

## Meios de hospedagem como parte de plano setorial para a criação cooperativa de lazer e turismo na Cidade de Itabuna - BA

*Helio Estrela Barroco\**

*Lize Maria Soares Barroco\*\**

### Resumo

Este artigo objetivou analisar a potencialidade turística de Itabuna como alternativa para a criação de uma cooperativa de lazer e turismo. Desta forma, buscou-se saber como estão constituídos os meios de hospedagem itabunense, o perfil do seu empresário e gerente, assim como sua qualificação, para posteriormente analisar a qualidade do serviço prestado. Metodologicamente, esta pesquisa foi realizada nos meios de hospedagem - que atendem aos visitantes e turistas. Desta forma, verificou-se que a maioria dos empresários acreditam na importância do treinamento, procuram se qualificar e avaliam seus serviços junto aos hóspedes. Contudo, notou-se a falta de treinamentos específicos para a área, assim como infra estrutura adequada. Assim, a criação de uma cooperativa de Lazer e Turismo contribuiria para suprir estas deficiências.

**Palavras-chave:** Cooperativa; turismo; cultura; meios de hospedagem.

### Abstract

This article aimed to analyze the potential tourist from Glasgow as an alternative to the creation of a cooperative of leisure and tourism. Thus, we tried to learn how the resources are composed of hosting itabunense, the profile of its owner and manager, as well as their qualification, then analyze the quality of service provided. Methodologically, this research was carried out in forms of lodging - that cater to visitors and tourists. Thus, it appeared that most entrepreneurs believe in the importance of training, and trying to qualify, evaluate their services to the guests, however, noted the lack of specific training for the area, as well as adequate infrastructure. Thus, the creation of a cooperative Leisure and Tourism, in aid to help remedy these deficiencies.

**Key-words:** Cooperative; tourism; culture; media-hosting.



Laboratório de Tecnologia e Desenvolvimento Social



## Introdução

Este trabalho, feito através de uma pesquisa exploratória, fez parte de um projeto mais abrangente visando analisar a potencialidade do município de Itabuna, como alternativa para a criação de uma cooperativa de lazer e turismo com competitividade turística e cultural.

Inicialmente, se buscou o conhecimento de como está constituído o setor dos meios de hospedagem local, com o intuito de conhecer sua performance. Para o levantamento das evidências necessárias, fez-se uso do cadastro fornecido pela ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (2005).

O poder municipal local, objetivando acelerar o crescimento sócio-econômico e cultural, vem elaborando propostas para um planejamento, com vistas ao desenvolvimento do turismo e da cultura. Assim, se buscou com esta pesquisa, dar subsídios complementares à proposta no que se refere aos meios de hospedagem, a qual se pressupõe que posteriormente seja ampliada e qualificada para compor a proposta de criação de uma cooperativa de lazer e turismo.

O turismo representa a nível mundial, uma das mais relevantes atividades econômicas, sendo um dos fenômenos de maior impacto econômico e social a partir da metade de século XX. Definido como atividade econômica geradora de serviços, e de grande complexidade, esse setor, além de movimentar bilhões de dólares, interage fortemente com a sociedade, com o meio ambiente e a cultura das localidades receptoras.

Além disso, pertence a um grupo industrial classificado como "indústria de serviços", em que a competição internacional tem-se intensificado nos últimos anos devido à concorrência entre os destinos turísticos através do uso de novas tecnologias,

inclusive gerenciais, e de estratégias que possibilitem o aumento das demandas, e uma oferta maior e competitiva.

A globalização da economia, entendida aqui como o rompimento de fronteiras no que se refere ao fluxo de comércio de produtos e serviços, acelerou-se com as mudanças tecnológicas tornando o mundo cada vez mais integrado. O resultado concreto desse momento é a intensificação da concorrência entre mercados tornando a sobrevivência mais difícil para as empresas menos eficientes e despreparadas, devido às exigências necessárias para atender com excelência este novo sistema, especialmente no que se refere à questão administrativa e das relações de trabalho.

Desse modo as organizações, visando à superação desses desafios, e buscando cada vez mais ampliar a produção e a produtividade, buscam melhorar a qualidade dos produtos e serviços e, ao mesmo tempo, reduzir os custos, aumentando assim sua competitividade.

