



# XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

## Gestão da qualidade de serviços: soluções para *hostels*

Natalya Reis da Silva<sup>1</sup>  
Rodrigo Ribeiro de Oliveira<sup>2</sup>  
Gabryela Martins Ghiretti<sup>3</sup>

### Resumo

São Paulo é um dos principais destinos turísticos do Brasil, reconhecido por oferecer serviços qualificados para atender os turistas. Nos últimos tempos, um tipo de meio de hospedagem que tem ganhado popularidade é o de *hostels*, acomodações caracterizadas por preços mais acessíveis e pelo compartilhamento de espaços pelos hóspedes. Em função da Pandemia da COVID-19, porém, estas empresas foram afetadas negativamente, tal crise sanitária levou os países a tomarem medidas de segurança pública a fim de reduzirem a disseminação da doença. Nesse contexto, a economia mundial foi afetada e o setor turístico foi um dos mais impactados: fechamento de empresas, demissões e reduções salariais. Assim, o objetivo deste trabalho foi descrever e analisar um grupo focal realizado com alunos do curso superior de Gestão de Turismo, utilizando o método de "sala de aula invertida", no qual os alunos discutiram alternativas para solucionar alguns pontos que apresentaram baixa satisfação dos hóspedes, segundo o conteúdo gerado pelos usuários, observados em sete *hostels* da cidade de São Paulo, isso considerando os critérios de localização, limpeza, atendimento, custo-benefício, funcionários, comodidades, conforto e *wi-fi*, nas plataformas digitais "*TripAdvisor*" e "*Booking.com*". Para a execução da atividade foi utilizada a técnica do *brainstorming*, que tornou possível elaborar treze propostas, das quais foram selecionadas e agrupadas as cinco potencialmente mais viáveis para que os alunos realizassem um plano de ação capaz de orientar a aplicação de tais proposições, no qual especificaram a atividade, o prazo, o responsável por realizá-la e as observações contendo o detalhamento das ações a serem desenvolvidas. Os resultados evidenciaram que a participação dos alunos no desenvolvimento da atividade foi positiva em três aspectos: práticos, no que se refere à utilização de estratégias, divisão de tarefas e sequenciamento das ações; cognitivos, o que envolve a habilidade de análise, interpretação e tomada de decisão; e procedimentais, vinculados ao uso de plataformas digitais para pesquisas e reuniões.

<sup>1</sup> Graduanda do curso superior de Tecnologia em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), câmpus São Paulo. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5985487889151424>. E-mail: [natalya.reis@aluno.ifsp.edu.br](mailto:natalya.reis@aluno.ifsp.edu.br).

<sup>2</sup> Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Vínculo institucional: Instituto Federal de São Paulo (IFSP) e Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP) - Departamento de Comunicações e Artes (CCA). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9456573255125999>. E-mail: [rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br](mailto:rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br).

<sup>3</sup> Graduanda do curso superior de Tecnologia em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), câmpus São Paulo. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1963393214139329>. E-mail: [gabryela.ghiretti@aluno.ifsp.edu.br](mailto:gabryela.ghiretti@aluno.ifsp.edu.br).



# XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

**Palavras-chave:** turismo; hospitalidade; *hostels*; serviços; *brainstorming*.