

## A QUALIDADE DA HOSPITALIDADE PARA O TURISTA QUE VISITA A CIDADE DE GOIÁS/GO

## THE QUALITY OF HOSPITALITY FOR THE TOURIST WHO VISITS THE CITY OF GOIÁS/GO

## LA CALIDAD DE LA HOSPITALIDAD PARA EL TURISTA QUE VISITA LA CIUDAD DE GOIÁS/GO

45

Divina Ferreira Pinto

Graduada em Tecnologia e Gestão em Turismo pela Universidade Estadual de Goiás/Câmpus Cora Coralina  
diferreiraapinto@gmail.com

Derotina Helecir B. Alvarenga

Professora da Universidade Estadual de Goiás do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo.  
derotinabrito@hotmail.com

**Resumo:** A presente pesquisa tem como objetivo analisar a qualidade da hospitalidade para o turista que visita a Cidade de Goiás. Além de ser uma cidade histórica possui também o título de Patrimônio Cultural da Humanidade devido ao seu conjunto arquitetônico, possui grande fluxo de visitantes, utilizando os meios de hospedagem e os serviços ofertados pelos hotéis, pousadas e *hostels*. Foram realizadas pesquisas bibliográficas na área de hotelaria e qualidade no atendimento, bem como entrevistas com turistas durante os festejos religiosos, final de semana e no Festival Internacional de Cinema e Vídeo Ambiental sobre a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelo segmento de hotelaria em Goiás-GO. Mostraremos os resultados através da exposição dos gráficos e o nível de satisfação dos clientes sobre a qualidade dos meios de hospedagem desta cidade. Uma vez que é de grande relevância mostrar a qualidade da hospitalidade para o turismo e sua segmentação neste mercado hoteleiro, promovendo a busca por um serviço de excelência em prol da perfeição na área de atendimento.

**Palavras-chave:** Turismo. Qualidade. Atendimento. Hospedagem.

**Abstract:** The present research aims at analyzing the hospitality quality for the tourist who visits the Town of Goiás. Besides being a historical town, it holds the title of World Cultural Heritage Site thanks to its architecture, and attracts streams of visitors, who use lodging and services provided by hotels, inns and hostels. We carried out a bibliographic research on hotel-related matters and customer services, as well as interviews with tourists during religious celebrations, on the weekends and in the International Festival of Movies and Environmental Videos regarding the reception quality and the services provided by lodging properties in Goiás-GO. We will show the results through charts and client satisfaction levels in terms of lodging quality in town. It is important to show lodging quality for tourism and its segmentation in the Brazilian hotel industry, establishing a search for excellent practices towards perfection in customer service.

**Keywords:** Tourism. Quality. Customer Service. Lodging.

**Resúmen:** La presente investigación tiene como objetivo analizar la calidad de la hospitalidad para el turista que visita la Ciudad de Goiás. Además de ser una ciudad histórica, posee también el título de Patrimonio Cultural de la Humanidad debido a su conjunto arquitectónico. Posee gran flujo de visitantes, utilizando los medios de hospedaje y los servicios por los hoteles, posadas y *hostels*. Fueron realizadas investigaciones en el área de hostelería y calidad en la atención, bien como entrevistas con turistas durante las fiestas religiosas, finales de semana y en el Festival Internacional de Cinema y Video Ambiental sobre la calidad de la atención y de los servicios prestados por el segmento de hostelería en Goiás-GO. Mostraremos los resultados a través de la exposición de los gráficos y del nivel de satisfacción

de los clientes sobre la calidad de los medios de hospedaje de esta ciudad, una vez que es de gran relevancia mostrar la calidad de la hospitalidad para el turismo y su segmentación en este mercado hotelero, promoviendo la búsqueda por un servicio de excelencia en favor de la perfección en el área de atención.

**Palabras-clave:** Turismo. Calidad. Atención. Hospedaje.

## Introdução

O turismo não apenas na cidade de Goiás, como em diversas outras regiões do país, não recebe mais a ênfase que deveria. A evolução da tecnologia, que facilitou em larga escala as formas de viagem e de pagamento, tomou grandes proporções.

Com isso, as pessoas que realizam viagens ultimamente preferem visitar outros países, outras culturas a conhecer o seu próprio país, suas próprias riquezas naturais. Diante disso, a hospitalidade e qualidade no atendimento que os turistas recebem na cidade de Goiás têm impacto no fluxo de visitantes.