Vários são os caminhos para o alcance desta competitividade e neste sentido, o governo da Bahia (BAHIATURSA, 2000), propôs algumas metas para o desenvolvimento do turismo baiano: investimentos, capacitação da mão-de-obra, e marketing, para ser alcançado nos curto e médio prazos. Paralelamente, o plano do PRODETUR/NE II (Banco do Nordeste, 2000) evidencia a capacitação de mão-de-obra. Como um dos objetivos com vistas ao desenvolvimento do turismo.

Sobre o assunto - qualidade dos serviços prestados aos turistas -, o Secretário de Turismo e Cultura do estado da Bahia, desde 1998, admite que a qualificação da mão-de-obra no território baiano e, em especial no ramo hoteleiro, está longe de ser a ideal (Gaudenzi, 1998).

\*Helio Estrela Barroco, Universidade Estadual de Santa Cruz  
Economista UFBA, Salvador, mestre e doutor em Economia Rural, UFVGMG, Viçosa, Minas Gerais.  
ita38@uol.com.br

\*\*Lize Maria Soares Barroco, Universidade Estadual de Santa Cruz  
Administradora, especialista em Gestão de Cooperativas e Mestre pela Universidade Estadual de Santa Cruz.  
lizebarroco@uol.com.br

No início dos anos noventa, o Governo do Estado, entendendo a importância do turismo para a região, propôs para o período de 1991 a 2005 um Programa Estratégico para o turismo da Bahia, desenhando uma nova geografia turística (Costa dos Coqueiros, Costa do Dendê, Costa do Cacau, Costa do Descobrimento e Costa das Baleias), visando melhorar a competitividade dos municípios envolvidos (BAHIATURSA, 2000).

Recentemente, no fim de 2004, o município de Itabuna foi incluído na Costa do Cacau, devido sua tendência nos segmentos turísticos de Negócios e Saúde e, neste sentido, torna-se necessário pesquisas sobre seus potenciais turísticos e culturais, e verificar como está à qualificação no que tange aos serviços prestados aos turistas.

Como atividade econômica, o turismo veio a se desenvolver no município de Itabuna, Bahia, com certo atraso, por conta de problemas enfrentados e, no caso específico, pela monocultura do cacau. Essa nova atividade utilizou-se de uma infraestrutura já implantada para atender à própria economia do cacau, como as rodovias federais e estaduais, rodoviária, serviços médicos e hospitalares, entre outros.

Neste cenário, abrem-se as portas para as Cooperativas<sup>1</sup>, que são empresas formadas e dirigidas por uma associação de usuários, que se reúnem em igualdade de direitos, com o objetivo de desenvolver uma atividade econômica ou prestar serviços comuns, eliminando os intermediários. É vista, atualmente, como uma importante alternativa para o enfrentamento dos desafios decorrentes do processo de globalização no que tange às relações de trabalho, através de soluções regidas para seus parceiros.

Um dos ramos do cooperativismo existente é a Cooperativa de Lazer e Turismo, organização que presta serviços turísticos, artísticos, de entretenimento, de esportes e de

hotelaria, ou que atendam direta e/ou prioritariamente o seu quadro social nessas áreas.

Para atender a essa demanda, esta Cooperativa de Lazer e Turismo deverá estar plenamente capacitada, dispondo de profissionais com formação acadêmica, técnica e prática. Pode contar com a experiência e pesquisas da UESC - Universidade Estadual de Santa Cruz, a FTC - Faculdade de Tecnologia e Ciências e a Faculdade Montenegro, todas elas com cursos de Turismo e Educação Física em nível de Graduação e Pós-graduação *strito sensu*.

Dessa forma, as empresas de turismo em funcionamento ou ainda em projeto, juntamente com a prefeitura poderão contar com o total apoio dessa Cooperativa com vistas a assegurar bom atendimento e prestação serviço com qualidade e produtividade, considerando que o turista de hoje é bastante diferente do que era a algum tempo atrás, sendo mais exigente, o que significa dizer que está sempre atento às novas informações, e portanto mais crítico, reivindicando muito mais os seus direitos, expondo opiniões e idéias para que sejam aceitas ou pelo menos ouvidas pelas empresas que lhe prestam serviços.

