

Classificação hoteleira no Brasil: Associação de Hotéis Roteiros de Charme – Um modelo de classificação para meios de hospedagem independentes

JOHANNA LIRA DE BARROS CARVALHO * [johannalbc@hotmail.com]

Palavras-Chave | Hospitalidade, Classificação hoteleira, Serviços, Associação de Hotéis Roteiros de Charme, Brasil.

Objetivos | O objetivo geral do estudo é compreender a dinâmica e os reflexos de um sistema classificatório de meios de hospedagem independentes na prestação de seus serviços. Os objetivos específicos são os seguintes: (i) analisar as exigências impostas para a Associação de Hotéis Roteiros de Charme e verificar se estão compatíveis com a atuação nos meios de hospedagem selecionados; (ii) perceber os benefícios ou vantagens que um sistema classificatório oferece à gestão dos meios de hospedagem selecionados; e (iii) compreender a percepção dos hóspedes em relação aos serviços prestados pelos meios de hospedagem selecionados.

Metodologia | Desenvolver-se-á uma pesquisa exploratória de caráter qualitativo, mediante a estratégia de um estudo de casos múltiplos. Amparado na metodologia defendida por Yin (2005), pretende-se investigar não só a Associação de Hotéis Roteiros de Charme, como também três meios de hospedagem vinculados a esta a partir da observação participante e da aplicação de entrevistas semiestruturadas para os profissionais do modelo de classificação em questão e para os gestores das pousadas. Além disso, o estudo buscará entender a percepção dos hóspedes frequentadores destes estabelecimentos através da consulta de *sites* como o *booking.com*, entre outros. Junto da administração central da Associação de Hotéis Roteiros de Charme irá ser pesquisada e consultada documentação que contenha opiniões de hóspedes que já tenham utilizado o serviço. Também serão coletados documentos impressos e eletrônicos relacionados com o assunto de fontes como: *sites* das empresas que serão envolvidas nesta pesquisa, notícias em mídias de massa, trabalhos científicos relacionados ao tema, guias turísticos e de hotéis além da literatura diversa que será utilizada para o referencial teórico do estudo.

Principais resultados e contributos | Por se tratar de uma pesquisa em fase inicial de estudo, não existem resultados prévios. Com base nas hipóteses da pesquisa argumenta-se que:

* **Mestranda em Hospitalidade** pela Universidade Anhembi Morumbi, Brasil.

- i) A 'filosofia' e as exigências da associação de hotéis roteiros de charme, compartilhadas com as pousadas associadas, contribuem na formação de uma personalidade única nestes empreendimentos;
- ii) O suporte fornecido pela associação de hotéis roteiros de charme como sistema classificatório facilita o desempenho e atuação dos gestores das pousadas associadas orientando-os a desenvolver processos facilitadores que forneçam qualidade nos serviços;
- iii) As pousadas associadas ao 'roteiros de charme' oferecem serviços diferenciados e estruturas compatíveis com a expectativa dos clientes.

Pretende-se, como o desenvolvimento das observações participantes e a realização das entrevistas semi-estruturadas, apresentar resultados que ajudem a compreender, principalmente, relações entre as respostas entre os dois grupos de entrevistados, a percepção dos hóspedes, com o objetivo de verificar a aderência destas análises, às hipóteses levantadas por este estudo.

A pesquisa poderá trazer contributos para académicos e profissionais nas áreas relacionadas, empreendedores e até mesmo frequentadores de meios de hospedagem independentes.

No que se refere à importância no campo do conhecimento científico, o estudo possibilitará, entre vários aspetos, a reflexão sobre serviços, hospitalidade e classificação hoteleira no Brasil, podendo, desta forma, inspirar ou servir como referência para o desenvolvimento de pesquisas ou estudos que tenham alguma relação com os assuntos abordados.

Limitações | Dado que os locais onde irão ser realizadas as entrevistas estão localizados na mesma cidade onde a pesquisadora reside de forma permanente, tal fato apresenta-se como uma das dificuldades encontradas inicialmente. Como se trata de um estudo em fase inicial de pesquisa, não foi observada qualquer outra limitação até ao momento.

Conclusões | Nesta pesquisa, o tema da classificação hoteleira no Brasil, com enfoque à associação de hotéis roteiros de charme, e a reflexão sobre as pousadas selecionadas poderão vir a constituir análises relevantes para um conhecimento mais aprofundado do setor da hotelaria e das estratégias com que um sistema classificatório pode contribuir para agregar valor aos meios de hospedagem e facilitar o hóspede/turista na sua decisão de escolha do estabelecimento. Neste estudo optou-se por avaliar um sistema classificatório específico das pousadas, que constituem a chamada Associação de Hotéis Roteiros de Charme, uma entidade privada sem fins lucrativos. O estímulo para a realização da pesquisa surgiu da percepção da pesquisadora em relação à carência de divulgação e informações direcionadas aos envolvidos como profissionais e clientes, e consequentemente a escassez de bibliografia referente ao tema. Os próximos passos será a solicitação e realização das pesquisas *in loco*, primeiro com a observação participante e seguindo para as entrevistas com os envolvidos na Associação de Hotéis Roteiros de Charme.

Referências |

Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.