Quando se visita um lugar, é comum contar a experiência nas rodas de amigos e da família acerca da qualidade da recepção, que pode definir o retorno. Além disso, o discurso negativo pode ainda impedir que terceiros se interessem pela visita.

Em uma cidade pequena tradicional, sem novos atrativos e pontos turísticos consideráveis, a população local que se ocupa do turismo como fonte principal de renda e sustento deve fazer seu melhor para atender os turistas – de forma amável, educada, prestativa e atenciosa com o intuito de cativar e encantar.

Este fato não é determinante apenas para o comércio, mas, sim, para toda a população vilaboense, uma vez que o turismo, as comidas típicas, o artesanato, a história e a cultura geram fluxo econômico para a cidade.

Os hotéis e pousadas da cidade de Goiás, infelizmente, são os principais responsáveis pela insatisfação, de acordo com o relato dos visitantes. Os atendentes e até mesmo alguns donos de estabelecimentos não foram devidamente preparados para o cargo – fato que demanda cursos, palestras e técnicas de recepção.

Por este motivo, muitas vezes acabam não atendendo o turista de forma adequada, com educação, cordialidade e atenção. A presente pesquisa procura mostrar a importância na qualidade no atendimento nos meios de hospedagem da cidade de Goiás.

## A evolução do Turismo na Cidade de Goiás

A cidade de Goiás, que é a antiga capital do estado e conhecida por muitos de

forma carinhosa como “Goiás Velho”, preservou quase por inteiro sua estrutura arquitetônica e as riquezas culturais desde sua fundação, sendo por isso reconhecida e tendo alguns monumentos históricos tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). Em 2001, a Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) aumentou sua credibilidade concedendo à cidade o título de Patrimônio da Humanidade. Vejamos a definição de Coelho:

Fundada em decorrência da descoberta das minas auríferas a Cidade de Goiás está localizada em um terreno acidentado as margens do Rio Vermelho. De traçado inteiramente irregular, teve formação espontânea sem nenhuma norma ou orientação na organização espacial. Suas ruas são estreitas e tortuosas, suas praças são como um alargamento das vias, criando largos assim como o modelo medieval cristão das cidades portuguesas. (COELHO, 1996, p. 5-6).

Corroboramos com a citação acima ao perceber que a cidade de Goiás começou a crescer durante o ciclo do ouro – sendo considerada o segundo produtor de ouro, atrás apenas de Minas Gerais. Porém, não muito depois, as minas começaram a ser extintas e seu desenvolvimento foi interrompido. Partiu-se, então, para o ramo de agricultura e turismo como fonte de renda, frente à dificuldade de expandir seus horizontes. Silva (2004) afirma que:

Os lugares turísticos são escolhidos e admirados por suas paisagens. Neles os panoramas da natureza e a visão do homem e sua cultura inseridos no território são prazeres a ser desfrutados e, na maioria das vezes, constituem o motivo condutor do viajante. Admiradas como cenários, as paisagens são testemunhos visuais de elementos estéticos e simbólicos construídos historicamente e que, quando identificados e apropriados pelo viajante, despertam um renovado interesse no lugar visitado. (SILVA, 2004, p. 2).

Como menciona Silva, os lugares de destino de passeios turísticos são escolhidos por vários motivos, tais como beleza de paisagens, elementos culturais ou históricos que possam influenciar na escolha de um lugar em específico.

As atividades de turismo, lazer, ecoturismo, hotelaria e culinária foram fatores determinantes para a economia local. Desde 1999, é a sede de um importante evento, o Festival Internacional de Cinema e Vídeo Ambiental (FICA), que proporciona para a cidade e para os habitantes fonte de renda e trabalho, ainda que temporário.

Este evento, fazendo jus ao seu nome, reúne pessoas de todo o mundo: profissionais cinematográficos e ambientais, visitantes, amantes das artes, expositores

e imprensa. As hospedagens são reservadas com meses de antecedência, ficando com capacidade máxima durante todo o festival.

Algumas pessoas chegam a sublocar suas próprias casas na alta temporada, oferecendo ocasionalmente até mesmo serviços ligados à alimentação e limpeza do local. A cidade recebe vários ônibus de excursões e a infraestrutura da cidade não consegue atender, apesar de possuir uma quantidade considerável de hotéis e pousadas.

Outros eventos bastante conhecidos da cidade são o Carnaval e a Semana Santa (que começa no domingo de Ramos e se estende até o domingo de Páscoa). O carnaval atrai um público que costuma ser constituído por jovens e adolescentes que frequentam a cidade para relaxar.

