que sua estada seja perfeita.

A preocupação nos dias de hoje é a realidade no atendimento e a diversificação nos serviços oferecidos aos hóspedes dos bons hotéis. Os funcionários são treinados e qualificados com base em modernas técnicas direcionadas especificamente para o atendimento setorial, o que não ocorreria em épocas passadas onde os serviços domésticos eram requisitados para o atendimento sem



padrão de qualidade e sem experiência e costumes próprios. (CÂNDIDO e VIERA, 2003, p.37)

Segundo Albrecht (*apud* CASTELLI, 2001, p. 143), a estratégia de serviços é “um conceito para conquistar e manter clientes que pode distinguir sua organização das outras opções competitivas na mente do cliente”.

## 2 EXCELER PLAZA HOTEL: HISTÓRICO E ESTRUTURA

A criação do Hotel deu-se pela necessidade do fundador, vindo do Paraná, não encontrou em Campo Grande, vagas em Hotéis ou Pousadas onde pudesse se hospedar. Juntamente com sua esposa, passou a noite em seu veículo e, dessa situação inusitada, surgiu à ideia de construir um empreendimento hoteleiro. O Exceler Plaza Hotel foi inaugurado no ano de 1989 e, desde então sua administração é familiar.

O Hotel está localizado na Avenida Afonso Pena a principal da cidade e em ponto estratégico onde o cliente pode usufruir de todos os serviços que a cidade pode oferecer.

Para os padrões atuais de classificação aprovados pelo Ministério do Turismo, o Exceler Plaza Hotel se enquadra na classificação três estrelas. Segundo o Ministério do Turismo, para um empreendimento hoteleiro três estrelas, são pré-requisitos:

- Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas;
- Serviço de mensageiro no período de 16 horas;
- Área útil da UH, exceto banheiro, com 13 m<sup>2</sup> (mínimo 80%);
- Banheiro nas UH com 3 m<sup>2</sup> (mínimo 80% das UHs);
- Troca de roupas de cama em dias alternados;
- Troca de roupas de banho diariamente;
- Serviço de lavanderia;
- Sala de estar com televisão;
- Televisão em 100% das UHs;
- Canais de TV por assinatura em 100% das UHs;
- Acesso à internet nas áreas sociais e nas UHs;
- Serviço de facilidades de escritório virtual;
- Frigobar em 100% das UHs;

- Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% das UHs;
- Restaurante;
- Serviço de café da manhã;
- Área de estacionamento;
- Programa de treinamento para empregados;
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las;
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito.

O Exceler Plaza Hotel foi inaugurado inicialmente com oitenta Unidades Habitacionais. No ano de 2010 passou por uma revitalização e construção de mais vinte e sete UHs distribuídos em seus onze andares.

Serviços oferecidos:

- Ar condicionado;
- TV a cabo;
- Frigobar;
- *Internet wi-fi* gratuita nos apartamentos e áreas sociais;
- Sala de *Internet* com dois computadores oferecidos sem custo;
- Área de Lazer com piscina adulto e infantil, academia e sauna;
- Restaurante com funcionamento das 6hs às 22hs;
- *Room Service* 24hs.
- *American Bar*
- Recepção 24hs;
- Monitoramento por câmeras de vigilância 24hs;
- Estacionamento com manobrista gratuito;
- Quatro salas de eventos com capacidade para vinte a noventa pessoas;
- Translado aeroporto, hotel e vice-versa oferecido para diversas companhias aéreas.

O Hotel oferece em seu restaurante, opções para hóspedes e clientes em dia de gastronomia temática como a quarta-feira da pizza e aos sábados feijoada.

Atualmente o Exceler Plaza Hotel possui quarenta e oito pessoas em seu quadro de colaboradores, divididas em áreas operacionais e administrativas.

