



Uma análise dos serviços de segurança nos hotéis do centro de Manaus

Ana Rosa Guimarães Bastos Proença¹

Graduanda em Bacharel em Turismo na Universidade do Estado do Amazonas
Bolsista FAPEAM

Maria Adriana Sena Bezerra Teixeira²

Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas

Rayane Castro Mendes³

Graduanda em Bacharel em Turismo na Universidade do Estado do Amazonas

Resumo: O setor hoteleiro desenvolve funções como: acomodação, bem-estar, segurança, lazer e recreação ao hóspede. Enfatiza-se então, a importância da segurança no hotel por abranger todos os espaços disponibilizados para qualquer tipo de atividade. O estudo busca analisar se os serviços de segurança nos hotéis do Centro de Manaus são eficazes. Destaca-se que a forma de abordagem do estudo é qualitativa, pois se fez uma interpretação do objeto estudo. Portanto, observa-se que salientará uma amostra sobre estes empreendimentos, onde se aplicou entrevista aos gestores e questionários aos profissionais de segurança, a fim de obter e analisar informações sobre os serviços de segurança como também a qualificação dos profissionais.

Palavras-Chaves: Eficácia. Hotelaria. Qualificação. Segurança.

Abstract: *The hotel industry develops functions such as accommodation, welfare, safety, leisure and recreation to the guest. Then emphasizes the importance of security in the hotel by covering all spaces available for any type of activity. The study assesses whether the security services in the center of Manaus hotels are effective. It is noteworthy that the way to approach the study is qualitative, because it made an interpretation of the study object. Therefore, it is observed that highlight a sample on these projects, where we applied an interview questionnaires to managers and security professionals in order to obtain and analyze information about the security services as well as the professional qualification.*

Keywords: *Efficacy. Hospitality. Qualification. Security.*

¹ Graduanda no curso de Bacharel em Turismo na Universidade Estadual do Amazonas e Bolsista na Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM. Email: <anaaarosag@gmail.com>

² Graduada em Turismo na Faculdade Objetivo; Especialista em Metodologia da Pesquisa no Centro Universitário do Norte – UNINORTE; Mestre em Turismo e Meio Ambiente na Universidade de Caxias do Sul – UCS e Doutora em Educação na Universidad de la Empresa – UDE. Email: <madrianabezerra@uol.com.br>

³ Graduanda no curso de Bacharel em Turismo na Universidade Estadual do Amazonas. Email:<rayanecastromendes@hotmail.com>



1. INTRODUÇÃO

Nota-se que o setor de segurança dos estabelecimentos hoteleiros não tem grande enfoque por não possuir uma relação direta com o cliente. Diante disso fez-se o seguinte questionamento: *Há uma preocupação por parte dos gestores em aperfeiçoar a qualidade dos serviços de segurança?*

Entende-se que a natureza do problema é de cunho teórico, pois foi descrito uma visão dos gestores em relação ao sistema de segurança e os conhecimentos dos profissionais do setor sobre turismo e hotelaria.

A motivação para produzir o estudo proveio em razão de notar falta de reconhecimento e estudos acerca desse setor por não haver relação direta com o cliente. Assim sendo, a análise pretendeu mostrar que os serviços de segurança são tão importantes quanto outros para o bom funcionamento do hotel.

Acredita-se que esse estudo foi importante para a sociedade devido ao crescimento da atividade turística na região, portanto sendo o hotel e seu setor de segurança parte primordial da receptividade aos visitantes.

Identifica-se que essa pesquisa seja salutar para academia por não haver abrangentes estudos sobre o assunto que será desenvolvido.

Para as pesquisadoras é benéfico o estudo, pois nos sensibilizamos com este setor por não ser tratado com a mesma relevância que outros da hotelaria. Muitos dos livros consultados não dispuseram esta categoria como setor ou fazendo parte de um, em suas obras.

Entende-se que os objetivos são as hipóteses que foram construídas pelo pesquisador, o qual pretende obter respostas por meio do estudo. Michel (2009) destaca que o objetivo geral representa o interesse maior, principal do trabalho, sintetizando o que se pretende alcançar, e único; é a grande questão que se pretende comprovar, o principal alvo que se quer demonstrar.

Ressalta-se que o objetivo geral buscou analisar se os serviços de segurança dos hotéis do Centro de Manaus são eficazes.

Destaca-se que perante o referido objetivo acima se elaborou os seguintes objetivos específicos tais como: Identificar qual o método de segurança é mais eficaz perante os gestores; pesquisar quais os conhecimentos dos colaboradores de segurança sobre turismo e hotelaria; e averiguar se há uma alguma preocupação relacionada à segurança para a Copa do Mundo de 2014 em Manaus.

Menciona que quanto a forma de abordagem é qualitativa e os objetivos são de cunho descritivo e exploratório.



O presente artigo encontra-se dividido em: Introdução (abordagem do problema); Desenvolvimento (base teórica); Metodologia (passos da pesquisa); Resultados (cada objetivo específico transformado em tópico e respondido de acordo com a coleta de dados) e Conclusão.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Analisa-se que a fundamentação teórica consiste na seleção de textos, artigos, revistas, periódicos e afins que auxiliam como material para a redação do trabalho. Ela será o embasamento teórico por meio das ideias de outros autores.