Assim posto, os serviços de hospedagens, um dos setores mais importantes para a utilização de prestação de serviços, vêm sofrendo muitas transformações devido à expansão internacional do setor, obrigando os empresários a agirem segundo as diferenças e as exigências das diferentes realidades nacionais.

A qualidade dos serviços prestados é inerente às pessoas e, neste sentido, Castelli (2002) afirma que são elas que, nos serviços hoteleiros, fazem a grande diferença e ocupam lugar de destaque. É de fundamental importância que o hotel disponha de funcionários qualificados, que conheçam todo o sistema hoteleiro, que

<sup>1</sup>Uma Cooperativa de Lazer e Turismo é uma sociedade civil, sem fins lucrativos, limitada por quotas de capital, amparada pela lei n. 5.764/71. Deve ser , constituída por profissionais autônomos, que se obriguem a contribuir com seus bens ou serviços, para o exercicio de atividades econômicas, executando serviços sem vínculo empregatício, nos termos da lei nº 8.949/94.

possuem habilidades e atitudes pertinentes, e que estejam bastante motivados para realizar um bom trabalho. Além disso, torna-se imperioso que eles queiram fazer seu trabalho bem feito, com cortesia, educação, empatia e emoção, elementos essenciais dos serviços hoteleiros, e isso só pessoas podem fazer.

Andrade (1998) comenta que os profissionais hoteleiros, em grande parte, ingressam no ramo sem formação especializada, simplesmente em busca de emprego, e com o tempo e a prática aprendem o ofício, e quanto mais eficiente o atendimento do hotel, fica na mente dos hóspedes, uma boa imagem, decorrente dessa hospitalidade, sendo mensurada pela qualidade dos serviços prestados pelos funcionários.

Assim a evolução no atendimento e prestação de serviços turísticos está cada vez mais profissional, necessitando mecanismos para a capacitação da mão-de-obra que através de uma Cooperativas desse molde em Itabuna, que venha a atender de forma profissional, oferecendo cursos, informações, trabalho e renda aos seus cooperados.

A cidade de Itabuna está localizada no sul do estado da Bahia, inserido na chamada Zona Cacaueira, e segundo o IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2001), possui cerca de aproximadamente 200 mil habitantes, com área territorial de 44.320 Km<sup>2</sup>, e tem grande influência regional na área comercial e de saúde. Com relativamente boa malha rodoviária, federal, estadual e municipal, possui ainda boa estrutura bancária e de comunicações (inclusive de TV), indústrias como a Nestlé, Triffil, Kildare e Penalty, entre outras.

Próximo da cidade de Ilhéus, apenas 24 km, beneficia-se do seu aeroporto com capacidade para aeronaves modernas e do porto marítimo internacional. Na área educacional e cultural, possuem uma universidade, duas faculdades, com diversos cursos, inclusive, medicina, enfermagem,

vários cursos de mestrado, inclusive um de Turismo e Cultura. Possui dois teatros e está em construção o Centro de Convenções, com capacidade para 2.000 pessoas, com o objetivo de atender melhor os eventos locais e regionais.

Apesar de representar um dos mais importantes centros de cultura e lazer de toda a região cacaueira, graves problemas são apontados por todos que vivenciam e trabalham com o turismo em Itabuna, devido á infra-estrutura e aos serviços que ainda não foram capazes de consolidar seu potencial. Neste momento, a atividade turística local pode torna-se um excelente campo para pesquisas que propiciem a realização de diagnósticos, com levantamento detalhado e conseqüentemente a indicação de estratégias possíveis, através de planejamento integrado para o aumento de sua competitividade (Fontes, 2001).

Várias vertentes devem ser estudadas, sendo necessário verificar e analisar as dificuldades encontradas pelos muitos autores, para que se possam adotar medidas e viabilizar planos, visando melhorar a qualidade da infra-estrutura e dos serviços existentes, promovendo a capacidade receptora, aumentando a demanda turística com enfoque na sustentabilidade, incentivando novos investimentos e, conseqüentemente, alcançando maiores resultados econômicos e sociais.