- Um gerente de hospedagem;
- Um gerente financeiro;
- Um analista financeiro;
- Um gerente de eventos;
- Um gerente de manutenção;
- Um auxiliar de manutenção;
- Um comercial;
- Um encarregado do Almojarifado;
- Um auxiliar do Almojarifado;
- Um encarregado de recepção;
- Quatro recepcionistas;
- Quatro mensageiros;
- Dois porteiros;
- Um encarregado da lavanderia;
- Duas auxiliares da lavanderia;
- Uma governanta;
- Nove camareiras;
- Um serviço geral;
- Um *Maitre*;
- Quatro garçons;
- Dois operadores de caixa;
- Um encarregado de cozinha;
- Dois cozinheiros;
- Dois auxiliares de cozinha; e
- Dois copeiros.

Antes de iniciar o projeto, havia reuniões para ajustar alguns procedimentos dos setores do Hotel Exceler, mas não havia a preocupação em treinar seus colaboradores para que desempenhassem suas funções. Em parte essas reuniões eram marcadas após erros cometidos que causavam transtornos operacionais ou administrativos.

Os treinamentos e capacitações deram início efetivamente no ano de 2012, onde o convívio acadêmico do autor deram amplitudes para que se planejassem tais projetos. O

desenvolvimento com as atribuições acadêmicas e profissionais enfrentaram algumas restrições de tempo, mas alguns colaboradores que exercem funções de liderança, na medida do possível deram continuidade ao projeto de treinamentos e capacitações.

Para Chiavenato (2010, p. 367), “o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais e se tornarem cada vez mais valiosas”. Foram agregados alguns benefícios espontâneos aos colaboradores como:

Plano de saúde, plano odontológico, incentivos financeiros por assiduidade, comemorações de datas especiais como o dia das mães e dia dos pais e cestas básicas para os aniversariantes do mês.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 342), benefícios espontâneos “são os benefícios concedidos com mera liberalidade das empresas, já que não são exigidos por lei, nem por negociação coletiva”. Dois colaboradores descontentes com seus pesos, através do plano de saúde oferecido pela empresa obtiveram a oportunidade de fazer a cirurgia bariátrica<sup>3</sup>, elevando suas autoestimas e melhorando seus desempenhos em suas referidas funções.

Um colaborador motivado e treinado trabalha de forma a encantar o cliente e uma das características do Exceler Plaza Hotel é o encantamento do cliente através de seu atendimento. As empresas hoteleiras que forem capazes de manter o foco no cliente e dar a atenção às suas necessidades atuais e futuras têm grandes chances de fidelizar esse cliente.

Conforme (Souza, 2006, p. 2 *apud* Guasso et al. 2009, p. 13), “a qualidade no atendimento constitui um dos pilares para alcançar vantagens competitivas, portanto, deve-se não só satisfazer o cliente, mas surpreendê-lo”. Atualmente, os consumidores esperam receber serviços personalizados, além de qualidade e baixo custo. O consumidor está crítico e informado a respeito dos serviços e produtos que consome ou deseja consumir, por isso tem se tornado mais exigente. (SWARBROOKE; HORNER, 2002 *apud* GUASSO et al. 2009, p. 14).

Os clientes do Exceler Plaza Hotel em sua grande parte são compostos por tripulantes de companhias aéreas. Pensando nisso, adaptam os serviços de *check-in* e *check-out* que são em horários fora do habitual em que o hotel trabalha que é a entrada às

<sup>3</sup>Bariátrica, Cirurgia da Obesidade ou ainda de Cirurgia de redução do estômago, é, como o próprio nome diz, uma plástica no estômago (gastro = estômago, plastia = plástica), que tem como o objetivo reduzir o peso de pessoas com o índice de massa corpórea muito elevada.

12hs e saída às 12hs. O horário do café da manhã também foi adaptado iniciando seus serviços às 4hs da manhã; há alguns anos chegou-se a servir o café à 1h da manhã.

Além de clientes de companhias aéreas, o Exceler trabalha com empresas corporativas, agências de viagens, grupos musicais entre outros.