De acordo com Mello (2006, p. 86), “a fundamentação teórica apresentada deve servir de base para a análise e interpretação dos dados coletados na fase de elaboração do relatório final. Dessa forma, os dados apresentados devem ser interpretados à luz das teorias existentes”.

2.1 O SETOR HOTELEIRO

Identifica-se que a hospedagem é um dos três serviços básicos do turismo e a hotelaria um subsistema do sistema de turismo, interligando-se com as demais partes, para o bom funcionamento do todo.

Sabe-se que o sistema turístico é influenciado também por outros fatores, e está em contínua mudança, pois envolve questões econômicas, sociais, políticas e culturais. Com o avanço tecnológico e a necessidade de aprimorar cada vez mais o setor, a hotelaria deixou de ser um lugar aonde somente hospeda pessoas, e passou a ser um lugar com espaços multifuncionais fazendo com que o hotel sobreviva à medida que evolui com o meio externo.

Para Petrocchi (2002, p. 20), um turista não é atraído diretamente pelo hotel e sim pelos atrativos do destino, sendo assim, o hotel é apenas um dos serviços necessários para a estadia do visitante no local, por isso além de toda estrutura interna e serviços, o estabelecimento hoteleiro deve estar em harmonia com o sistema que o envolve. Uma vez que se os outros serviços não agradarem o turista, o setor hoteleiro em contrapartida sofrerá as consequências.

Perante o autor acima a hotelaria como qualquer setor de prestação de serviços possui suas características, como:

- Intangibilidade;
- Impossibilidade de fazer estoque;
- Produção e consumo fisicamente unidos



➤ **Influências externas**

Segundo Petrocchi (2002, p. 23-24-25), a hospedagem é intangível, pois não se pode tocar ou sentir, apesar de ocorrer em um espaço físico, é apenas um “fazer o outro se sentir bem, como se estivesse em casa”, e é complementada por produtos tangíveis como bebidas e alimentos, moveis e outros. Na hotelaria também não é possível que se faça estoque, uma vez que, quando termina uma noite, não é mais possível que se fature uma diária.

Em relação à produção e consumo fisicamente unidos, a qualidade dos serviços de um hotel é avaliada imediata aos atos, não podendo voltar atrás, caso ocorra algum gesto equivocado, enfatizando a importância do trabalho em equipe. A hotelaria, como todos os setores da atividade turística, sofre influências externas como: cenários socioeconômicos, mudanças tecnológicas, regulamentações e inflações.

2.2 OS SUBSETORES DA HOTELARIA

A hotelaria, sendo um setor do turismo, divide-se em subsetores como forma de facilitar sua logística, logo cada subsetor é composto por profissionais capacitados para suprimir as necessidades de sua função na empresa. Há diferenças quanto ao tamanho e quadro funcional em cada subsetor por haver singularidades na demanda que cada um irá atender.

Segundo Castelli (2003 p. 153-641), um Hotel subdivide-se em:

➤ **Hospedagem**

Reservas
Recepção
Portaria
Social
Telefonia
Lazer

➤ **Alimentos e Bebidas**

Gerência de A e B
Restaurantes
Banquetes
Cozinha

➤ **Copa**

➤ **Bar**

➤ **Stewarding**

➤ **Recursos Humanos**



Organograma Departamento de Pessoal
 Departamento de treinamento
 Departamento de Segurança do Trabalho

➤ **Administração**

Organograma
 Portaria de serviço
 Almoxarifado
 Operacionalidade
 Compras
 Manutenção
 Custos

➤ **Marketing**

Estrutura Organizacional
 Plano de Marketing

Nota-se que a partir dessa subdivisão do Hotel, o âmago do artigo voltar-se-á segurança hoteleira, pois algum empreendimento consegue zelar funcionários, bens ou clientes sem um comprometimento a cerca da segurança?

2.3 A SEGURANÇA HOTELEIRA

Analisa-se que a hotelaria, como uma das atividades complementares do turismo, é responsável pelo acolhimento de grande parte dos visitantes que passam por uma cidade. Sendo assim, ver-se a necessidade de ser desenvolvida uma estrutura de segurança compatível com o fluxo da demanda. O setor hoteleiro requer sistemas eficazes, livres de imprevistos e falta de capacitação. Percebe-se que o equilíbrio entre os setores dentro do hotel é essencial para lidar com exatidão sobre problemas externos como: “fornecedores, concorrentes e clientes⁴”.

Para o autor Davis (2004), o sistema de segurança hoteleira possui três cargos: o Gerente de segurança, o Chefe de segurança e o Supervisor de segurança. O gerente direcionará e supervisionará a manutenção de métodos e procedimentos eficientes de segurança. O chefe utilizará estes métodos para defender os hóspedes, funcionários e bens. E o supervisor, inspecionará os guardas de segurança sendo responsável pelas situações de riscos e perigos.

Perante o autor o setor deve qualificar seus funcionários para que estejam aptos a solucionar e/ou resolver qualquer problema referente à prevenção de perdas, riscos e perigos.