Baseado em estudos da Embratur, Barroco, H. (1998) aponta que, através de estratégias bem formuladas, poder-se-ia alcançar, através do turismo, o desenvolvimento sustentado de Itabuna, propiciando, entre outros benefícios, a melhoria da qualidade de vida das comunidades, geração de novos empregos e redução das desigualdades regionais, conciliado com o alcance da satisfação do turista. Para atingir tais objetivos orienta (p.17):

*É fundamental que o turista encontre, além de boas condições de hospedagem, serviços urbanos de qualidade, como limpeza pública, saneamento básico, qualidade ambiental, segurança, acessos, sinalização, diversão e cortesia.*

Portanto, a existência de competitividade no turismo em Itabuna depende de diversos fatores que influenciarão diretamente na sua capacidade de competição e, conseqüente, no aumento da demanda. Os mercados nacional e internacional do turismo são altamente competitivos, exigentes e inflexíveis, e as ofertas são inúmeras e variadas, e somente as vantagens competitivas<sup>2</sup> de um município não são suficientes para o encantamento do turista, e o alcance da prosperidade depende de como os recursos locais serão utilizados e aprimorados.

Para tal, um dos procedimentos modernos para o alcance desejado seria a formação de cooperativas voltadas para os setores de lazer e turismo, especificamente para os serviços e produtos do turismo entre eles a hotelaria e o patrimônio local. Evidentemente que essas cooperativas procurariam catalisar todas as informações existentes através de pesquisas elaboradas sobre o município, buscando, dessa forma, atender as demandas de mão-de-obra, de todos os setores turísticos e hoteleiros.

Metodologicamente, esta pesquisa foi realizada nos meios de hospedagem - que atendem a visitantes e turistas - tendo como base a listagem fornecida pela ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - com um universo composto de abrigos, albergues, pensões, pousadas e hotéis. Inicialmente, separaram-se todos aqueles que não vêm atendendo diretamente a turistas e o congressistas de eventos, pois segundo Cunha (1997), somente farão parte da oferta turística, os equipamentos turísticos que atendem diretamente aos turistas. Desse

modo, estabeleceu-se uma população de 22 hotéis, sendo que muitos deles foram descartados, por não possuírem estrutura desejável para uma boa estada, devido a: localização inadequada, estrutura física deficiente, utensílios obsoletos ou ausentes, ausência de sanitários nos apartamentos, etc.

Assim, apenas 8 do universo inicial possuíam as condições ideais para uma boa acolhida, sendo então aplicados os questionários previamente testados, cujos resultados farão parte da primeira fase do plano setorial sobre meio de hospedagens.

## Do Cacau ao Turismo

A economia cacauífera, desde o século passado, comandava toda a região, não apenas na área econômica, mas também difundindo a cultura, a sociedade, e a política local. Tendo o cacau como o motor de sua economia, sofreu e vêm sofrendo, como os demais municípios cacauíferos da região, com a crise ocorrida no final dos anos 80. A necessidade de buscar soluções passou a ser a pauta das discussões.

Além da revitalização atual da lavoura cacauífera, pela descoberta de clones resistentes à vassoura-de-bruxa, o município vem diversificando sua atividade econômica através de outras alternativas, como a fruticultura, o café, coco, agroindústria, como também vem tentando consolidar o pólo de informática (62 indústrias) e o turismo.

No Brasil, o turismo vem levando os meios de hospedagem a passar por um processo de transformações, onde cada vez mais, são valorizados a quantidade e a qualidade dos serviços oferecidos, além do conforto de suas instalações. Os estabelecimentos maiores (determinados por unidades habitacionais) de modo geral são administrados em maior proporção, por gerentes e/ou administradores profissionais,

<sup>2</sup>É uma ou um conjunto de características que permite a uma empresa ser diferente por entregar mais valor sob o ponto de vista dos clientes, diferenciando-se da concorrência e, por isso, obtendo vantagens no mercado.

ao contrário dos estabelecimentos menores, onde predominam a gerência própria (os proprietários). Na Costa do Cacau, estas características existem em similaridades, mas ainda num processo muito lento.