### 3 METODOLOGIA

A área de estudo da pesquisa foi o empreendimento hoteleiro Exceler Plaza Hotel, localizado na cidade de Campo Grande, Mato Grosso do Sul. Segundo Dencker (1998, p. 25) “o que determina o caráter científico do conhecimento é o método utilizado para sua construção. O método especifica o procedimento a ser seguido na busca do conhecimento”. Após a pesquisa bibliográfica envolvendo literaturas específicas de gestão e administração hoteleira e recursos humanos e gestão de pessoas.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32 *apud* GERHARDT e SILVEIRA, 2009, p. 37).

Seguindo-se do método exploratório através de aplicação de um questionário direcionado aos colaboradores e outro direcionado aos clientes. Dos quarenta e oito colaboradores, se obteve as respostas de quarenta deles. Dando continuidade, foi aplicado um segundo questionário com oito questões fechadas e uma aberta para quarenta clientes do empreendimento hoteleiro. As perguntas para os colaboradores são referentes ao seu perfil profissional e nível de satisfação com seus cargos e perspectivas de crescimento pessoal e profissional. Já o questionário elaborado para os clientes são referentes ao nível de satisfação com o atendimento e serviços oferecidos pelo empreendimento hoteleiro.

Segundo (Gil, 2007 *apud* Gerhardt e Silveira, 2009, p. 35), “Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão”.

O método quantitativo está presente no trabalho para mensurar os níveis de satisfação dos clientes e colaboradores do Exceler Plaza Hotel. Esclarece (Fonseca, 2002, p. 20 *apud* Gerhardt e Silveira, 2009, p. 33), “a pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros”.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os questionários foram aplicados aos colaboradores e clientes no mês de outubro de 2015, uma direcionada aos colaboradores abordando sobre responsabilidade, realização profissional, qualidade em seu ambiente de trabalho, perspectiva em sua carreira profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos. Os direcionados aos clientes abordaram a qualidade do atendimento e serviços do Exceler Plaza Hotel. A seguir, serão apresentados os resultados do questionário aplicado aos quarenta, dos quarenta e oito colaboradores que o Exceler Plaza Hotel possui; ou seja, 83% do total.

##### AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES

###### Comprometimento

Tabela 1: Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa?

SIM	NÃO	NÃO TENHO OPINIÃO
36	3	1

Fonte: Gonçalves, 2015.

Trinta e seis colaboradores consideram que o sucesso da empresa depende do quanto seus colaboradores estão comprometidos em desempenhar suas funções da melhor maneira possível.

Tabela 2: Você desempenha seu trabalho buscando obter resultados melhores do que aqueles esperados pela empresa?

SEMPRE	QUASE SEMPRE	RARAMENTE	NUNCA	NÃO TENHO OPINIÃO
37	1	1	0	1

Fonte: Gonçalves, 2015.

Nos treinamentos realizados se busca aflorar o comprometimento profissional dos colaboradores do Exceler Plaza Hotel, o sucesso da empresa é o resultado do comprometimento dos seus profissionais.

#### Satisfação profissional

Tabela 3: Você está satisfeito com a função que desempenha na empresa?

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>MAIS OU MENOS</b>
9	12	19

Fonte: Gonçalves, 2015.

O resultado demonstrado na tabela 3 evidencia que os colaboradores estão almejando cargos mais altos e de confiança dentro da empresa. Seus colaboradores estão em busca do crescimento profissional para alcançar promoções.

Tabela 4: A sua atividade dentro da empresa lhe dá um sentimento de realização profissional?

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>MAIS OU MENOS</b>
8	10	22

Fonte: Gonçalves, 2015.

Os treinamentos e capacitações disponibilizadas aos colaboradores são para que eles alcancem melhores cargos e se sintam realizados profissionalmente.

#### Qualidade de trabalho

Tabela 5: Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza?

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>MAIS OU MENOS</b>
29	5	6

Fonte: Gonçalves, 2015.