Durante a Semana, são realizadas diversas procissões e encenações que procuram retratar as passagens cristãs, sendo a de maior destaque a Procissão do Fogaréu, que sempre é televisionada e retrata a perseguição e captura de Jesus Cristo, após a Santa Ceia. Inúmeros sites e agências de viagens destacam essa celebração. Vejamos o que diz o *site* Viagem e Turismo:

Tradição na cidade desde 1745, o ritual simboliza a procura e a prisão de Cristo. Cerca de 40 homens encapuzados, os farricocos, que representam os soldados romanos, carregam as tochas enquanto um coro entoia cantos em latim. A procissão é acompanhada por aproximadamente 10 mil pessoas. Ela parte do Museu de Arte Sacra da Boa Morte, passa pela Igreja do Rosário (representando o local da última ceia) e chega até a Igreja de São Francisco de Paula, que faz o papel do Monte das Oliveiras, onde Cristo foi preso. A partir daí o estandarte com a imagem de Jesus é carregado por um dos farricocos, simbolizando sua captura. A cerimônia dura cerca de uma hora. (PROCISSÃO..., [2017]).

Como vimos na citação, a Procissão do Fogaréu já se tornou tradição na cidade de Goiás. Trata-se de uma cerimônia com aproximadamente uma hora de duração que atrai vários turistas, não só das cidades vizinhas, mas também de outros estados, até de outros países.

A seguir, veremos o que é qualidade em atendimento hospitalareiro e, de forma mais específica, o que seria essa qualidade para o público que visita a cidade de Goiás. O intuito é de compreender qual o principal público que visita a cidade e quais suas reais necessidades, para, então, percebermos se é preciso melhorar o atendimento local e em quais pontos deveria acontecer essa melhoria.

## A qualidade da hospitalidade para o turista que visita a cidade de Goiás

Antes de falar em qualidade de forma específica no atendimento do serviço de hotelaria, faz-se necessário definir primeiramente o que é a qualidade em si. A qualidade é uma caracterização ou traço distintivo que vem a diferenciar algo ou alguém dos demais. Pode-se dizer que é um tipo de conformidade entre o que se produzir e o que ser ou deveria produzir.

Há, por exemplo, um sistema adotado para medir a qualidade de serviços ou produtos, como o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), que analisa as especificações técnicas de um determinado produto ou serviço. Nunes (2012) traz algumas considerações acerca da qualidade no serviço de atendimento:

Mas o que é qualidade em serviços? Mais especificamente em atendimento? Acreditamos que qualidade no atendimento não se resume apenas em tratar bem ou não seu cliente/usuário, pois cada cliente que demanda um determinado tipo de serviços cria expectativas próprias a respeito do atendimento ou serviço. Por isso as organizações devem procurar saber quais as expectativas criadas pelos seus clientes/usuários, na tentativa de procurar atendê-las da melhor forma possível, criando em suas mentes a concepção de qualidade no serviço prestado. (NUNES, 2012, p. 8).

Esse autor mostra que o atendimento ao cliente é minucioso e específico, o que demanda vários tipos de expectativas.

Em 2008, o Ministério do Turismo, no projeto dos Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional, estabeleceu a cidade de Goiás como um dos 65 municípios brasileiros indutores do turismo. O artigo tem a finalidade de determinar a qualidade dos serviços prestados ao cliente de acordo com a opinião de cada indivíduo sobre as hospedagens.

Castelli (2006) determina que o hotel é considerado um sistema em que todas as partes que o compõem são importantes para seu perfeito funcionamento. A recepção, por exemplo, é uma das partes do hotel que assumem maior relevância, devido ao permanente contato com o cliente, desde a sua chegada até a sua partida.

O cliente, ao se hospedar em um hotel, leva em consideração tanto o atendimento (recepção dos funcionários de modo geral) quanto instalações (qualidade do chuveiro, do colchão, limpeza do quarto, sistema de ventilação do quarto, ar condicionado e ventiladores). Como lembra Nunes (2012), o hotel irá substituir a

residência do hóspede:

Observando mais cuidadosamente a atividade hoteleira notamos que ela corresponde fundamentalmente, a atender necessidades do hóspede, em substituição ao que ele possui em seu domicílio, junto a seus familiares. Em sendo dessa forma, o serviço prestado pelo é muito mais do que transportar bagagens, limpar e arrumar a unidade habitacional, servir refeição, entregar chaves etc. (NUNES, 2012, p. 5).