Nas entrevistas realizadas com os gerentes e/ou proprietários, levou-se em consideração a importância que cada empresa tinha com relação à mão-de-obra qualificada existente nos estabelecimentos, fixando-se critérios como: nível geral de formação profissional dos administradores, exigências para contratação da mão-de-obra hoteleira, cursos mais demandados, promoção de cursos de treinamento oferecidos pelos estabelecimentos, fiscalização dos serviços executados pelos funcionários e uma avaliação descritiva dos serviços prestados nos meios de hospedagem, entre outras.

#### *Perfil dos Administradores dos Meios de Hospedagem*

O perfil dos gestores dos meios de hospedagens pesquisados encontra-se no Anexo 1. Sua análise evidenciou apenas duas categorias de gestores, ou seja, os proprietários e os gerentes contratados. Entre os gerentes, 37,5% possuem o curso superior completo (administração de empresas), e entre os proprietários, 25% ainda não concluíram o terceiro grau. Observou-se que o nível de escolaridade desses administradores é elevado, entretanto nenhum possui formação ou especialização em hotelaria ou turismo, o que leva a se pensar na necessidade de treinamentos específicos e/ou que se contrate pessoas com formação em turismo ou hotelaria.

A predominância entre os administradores foi do sexo feminino (75%), entre gerentes e proprietárias, e a maioria desses administradores (62,5%) encontra-se na faixa etária de 26 a 35 anos.

Com relação à qualificação pessoal dos administradores, que reflete diretamente no desenvolvimento de sua função, e com vistas

a uma boa acolhida e o "sentir bem dos hóspedes e estrangeiros", constatou-se que 87,5% desses gestores falam principalmente o inglês, além de francês.

Quando se busca analisar os pontos fortes dessa administração, os entrevistados foram unânimes em participações em palestras e/ou eventos. Além disso, também oferecem cursos de treinamento aos seus funcionários, contudo 100% dos entrevistados reclamam da falta de treinamentos específicos para a área hoteleira na região, sendo contemplados apenas com cursos de atendimento ao cliente, vendas e motivação, o que não capacita o profissional especificamente para seu trabalho.

Desta forma, não estão satisfeitos com o treinamento oferecido, fato esse que se caracteriza em ponto fraco ou ameaça na qualificação dos serviços prestados, precisando rapidamente melhorar os conhecimentos dos seus funcionários para uma melhoria dos serviços e, conseqüentemente, tornar a estadia dos hóspedes mais qualificada e prazerosa, considerando que hoje os visitantes estão mais exigentes e não visam apenas preço mais baixo e sim a relação preço/qualidade dos serviços oferecidos.

Tendo em vista a preocupação com a eficácia dos serviços prestados e buscando melhorar ou se tornar competitivo no mercado hoteleiro, principalmente frente aos seus concorrentes locais ou de municípios próximos, estes empresários vêm aplicando questionários (87,5% dos entrevistados) junto aos hóspedes, para avaliar seus serviços e como estratégia, procuram corrigir os defeitos apontados bem como acatar as sugestões feitas, pois a sobrevivência do hotel depende de sua capacidade de evoluir com o meio.

Com o advento da globalização, e, conseqüentemente, de empresas com preços mais competitivos, os empreendimentos turísticos ligados a

hotelaria exigem mão-de-obra não apenas qualificada, mas, sobretudo especializada, para uma melhor prestação de serviços segundo a exigente demanda.

### *Dos Funcionários nos Meios de Hospedagem*

O funcionamento de uma empresa hoteleira, não importa sua dimensão, envolve riscos, investimentos financeiros e humanos, gerenciamento e fiscalização.

A saída de um hóspede insatisfeito com a organização é um "pecado mortal" em hotelaria e, para que isso não aconteça, a administração deve adotar uma política de recursos humanos correta, com o objetivo de manter seus comandados motivados.

Não importa a localização, a proposta ou a dimensão do hotel: em qualquer empreendimento a qualidade precisa prevalecer (Petrocchi, 2002), e a equipe que trabalha na organização é a responsável ou não pelo sucesso, através da atenção, disponibilidade, atitude cortês, compromisso e simpatia. Neste sentido, tanto a administração quanto os funcionários devem possuir aptidões e estarem convenientemente treinados para atender o público.