Os setores operacionais e administrativos possuem colaboradores que são suficientes para desempenhar suas funções de maneira que não sejam sobrecarregados, por isso da importância de um treinamento inicial para colaboradores que estão iniciando seus trabalhos na empresa, para quando forem inseridos em seus cargos desempenhem e que deem continuidade aos bons serviços oferecidos pelo empreendimento hoteleiro.

Tabela 6: Você acha que as diretrizes de suas funções poderiam ser melhoradas?

MUITO POUCO	MAIS OU MENOS	MUITO
32	7	1

Fonte: Gonçalves, 2015.

Por não haver a sobrecarga em todos os cargos em que o Exceler Plaza Hotel oferece trinta e dois colaboradores acham que as diretrizes de suas funções requerem muito pouco ou nenhuma mudança.

#### Plano de carreira

Tabela 7: Você acredita em oportunidades de promoções em sua carreira profissional dentro da empresa?

SIM	NÃO	MAIS OU MENOS
28	2	10

Fonte: Gonçalves, 2015.

Nesses três anos em que o projeto de treinamento e capacitação foi inserido no plano de desenvolvimento dos colaboradores, cinco profissionais foram promovidos para cargos de liderança dentro da empresa e ao menos um em cada setor está cursando ou possui nível superior completo.

Tabela 8: A empresa oferece oportunidades para seu desenvolvimento e crescimento profissional?

SEMPRE	QUASE SEMPRE	RARAMENTE	NUNCA	NÃO TENHO OPINIÃO
26	6	5	1	2

Fonte: Gonçalves, 2015.

Nos treinamentos realizados procurou-se incentivá-los a fazerem cursos gratuitos que são oferecidos por diversas instituições de ensino, seja ela presencial ou *on-line* e no caso de cursos pagos, a empresa possui um parceiro para aqueles que desejam ingressar no ensino superior que oferecem 40% de desconto aos colaboradores do empreendimento hoteleiro.

#### Aperfeiçoamento profissional

Tabela 9: É oferecido pela empresa o devido treinamento para execução das atividades relativas à sua função?

SIM	NÃO	MAIS OU MENOS
33	2	5

Fonte: Gonçalves, 2015.



No ano de 2016, o empreendimento hoteleiro buscará alcançar 100% de seus colaboradores treinados para desempenhar suas funções com perfeição e oportunizar treinamentos para conhecimentos de outras funções dentro da empresa.

Tabela 10: A empresa investe em treinamento para que você tenha um aprendizado contínuo?

SEMPRE	QUASE SEMPRE	RARAMENTE	NUNCA	NÃO TENHO OPINIÃO
26	7	2	2	3

Fonte: Gonçalves, 2015.

O Exceler Plaza Hotel procura investir para que seus profissionais se mantenham atualizados nas funções que exercem e que não percam o estímulo em desenvolver seus conhecimentos profissionais e se realizem profissionalmente.

#### AVALIAÇÃO DOS CLIENTES

Tabela 11: Qual a sua avaliação sobre o atendimento recebido em seu *check in*?

ÓTIMO	BOM	REGULAR
27	7	6

Fonte: Gonçalves, 2015.

O check-in é um momento especial para o cliente, onde suas impressões sobre o hotel irão ficar marcadas nesse primeiro contato. O hotel procura atendê-los de forma ágil, mas com eficiência procurando sanar todas as dúvidas em tempo hábil. A tabela 11 demonstra que vinte e sete dos de seus quarenta clientes entrevistados estão satisfeitos com esse primeiro atendimento.

Tabela 12: Qual a sua avaliação quanto à cordialidade dos recepcionistas e mensageiros?

ÓTIMA	BOA	REGULAR	RUIM
28	7	3	2

Fonte: Gonçalves, 2015.

Em empresas prestadoras de serviços a satisfação do cliente é o foco principal, e no Exceler Plaza Hotel não é diferente, nos treinamentos procura-se deixar claro para os colaboradores do “*front*”, como são chamados os recepcionistas e mensageiros, porque são eles têm o primeiro contato com o cliente e o atendimento com cortesia é extremamente importante para conquistá-lo.