Mediante estes serviços o hóspede deseja um atendimento superior. Durante as pesquisas realizadas para desenvolvimento desse trabalho, um casal que ficou hospedado em um hotel da cidade de Goiás reclamou do espaço do quarto, que era pequeno. Por isso, deixou de ser aconchegante. São detalhes que precisam ser refletidos e observados em busca de uma melhor qualidade deste serviço.

50

### **Técnicas de atendimento**

Cursos e técnicas de atendimento são imprescindíveis quando se decide abrir um comércio que trabalha com atendimento ao público. É preciso investir em mão de obra já qualificada ou em cursos para que a equipe de trabalho esteja capacitada e dedique atenção aos detalhes que determinarão o sucesso ou o fracasso do estabelecimento. De acordo com Nunes (2012), deve haver uma profissionalização do serviço prestado pelos hotéis:

Recepcionistas, gerentes, camareiras, garçons e todos os outros colaboradores que atuam na rede hoteleira DEVEM AGIR COMO EMPRESA E PENSAR COMO CLIENTE. Ou seja, conhecer bem a empresa [a rotina do hotel] e os produtos/serviços que ela oferece; conhecer as técnicas de relacionamento humano, ter capacidade e autonomia para resolver problemas e tratar cada cliente como gostaria de ser tratado. (NUNES, 2012, p. 11).

Embora o conceito de excelência em qualidade no atendimento seja um pouco abstrato e não apresente uma definição concreta, trata-se de uma postura correta ao se direcionar a um cliente – de forma que atenda às expectativas tanto dele quanto da empresa, resolvendo problemas sem causar transtorno ou constrangimento, ou seja, eficiência no atendimento.

Segundo Nunes (2012), pesquisas apontam nove erros comuns que geram deficiências no atendimento. Vejamos algumas delas: empresas que possuem uma visão da porta para dentro e, dessa forma, acabam por oferecer um serviço por meio de propagandas, sem cumpri- los na prática; excesso de informalidade, atendentes que

acham que são íntimos dos clientes, chegando, às vezes, até a reclamar do trabalho.

Outros problemas mencionados são “caras” fechadas; uso de siglas comuns no trabalho, mas incompreensíveis para os hóspedes; uso de gírias, ou formas inadequadas de tratamento, como o uso de “você”; deixam de antecipar informações aos clientes; atendentes que não conhecem a rotina do estabelecimento e passam informações erradas a clientes.

Há ainda atendentes que assumem uma postura imprópria como mascar chiclete na frente de clientes, comer, palitar os dentes, coçar a orelha ou, ainda, enfiar o dedo no nariz. Todos esses erros mencionados parecem absurdos, mas acontecem com frequência em vários estabelecimentos comerciais e também em serviços hoteleiros. Para alcançar uma qualidade no atendimento de hotelaria, ou ainda uma excelência nesse atendimento, é imprescindível conhecer e estudar nosso público-alvo.

A cidade possui como uma das principais atividades o turismo. Por isso, é necessário que seja feita uma pesquisa com diversas pessoas a fim de identificar o que elas esperam em questão de atendimento, de qualidade do serviço, da hospitalidade e comércio em geral.

Para Nunes (2012), existem alguns requisitos básicos para um bom atendimento, como: conhecer: suas funções, a empresa, as normas e procedimentos; ouvir: para compreender o cliente e saber o que ele deseja sem desgastes e sem adivinhações; falar: utilizar um vocabulário simples, claro e objetivo, evitando termos técnicos, gírias; perceber: o cliente na sua totalidade, os gestos, as expressões faciais e a postura do cliente são ricas em mensagens. A percepção é um fator fundamental que proporciona ao funcionário perceber as diferentes reações, assim, dispensar um tratamento individual e único aos clientes.

Esses requisitos básicos se tornam fundamentais dentro da gestão hoteleira, promovendo qualidade no atendimento. Partindo deste princípio, a presente pesquisa realizou-se através de pesquisas de opinião entre turistas e visitantes, em datas diferentes para revelar qual a melhor abordagem que acarretará no sucesso deste atendimento e, por consequência, o retorno do turista à cidade, dando continuidade à atividade turística.