Investir na qualificação dos funcionários, principalmente aqueles não especializados é uma tarefa importante e valiosa para qualquer estabelecimento hoteleiro. Valiosa, porque cabe a eles encantar os clientes, e, encantando garante a permanência da empresa no mercado. Sendo a empresa uma organização de serviços, é importante que a mesma capacite seu provedor individual a atuar de forma ótima em todas as situações de serviços. Para tanto, é preciso treinar este provedor de serviços, investindo nele e, sobretudo, no que diz respeito as suas funções dentro da empresa.

É através do conjunto de impressões expressas pelos hóspedes que a organização hoteleira sobrevive. Avaliações negativas

tornam-se uma ameaça à sobrevivência da empresa, principalmente se o gerente e/ou proprietário não tomar a decisão de corrigir os fatos apresentados.

Com base nos questionários aplicados, os meios de hospedagem de Itabuna apresentam as seguintes características dos seus funcionários:

- Porteiro - existem porteiros em apenas dois dos hotéis entrevistados, ou seja, apenas naqueles de maior dimensão, com maior número de leitos, área de lazer, salões de convenções, bar e restaurante. A função deste funcionário representa praticamente o primeiro contato físico do cliente com o representante da empresa e presteza no atendimento, cortesia e simpatia são fundamentais. Nestes estabelecimentos, a avaliação, segundo a administração, é considerada boa.

- Recepcionista - segundo Almeida (1998), são estes funcionários que cativam com seu profissionalismo e cortesia o cliente, e por isso devem possuir conhecimentos, presteza no atendimento, simpatia. Conforme 100% dos entrevistados gestores, falta qualificação específica dos recepcionistas para o cargo, apesar das orientações que são prestadas. Entre esses funcionários, 50% falam inglês e 37,5% falam inglês e francês, o que é considerado um ponto bastante positivo para os empreendimentos. Junto ao estabelecimento, considerando a potencialidade e também a frequência, principalmente, dos eventos de negócio e de saúde na cidade, cujos participantes são, em geral, pessoas de nível elevado, e que alguns palestrantes convidados falam outro idioma. O número médio de recepcionistas foi de aproximadamente 4 pessoas (considerando os turnos de trabalho) por organização e, em geral, é

maior nos dois hotéis de maior fluxo de hóspedes, e também pela sua dimensão.

- Camareira - outra categoria de funcionário de relevância no sistema operacional da empresa, pois são responsáveis pela limpeza e segurança dos objetos pessoais, ética que envolve os hóspedes. Devem ser qualificados e bem treinados para respeitar a individualidades dos clientes, pronto atendimento e cortesia. Em média, os hotéis entrevistados possuem 4,13 camareiras por unidade entrevistada. Contudo, esta média é elevada nos dois hotéis de maior porte. O conhecimento básico de pelo menos uma língua é fundamental para o melhor atendimento do cliente, quando solicitado. Sua avaliação no desempenho das suas funções pela administração foi boa.

- Governanta - esta função tem sob sua responsabilidade colocar alguns serviços em pleno funcionamento. É um elo entre a administração e alguns funcionários. Das organizações entrevistadas, apenas 12,5% disseram possuir governantas, mas, em geral, é uma função acumulativa do gerente/proprietário.

- Garçom - em geral, somente aqueles hotéis que possuem bar e restaurante possuem esta categoria. Existem em 75% dos estabelecimentos, e muitos deles atendem cumulativamente a apartamentos, bares e restaurantes (quando estes existem).

Uma das variáveis de grande importância para análise da situação dos meios de hospedagem é a taxa média de ocupação. Ela irá determinar a sobrevivência, número de funcionários, qualificação, etc, da organização, e número de leitos disponíveis (média 97 UH) nos hotéis entrevistados.

Desse modo, se obteve as seguintes taxas médias de ocupação para os hotéis

entrevistados: 66,25% no ano de 2005 e 73,8% de janeiro a julho de 2006.

Estas taxas são elevadas quando comparados com os estabelecimentos brasileiros e, pressupondo-se que com uma oferta maior de estabelecimentos de médios ou de grande porte, a demanda possivelmente, poderá aumentar, principalmente com os eventos de negócios, tratamento de saúde, comércio local considerado centralizador na região, visitantes para as indústrias, alguns eventos populares como carnaval, feiras de exposições, São João e shows de grande porte com artistas de renome nacional, o que provavelmente irá reduzir bastante os efeitos da sazonalidade.