Tabela 13: Qual a sua avaliação quanto à limpeza de seu apartamento?

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
27	9	4	0

Fonte: Gonçalves, 2015.

A limpeza dos apartamentos é a grande preocupação da governanta, acompanhando-a verificou-se o quanto ela se preocupa com os mínimos detalhes de arrumação da UH, mas pela tabela 13, observamos que, apesar da maioria elogiar a limpeza do apartamento ainda existem detalhes em relação a limpeza que precisam ser verificados, porque a UH necessita que seja um ambiente totalmente higienizado para evitar qualquer tipo de contratempo.

Tabela 14: Qual a sua avaliação quanto ao atendimento das camareiras?

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
17	0	0	0

Fonte: Gonçalves, 2015.

Apenas dezessete dos quarenta entrevistados tiveram contato direto com as camareiras, no qual, avaliou-se em sua totalidade um atendimento de excelência.

Tabela 15: Qual a sua avaliação quanto à cordialidade dos garçons?

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
30	8	1	1

Fonte: Gonçalves, 2015.

O Exceler Plaza Hotel conta com garçons de grande experiência, é o setor que possui os colaboradores com mais tempo de empresa e a experiência dos mesmos evidencia o resultado apresentado pela tabela 15.

Tabela 16: Qual a sua avaliação quanto ao tempo de espera de seu pedido no restaurante?

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
17	8	7	8

Fonte: Gonçalves, 2015.

Os quinze votos obtidos entre regular e ruim, foram por serviços oferecidos no período vespertino, houve a preocupação da gerência em saber o porquê destes resultados. A justificativa apresentada foi em relação a um colaborador estar com alguns problemas

peçoais e a gerência procurou tomar as devidas providências para ajudá-lo e assim tornar o serviço ágil e eficiente novamente.

Tabela 17: Qual a sua avaliação quanto à qualidade dos pratos servidos?

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
29	11	0	0

Fonte: Gonçalves, 2015.

De acordo com a tabela 17 os pratos servidos pelo Exceler Plaza Hotel são de qualidade e atendem com satisfação os paladares de seus clientes.

Tabela 18: Qual o seu nível de satisfação quanto aos serviços oferecidos pelo Hotel?

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
16	17	6	1

Fonte: Gonçalves, 2015.

Os serviços oferecidos como a *internet wifi*, o horário de atendimento do restaurante, a qualidade das refeições e a presteza e cordialidade dos colaboradores no atendimento foram elogiados pelos hóspedes e os principais diferenciais em relação aos outros hotéis pelos quais os clientes já se hospedaram.

Algumas sugestões apresentadas pelos clientes do Exceler Plaza Hotel são referentes à melhoria dos aparelhos da academia que devem ser trocados, o acesso à piscina que só se faz passando pelo restaurante e a melhoria da configuração dos computadores onde os hóspedes podem acessar a *internet* gratuitamente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fica evidenciado que a empresa Exceler Plaza Hotel se dispõe a valorizar seu público interno, oferecendo treinamentos, capacitação para seu crescimento profissional e benefícios para a melhoria de seu bem estar pessoal.

Os resultados alcançados pela empresa nesses três anos em que o projeto foi implantado, apesar da restrição em relação ao tempo, estão alcançando importantes resultados. Nesse período, a Recepção passou por uma reformulação; possui atualmente, três recepcionistas bilíngues; dois formados em Turismo e outros dois cursando o nível superior. Há três anos seria difícil reunir tantos profissionais qualificados em um único

setor. Nesse período, cinco colaboradores foram promovidos para cargos de chefia e liderança; e, pelo menos um em cada setor está cursando o nível superior.

Todo treinamento e capacitação influenciam na qualidade do atendimento em que o empreendimento hoteleiro oferece. Alguns detalhes nos serviços oferecidos são anulados, por contarem com profissionais prontos a resolver qualquer contratempo. As referências apresentadas no decorrer deste artigo demonstram que o Exceler Plaza Hotel, em seus vinte e seis anos de atividades, procura sempre inovar e investir em seus colaboradores. É evidente que essa empresa permanecerá como referência na prestação de serviços e atendimento diante de seus concorrentes.