Se houver um entendimento entre funcionários e clientes, a empresa alcançará seu objetivo e sucesso com o atendimento. Deming (1990) ressalta que:

Qualidade é um atributo de produtos, de serviços, mas pode se referir a tudo que é feito pelas pessoas. Quando se fala que alguma coisa foi feita com qualidade; entretanto não é fácil definir com presteza o que seja essa qualidade. É costume falar em: Qualidade de conformação (maior ou menor grau em que um produto, serviço ou atividade é feito com um padrão ou especificações estabelecidas; ausência de defeitos em relação ao padrão ou à especificação); Qualidade de projeto (diz respeito às características particulares do projeto de um produto). (DEMING, 1990, p. 26).

Para um melhor atendimento, o profissional da área de hospedagem pode buscar uma qualificação específica para este objetivo como técnicas de atendimento e introdução ao secretariado com técnicas enfáticas para alcance da excelência. Dentre essas técnicas, para um melhor relacionamento com o cliente estão ser consciente e cortês independentemente das pessoas que se dirijam a você; sempre desejar boas vindas com um sorriso no rosto; prontidão no atendimento, pois ninguém gosta de aguardar; boa vontade; agilidade; eficiência; repassar informações corretas e atenção aos detalhes.

Um dos problemas encontrados na Cidade de Goiás quanto ao atendimento é a falta de curso de línguas e de técnicas de atendimento – o que, de certa forma, mostra falta de interesse por parte dos funcionários, moradores e estudantes da própria área. Na cidade, há o Curso Tecnológico de Turismo, com pouquíssimos estudantes que dominam uma língua estrangeira.

Outro fato é que são ofertados cursos de técnicas em atendimento em instituições como o Instituto Tecnológico da Cidade de Goiás (ITEGO), que, por vezes, não tem todas as vagas preenchidas. Além disso, há um grande número de desistências no decorrer dos cursos, ou seja, as pessoas não demonstram interesse em se qualificar.

Caso algum cliente saia insatisfeito, este fará uma propaganda negativa do estabelecimento em questão e irá gerar uma má reputação e impressão por parte do cliente. A ação, então, direcionar esforços no sentido de sanar os pontos com os quais o cliente ficou insatisfeito e aplicar uma correção para aperfeiçoamento. Uma pesquisa de opinião ou o uso caixas de sugestões e reclamações pode ser uma boa iniciativa para amenizar ou até mesmo sanar os problemas encontrados. Um retorno para a reclamação do cliente constituiu-se como uma iniciativa de respeito ao cliente e uma oportunidade de melhoria.

### **Dados de pesquisas sobre o atendimento hoteleiro na Cidade de Goiás**

Para realização desse artigo, foram entrevistados cem turistas no decorrer do primeiro semestre do ano de 2017, tanto em datas de maior fluxo turístico na cidade, como Semana Santa e FICA, quanto em finais de semana com menos turistas na cidade de Goiás.

As perguntas feitas aos turistas estão disponibilizadas na íntegra no Apêndice do trabalho. As entrevistas acontecerem em ambientes públicos, mais especificamente, na praça do coreto e na praça de eventos. Abordamos as pessoas e perguntamos se elas estavam hospedadas em alguma instalação comercial e se poderiam responder à algumas perguntas.

Das pessoas abordadas, muitas estavam passando apenas o dia ou hospedadas em casa de parentes e amigos. É válido ressaltar que nem todos os estabelecimentos hoteleiros apareceram na pesquisa, pois durante o período de realização das mesmas, encontramos hóspedes que se instalaram em apenas 14 das diversas instalações presentes na Cidade de Goiás.

Na Figura 1, os hóspedes entrevistados no decorrer do semestre apresentaram um alto índice de satisfação no que se refere à recepção dos hotéis e pousadas. Dos cem hóspedes entrevistados, apenas oito, não gostaram do serviço de recepção das instalações e reclamaram da falta de cordialidade dos atendentes. Os outros 92 entrevistados mostraram-se satisfeitos quanto ao atendimento da recepção.



**Figura 1** – Dados de recepção Fonte: Dados da presente pesquisa.

Percebemos que mesmo diante dos dados apresentados, ainda com um percentual de 92% de satisfação da clientela, há um problema e que existe a necessidade de melhorar. Foram identificadas algumas reclamações com as quais o comércio deve dedicar atenção.