## Conclusões e Considerações Finais

Detectou-se através das análises feitas, que os meios de hospedagens apresentou pontos fracos, que precisam ser melhorados, e neste caso a formação da Cooperativa de Lazer e Turismo viria colaborar muito, melhorando a *performance* desse setor. Os mais significativos foram:

Pontos fracos:

- Infra-estrutura incipiente;
- Necessidade de cursos específicos para atender a demanda hoteleira;
- Contratação de pessoas com cursos em hotelaria e turismo para cargos específicos em hotéis;
- Necessidade de proposta de oferta de cursos específicos através das faculdades locais e universidade

Com relação aos pontos considerados fortes no setor, se detectou:



Pontos Fortes:

- Conhecimento de línguas estrangeiras por parte dos administradores e recepcionistas;
- Treinamento aos funcionários;
  - Avaliação dos serviços prestados junto aos hóspedes;
- Orientação de passeios e compras aos clientes.

### Referências Bibliográficas

- ALMEIDA, Í. L. **Qualificação da mão-de-obra nos meios de hospedagem de Itabuna e nível de satisfação do cliente**. Monografia Departamento de Ciências Econômicas da Universidade Estadual de Santa Cruz. Itabuna-Bahia. 1998.
- ANDRADE, J. V.. **Turismo - Fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1999.
- BAHIATURSA. **A Estratégia turística da Bahia: 1991-2005 / Bahiatursa**. Salvador: Omar G, 2000 120p. il - Coleção Selo Turismo, I) 1 Turismo - Bahia I. Título II Série.
- BANCO DO NORDESTE. **Pólos de Desenvolvimento integrado de turismo**. Santa Cruz Cabralia. 2000 (material impresso).
- BARROCO, H. E. **Retrospectiva e prospectiva para a micro-região Itabuna-Itabuna. Especiarias**. Itabuna: Editus/UESC. Ano 1, N.1, p.155-170 Jan-Jun.1998.
- CASTELLI, G. **Excelência em Hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- CUNHA, L. **Economia e política do turismo**. Portugal: McGraw-Hill, 1997.
- FONTES, J. **Turismo de Itabuna. Vantagens Comparativas versus Vantagens Competitivas**. Dissertação Strictu Sensu do Mestrado em Administração da Universidade Federal da Bahia. Salvador / Bahia. 2001, 131p.
- GAUDENZI, P. **Secretário defende melhoria da mão-de-obra para turismo**. A Tarde. Salvador, 15 set. 1998.
- PETROCCHI, M. **Hotelaria, planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

Anexo 1

**Informação sobre a administração dos meios de hospedagem  
 Itabuna / Bahia - 2006**

	Proprietário		Gerente	
	Abs.	%	Abs.	%
<b>Grau de Escolaridade</b>				
2º Grau Completo	1	12,5	2	25,0
Superior Incompleto	2	25,0	-	-
Superior Completo	-	-	3	37,5
<b>Sexo do entrevistado</b>				
Masculino	2	25,0	-	-
Feminino	1	12,5	5	62,5
<b>Faixa etária em anos</b>				
26 a 35 anos	2	25,0	3	37,5
36 a 50 anos	1	12,5	2	25,0
<b>Língua estrangeira</b>				
Não	-	-	1	12,5
Sim	3	37,5	4	50,0
<b>Qual língua</b>				
Inglês	3	75,0	1	25,0
<b>Participação em eventos</b>				
Não	-	-	1	12,5
Sim	3	37,5	4	50,0
<b>Fiscaliza a qualidade dos serviços</b>				
Aplica questionário aos hóspedes	3	37,5	4	50,0
Não fiscaliza	-	-	1	12,5

**Cronologia do processo editorial:**

Recebimento do artigo:	18-jun-2008
Envio ao parecerista:	11-ago-2008
Recebimento do parecer:	19-set-2008
Envio para revisão do autor:	22-set-2008
Recebimento do artigo revisado:	22-out-2008
Aceite:	22-out-2008