É válido destacar que a satisfação de seus clientes em relação ao atendimento e serviços prestados alcançou índices significativos. Apesar dos bons resultados, a melhoria contínua deve permanecer inserida no projeto operacional do empreendimento, com o objetivo de atingir índices ainda melhores. Outras pesquisas podem dar continuidade a esse tema que, por se tratar de um assunto que está sempre se renovando e apresentado novos métodos, podem complementar este trabalho.

## REFERÊNCIAS

- ABNT NBR – 14724 Informação e documentação – **Trabalhos acadêmicos** – Apresentação, 2011.
- ABNT NBR – 6023 Informação e documentação – **Referências** – Elaboração, 2002.
- ABNT NBR – 6028 Informação e documentação – **Resumo** - apresentação, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9ª. ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.
- CÂNDIDO, Índio.; VIERA, Elenara V. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: Educs, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas**. São Paulo: Futura, 1998.
- GERHARDT, Tatiane Engel,; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.
- GUASSO, Igor,; CARNEIRO, Michael Loureiro,; PERON, Thiago. **Os serviços e a empresa hoteleira: um estudo de caso do Cristal Palace Inn**. Lins: Unisalesiano, 2009.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. 2ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- RUSCHMANN, Doris Van de Meene,; SOLHA, Karina Toledo. **Turismo uma visão empresarial**. Barueri: Manole, 2004.
- MTUR. Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagens**. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/>> Acesso em 08 de Novembro de 2015.

**Anexo 1 – Diretrizes para Autores**

Diretrizes para submissão de artigo à Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo.

<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/oit/about/submissions#authorGuidelines>

**Formatação para artigos:**

Folha: A4;

Editor de texto: Word 6.0 ou posterior;

Fonte: Times New Roman, 12;

Margens: direita, superior e inferior 2,5 cm; esquerda 3 cm;

Parágrafo: espaçamento entre linhas 1,5 cm e alinhamento justificado;

**Folha de Rosto:**

Título do trabalho: em português e inglês;

Resumo: em português, com cerca de 150 palavras, compreendendo objetivos do trabalho e metodologia utilizada;

Palavras – chave: em português, cerca de 4 a 6 palavras. Empregar termos que permitam identificar o tema central do trabalho;

Resumo e Palavras – chave: em inglês, com as mesmas características do resumo e palavras – chave em português;

**Texto**

Composto de 15 a 25 páginas (aproximadamente 4000 a 7000 palavras), incluindo notas, tabelas, gráficos, figuras e referências. Exceções serão analisadas pelo grupo editorial da revista;

Organizado em seções numeradas por algarismos arábicos;

Notas: deverão ser numeradas sequencialmente e apresentadas ao longo do texto. Use-as o menos possível;

Referências e citações no corpo do texto devem conter indicação do sobrenome do(s) autor(es), ano e página de publicação (NBR 10520). Não use *ibid*, *op*, *cit*. E semelhantes. Ao Final do texto, as referências devem ser apresentadas em ordem alfabética, de acordo com a norma da ABNT (NBR 6023).

Quadros, tabelas e figuras: podem ser apresentados no corpo do texto ou ao seu final e devem conter numeração em algarismos arábicos, título e fonte. Para facilitar a revisão anônima (*double, blind review*), o nome do autor e da instituição afiliada não deverão aparecer nas propriedades do arquivo.

Os trabalhos assinados são de inteira responsabilidade dos autores e sua submissão implica autorização para sua publicação pelo autor. Não serão pagos direitos autorais. É permitida a publicação parcial dos trabalhos, desde que identificada a fonte.

Os originais apresentados serão considerados definitivos, submetidos à revisão e enviados ao autor para aprovação final.

#### **Itens de verificação para submissão**

Como parte do processo de submissão, os autores são obrigados a verificar a conformidade da submissão em relação a todos os itens listados a seguir. As submissões que não estiverem de acordo com as normas serão devolvidas aos autores.