Outro ponto relevante foi a forma pela qual os participantes da pesquisa tiveram conhecimento desses hotéis, pousadas e pensões. A maioria travou contato com os lugares por indicação, por meio de divulgação e internet, totalizando 81% dos hóspedes que conheceram por outros meios. Podemos concluir que não há uma divulgação muito eficiente. A Figura 2 indica como os hóspedes tiveram conhecimento sobre o local em que se instalaram:

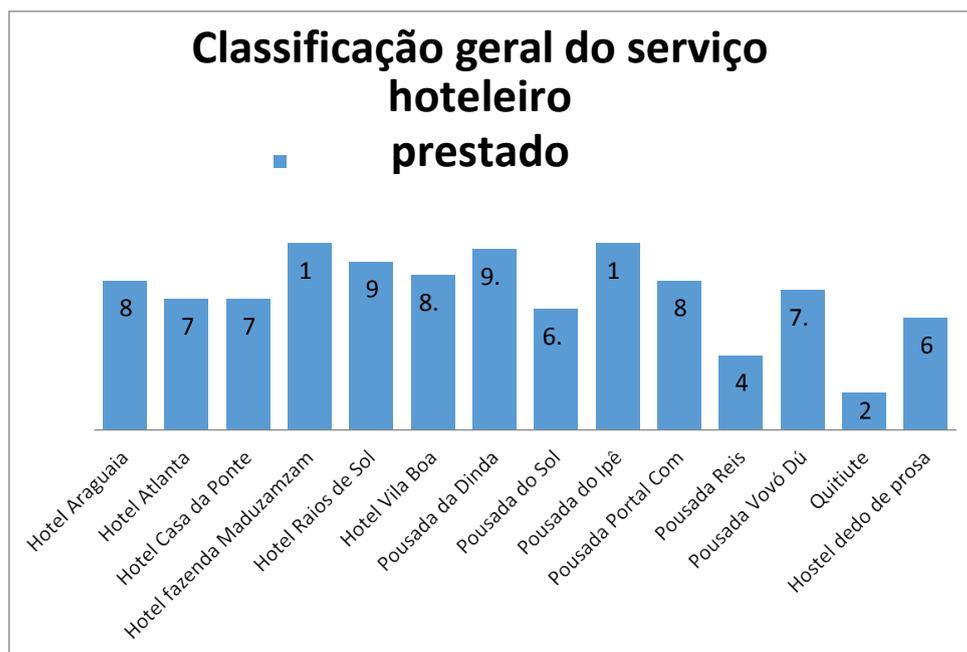


**Figura 2** – Gráfico de instalação Fonte: Dados da presente pesquisa.

Para compreender melhor o público entrevistado, foi incluída na pesquisa uma pergunta sobre como tiveram conhecimento desse local de hospedagem. O percentual de pessoas que conheceram os hotéis por meio da internet foi apenas 11% – índice muito baixo para uma cidade turística. A maioria dos entrevistados alegou que não foi por falta de procura. Uma parcela de 8% disse ter ouvido sobre os locais por propagandas em rádios locais ou por propagandas impressas, já estando dentro da Cidade de Goiás. Logo, não haviam feito um planejamento para ficarem especificamente naquela instalação.

Mais de 50% dos participantes da pesquisa obtiveram informação do hotel ou afim por meio de indicação, que nem sempre foi feita por um amigo ou parente. Muitas foram feitas por comerciantes locais, por exemplo: hóspedes que ao almoçarem em um restaurante perguntam por um bom hotel. Percebe-se, então, uma grande falha por parte dessas hospedarias em divulgar seus estabelecimentos e buscar novos hóspedes. Podemos observar que, nesses casos, o boca a boca faz a diferença no mercado.

A seguir, de acordo com a Figura 3, veremos um grau de satisfação geral dos clientes em relação aos hotéis e pousadas, incluindo serviços de camareira, café da manhã, acomodações, disponibilização de serviço de internet *wi-fi*.



**Figura 3** – Dados de serviço hoteleiro prestado Fonte: Dados da presente pesquisa.

Dentre as 14 instalações pesquisadas, apenas duas obtiveram notas máximas em todos os quesitos, a saber: a Pousada do Ipê e o Hotel Fazenda Manduzanzan. Os hóspedes que ficaram nessas instalações disseram que todo o atendimento foi bem feito e que houve cordialidade, limpeza adequada, um bom café da manhã.

No entanto, o ponto que mais preocupa é que metade das instalações entrevistadas obtiveram nota igual ou inferior a 7,5 – o que caracteriza um ponto muito crítico. A Cidade de Goiás é uma cidade turística, Patrimônio Cultural da Humanidade, com serviço de hotelaria despreparado, ou seja, a cidade não está apta a receber bem os visitantes.

Quando iniciamos a pesquisa, acreditávamos que o principal ponto que deixaria a desejar seria a qualificação da mão-de-obra para atender esse público. Porém, no decorrer das entrevistas, percebemos que o elemento que supera o próprio atendimento é a infraestrutura das instalações, ou mesmo, a falta delas. Percebemos a ausência de área de lazer, de um café da manhã diversificado ou bem feito, ausência de internet *wi-fi* para os hóspedes, falta de serviço de camareira.

Assim, traçamos um paralelo com as ideias de Nunes (2012) que aponta o olhar muito interiorizado, sem pensar na perspectiva do hóspede, do cliente. Como podemos notar, uma das reclamações desses entrevistados foi a falta de aconchego nos quartos, que eram muito pequenos. Também, a área de lazer comum, como a sala de TV, pois não suportava nem cinco pessoas. Mediante as entrevistas, os resultados alcançados não são satisfatórios e indicam a necessidade de melhorar vários aspectos.

### **Hotéis e suas respectivas características**

No intuito de compreender os serviços hoteleiros oferecidos na Cidade de Goiás, quatro hotéis foram entrevistados para obtenção de informações mais específicas, tais como a quantidade de quartos, serviços prestados, tais informações estão dispostas a seguir:

#### **Hotel Vila Boa**

Está situado na Av. Deudete F. de Moura, qd. 10, lt. 01 no Morro Chapéu do Padre, Setor Leste, Goiás - GO. Possui um total de 33 apartamentos, todos com ar condicionado, frigobar e TV, área de lazer com piscina e sala de jogos e desenho para

crianças. Além disso, o hotel disponibiliza área de lazer com piscina, *playground* com balanços infantis, restaurante, bar e lavanderia.

Durante os maiores eventos de alta temporada como o FICA, Carnaval e Semana Santa, os preços sofrem variações consideráveis. A diária normal do casal gira em torno de R\$ 237,00 (duzentos e trinta e sete reais). Grupos acima de dez pessoas podem receber um desconto de acordo com a negociação.

### **Pousada do Sol**

A Pousada do Sol está localizada Rua Americano Brasil, 17, no Centro de Goiás - GO. Conta com um total de 26 quartos. Seis possuem ar-condicionado e 20 são apartamentos simples com ventilador e TV. Nenhuma das instalações possui frigobar. A pousada não conta com serviço de lavanderia e não há área de lazer.

Os valores sofrem alterações em época de alta temporada. Em dias normais, a diária do casal sem ar-condicionado gira em torno de R\$ 110,00 (cento e dez reais) e R\$ 185,00 (cento e oitenta e cinco reais) com ar-condicionado. Para o quarto individual sem ar-condicionado, R\$ 60,00 (sessenta reais). Para o quarto individual com ar condicionado, é cobrado o valor de R\$ 100,00 (cem reais) e Durante o FICA, a pousada apresenta ocupação máxima.

### **Pousada do Ipê**

A Pousada do Ipê conta com um total de 35 suítes, sendo 23 apartamentos e 12 chalés duplos, triplos ou quádruplos. Todas as acomodações possuem ar-condicionado, TV e frigobar, área de lazer com piscina e redes nas varandas, restaurante e serviço de lavanderia. Localiza-se na Rua Coronel Guedes de Amorim, no Centro Histórico Goiás-GO.

### **Hotel Fazenda Manduzanzan**

Possui 7 quartos na sede maior com ar-condicionado, TV e frigobar. Conta também 10 chalés com TV, ar-condicionado e frigobar. Localiza-se na Rodovia Municipal ao Assentamento do Mosquito, s/n, na Zona Rural de Goiás-GO. Possui serviço de lavanderia, área de lazer com piscina, sauna, salão de jogos, bar na piscina, observação de pássaros e trilha na Cachoeira das Andorinhas.

Caso os clientes compareçam apenas para uma visitação, é cobrada uma taxa de R\$ 6,00 (seis reais) por pessoa para a trilha da cachoeira. Aqueles que optam por passar o dia no hotel pagam um total de R\$ 30,00 (trinta reais) com a consumação cobrada separadamente. Assim como os anteriores, os preços do hotel sofrem alterações durante a alta temporada.

### **Expectativas do público entrevistado que visita a Cidade de Goiás**

De modo geral ao entrevistar e conversar com pessoas que ficaram hospedadas em 14 dos vários hotéis, pousadas e *hostels* da cidade de Goiás, foi possível perceber que ao escolherem uma acomodação para passar a noite, eles esperam encontrar um ambiente agradável, arejado, limpo em que possam se sentir à vontade, como se estivessem em sua própria casa.