1. A contribuição é original e inédita e não está sendo avaliada para publicação por outra revista, caso contrário, deve-se justificar em “Comentários ao Editor”.
2. Os arquivos para submissão estão em formato Microsoft Word, OpenOffice ou RTF (desde que não ultrapassem 2MB).
3. URLs para as referências foram informadas quando necessário.
4. O texto segue os padrões de estilo e requisitos bibliográficos descritos em Diretrizes para Autores, na seção Sobre a Revista.
5. A identificação de autoria do trabalho foi removida do arquivo e da opção Propriedades no Word, garantindo desta forma o critério de sigilo da revista, caso submetido para avaliação por pares (ex: artigos), conforme instruções disponíveis em Assegurando a Avaliação Cega por Pares.

#### **Declaração de Direito Autoral**

Os trabalhos assinados são de inteira responsabilidade dos autores e sua submissão implica autorização para sua publicação pelo autor. Não serão pagos direitos autorais. É permitida a publicação parcial dos trabalhos, desde que identificada à fonte.

Os originais apresentados serão considerados definitivos, submetidos à revisão e enviados ao autor para aprovação final.

#### **Política de Privacidade**

Os nomes e endereços informados nesta revista serão usadas exclusivamente para os serviços prestados por esta publicação, não sendo disponibilizados para outras finalidades ou a terceiros.



**Apêndice 1** – Questionário aplicado aos colaboradores

Comprometimento

**1- Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa?**

sim  não  não tenho opinião

**2- Você desempenha seu trabalho buscando obter resultados melhores do que aqueles esperados pela empresa?**

sempre  quase sempre  raramente  nunca  não tenho opinião

Satisfação Profissional

**1- Você está satisfeito com a função que desempenha na empresa?**

sim  não  mais ou menos

**2- A sua atividade dentro da empresa lhe dá um sentimento de realização profissional?**

sim  não  mais ou menos

Qualidade de trabalho

**1- Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza?**

sim  não  mais ou menos

**2- Você acha que as diretrizes de suas funções poderiam ser melhoradas?**

muito pouco  mais ou menos  muito

Plano de carreira

**1- Você acredita em oportunidades de promoções em sua carreira profissional dentro da empresa?**

sim  não  mais ou menos

**2- A empresa oferece oportunidades para seu desenvolvimento e crescimento profissional?**

sempre  quase sempre  raramente  nunca  não tenho opinião

Aperfeiçoamento profissional

**1- É oferecido pela empresa o devido treinamento para execução das atividades relativas à sua função?**

sim  não  mais ou menos

**2- A empresa investe em treinamento para que você tenha um aprendizado contínuo?**

sempre  quase sempre  raramente  nunca  não tenho opinião

Muito obrigado.

**Apêndice 2 – Questionário aplicado aos clientes**

- 1- **Qual a sua avaliação do atendimento recebido em seu Check-in?**  
( ) ótimo ( ) bom ( ) regular
- 2- **Qual a sua avaliação quanto à cordialidade dos recepcionistas e mensageiros?**  
( ) ótima ( ) boa ( ) regular ( ) ruim
- 3- **Qual a sua avaliação quanto à limpeza de seu apartamento?**  
( ) ótimo ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
- 4- **Qual a sua avaliação quanto ao atendimento das camareiras?**  
( ) ótimo ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
- 5- **Qual a sua avaliação quanto à cordialidade dos garçons?**  
( ) ótimo ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
- 6- **Qual a sua avaliação quanto ao tempo de espera de seu pedido no restaurante?**  
( ) ótimo ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
- 7- **Qual a sua avaliação quanto à qualidade dos pratos servidos?**  
( ) ótimo ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
- 8- **Qual seu nível de satisfação quanto aos serviços oferecidos pelo Hotel?**  
( ) ótimo ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
- 9- **Gostaria de deixar algum comentário, sugestão ou crítica?**

Muito obrigado.