A cidade possui um *hostel*, o Dedo de Prosa Hostel, que fica localizado na Rua Félix de Bulhões, 67, no Centro de Goiás-GO. Os hóspedes podem usar uma internet de qualidade, tanto para se comunicarem com parentes e amigos, quanto para resolverem problemas profissionais.

Em alguns casos, por exemplo, foi mencionado que eles esperam poder dar continuidade à tarefas cotidianas, como assistir à novela ou jogar via internet pelo celular. Enfim, realizar as tarefas que realizariam se estivessem em suas casas. Ao mesmo tempo, esperam ter uma boa noite de sono, ao se aconchegarem em camas confortáveis.

### **Pontos relevantes que devem ser melhorados**

Os entrevistados manifestaram alguns pontos que consideraram mais críticos nos estabelecimentos que tiveram notas mais baixas:

- **A qualidade dos quartos e acomodações** – os hóspedes reclamaram que os quartos são apertados e sugeriram que houvesse uma ampliação, pois se sentiram incomodados;
- **Wi-fi** – algumas das instalações que tiveram uma nota geral entre seis e sete pontos e meio, até disponibilizaram o serviço de internet *wi-fi*, mas a qualidade não era adequada para suportar os aparelhos conectados. Algumas instalações ofereciam a internet apenas em alguns pontos, como por exemplo, na recepção;

- **Falta de serviço de camareira** – alguns dos ambientes hoteleiros não ofereciam serviço de camareira e, em alguns deles, os hóspedes reclamaram que ao se instalarem os quartos e o espaço não estavam adequadamente limpos. Alguns estavam limpos quando o hóspede se instalava, mas não tinham serviço de limpeza ao longo da estadia. Esse serviço deve ser sempre realizado não apenas pelo bem-estar que a limpeza promove, mas, também, pela saúde dos hóspedes, pois alguns deles podem apresentar algum tipo de alergia como rinite, que pode ser agravada pela presença da poeira;
- **Falta de área de lazer** – alguns dos estabelecimentos não possuem área de lazer. Alguns possuíam, mas o espaço era pequeno e quando um hóspede chegava tinha que esperar o outro sair para se acomodar.

### Considerações Finais

O atendimento em qualquer setor deve receber a devida atenção, pensando sempre no cliente/usuário do serviço prestado. A qualidade do serviço de hotelaria visa a suprir as necessidades do cliente, mas também suas expectativas quanto ao serviço que será prestado. Um hotel, pousada, pensão ou qualquer outro estabelecimento da área hoteleira procura substituir, como já foi mencionado, mesmo que temporariamente, a casa do cliente. Então, as acomodações devem ser aconchegantes e o serviço prestado deve ser bom e profissional.

As pesquisas realizadas por meio de entrevistas com os turistas entre os meses de abril e julho de 2017 mostram que, de forma geral, os clientes não possuem queixas sobre o serviço de recepção, mas apontam alguns pontos com os quais não ficaram satisfeitos em alguns hotéis específicos.

Dos 14 hotéis entrevistados para realização desse trabalho, apenas dois conseguiram obter a nota máxima de dez pontos. Embora esse seja um ponto positivo para uma cidade em que o turismo é uma grande e importante fonte de renda, o mais alarmante é que seis instalações não conseguiram chegar a uma pontuação de 7,5 – o que caracteriza um ponto crítico e negativo, pois pode acarretar no afastamento de alguns turistas.

Por isso, faz-se necessário que essas instalações empreendam esforços para melhorar o atendimento por meio tanto de aperfeiçoamento da mão-de-obra oferecida, mas, principalmente, de um maior investimento nas instalações e em serviços prestados

como área de lazer, café da manhã e internet para os hóspedes.

### Referências

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003. (Coleção Hotelaria).

COELHO, Gustavo N. **Goiás: uma reflexão sobre a formação do espaço urbano**. Goiânia: Ed. UCG, 1996.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da Administração**. Rio De Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

NUNES, Maria Lucia Cavalcante. **Qualidade na prestação de serviço e excelência em atendimento**. Goiânia: SENAC, 2012.

PROCISSÃO do fogaréu. Viagem e Turismo. [2017]. Disponível em: <<https://viagemeturismo.abril.com.br/atracao/procissao-do-fogareu>>. Acesso em 23 out. 2017.

SILVA, Maria da Glória L. da. **Cidades turísticas: identidade e cenários de lazer**. São Paulo: Aleph, 2004.