⁴ Disponível em: < http://www.universeg.com.br/universeg/flexibilidade_princ26.asp>. Acesso em 26 Maio 2014.



Para isso, devemos entender que o risco será a possibilidade, alta ou baixa, de alguém sofrer o perigo. Enquanto o perigo será a causa dos danos que afetará algo, por exemplo, métodos ou materiais. Existem, segundo Gomez-Merello (1996), três aspectos fundamentais, que condicionam os riscos no ambiente empresarial:

- Os agentes causadores;
- Os receptores do dano; e
- O âmbito ou localização do dano.

Deve-se então zelar para que o Código de Defesa do Consumidor seja cumprido, pois segundo a **Lei Nº 8.078, De 11 De Setembro De 1990**⁵ Capítulo IV Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos, Seção I Art. 8º:

“Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.”

Assim, a proteção e prevenção devem ser observadas em três procedimentos básicos, que de acordo com o Ministério do Turismo (2007/8), seriam:

“Funcionamento em tempo integral de uma portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída; Manter um local apropriado para guardar bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes; Estabelecer como prioridade a conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.”

Contudo, mesmo o estabelecimento adotando todas as precauções necessárias, é importante sempre esclarecer aos hóspedes que eles, também, têm responsabilidades que devem ser praticadas, como a observância das normas e avisos, atenção e cuidado com seus pertences.

Assimila-se que as tecnologias proporcionam um maior raio de monitoramento, apoio aos métodos de segurança, estando intimamente ligadas à discricção para que não possa causar desconforto ao hóspede. Atualmente, de acordo com o artigo de Soares (2011), os recursos mais comuns são as câmeras de vigilância interna, pois ampliam as possibilidades em controlar diversas áreas ao mesmo tempo. Também se dispõem de que haja um número proporcional entre quantidade e qualidade para que tudo funcione perfeitamente.

⁵ Disponível em: http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%208.078-1990?OpenDocument > Acesso em 29 Jun 2014.



Em grande parte, os hotéis preocupam-se em oferecer cursos profissionalizantes apenas a áreas como a administração ou o marketing. Porém, esquecem-se das bases do hotel que possibilitam um bom funcionamento em geral como, por exemplo, o setor de segurança.

2.4 A IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO PARA UM TRABALHO EFICAZ

Por ser sempre de natureza intangível, o serviço deve ser elaborado e oferecido de acordo com a necessidade do cliente, baseando-se nos padrões de qualidade. Loverlock e Wright (2001, p.05) definem serviços como sendo:

“Um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção. São atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no, ou em nome do, destinatário do serviço”.

Em qualquer lugar que formos esperamos o mínimo de qualificação com um pronto atendimento satisfatório. Qualificação é a palavra-chave para o sucesso no setor hoteleiro. Quando nos referimos à segurança, engloba-se uma gama de variedades pelo o qual este setor poderá ser submetido a problemas que terão de ser solucionados. Manter a equipe treinada e atualizada sempre sobre os procedimentos a serem tomados são ideais, pois um serviço prestado, seja qual for o setor, está diretamente ligado ao nome e a qualidade do hotel.

Para Flores (2002) no ambiente de trabalho deve-se evitar ou conter/barrar, quando o problema já existir como funcionários e chefes desenquadrados com o local. Pessoas que não se encaixam no âmbito de trabalho comprometem o clima organizacional, pois sua inabilidade acaba afetando os demais à sua volta. Ao contratar um funcionário, deve-se o conscientiza-lo dos valores, direitos e deveres dentro da organização e ter a certeza de que ele está apto ao cargo.

Castelli (2006) complementa que a qualidade deve ser tarefa de todas as pessoas envolvidas no sistema, ou seja, na organização, e não só de um departamento. Todos os colaboradores engajados, por meio de seu trabalho, resultarão na satisfação dos clientes.

Porém, as qualificações específicas exigidas em uma área devem ser ofertadas pelo próprio empreendimento. Muitos não a disponibilizam por medo ou egoísmo, assim como diz Flores (2002, p.26-27):

“[...] muitos hoteleiros acham perda de tempo treinar os empregados em função de terem uma taxa de *turn-over* (admissão e demissão de empregados), [...] julgam que treinar é preparar mão-de-obra para o concorrente, [...] o empregado pedir aumento ou querer promoção [...]”.



Nota-se que todo profissional pode e deve se aprimorar para que venha a satisfazer as necessidades do cliente, direta ou indiretamente. Quando nos referimos a hotelaria ou ao Turismo em geral, percebe-se que a simpatia, a compaixão, a recepção atenciosa com o cliente é de suma importância para que seja transmitida uma boa impressão do local e uma sensação de bem-estar, assim causando um feedback positivo ao estabelecimento.

Assim Castelli (2000, p.36) visa que “embora o progresso técnico tenha trazido inovações e aperfeiçoamentos no seio da empresa hoteleira, o elemento humano continua sendo a peça fundamental”.

Mesmo com tanto investimento na hotelaria, ainda existe uma carência muito grande na qualificação de mão-de-obra em alguns segmentos e a área de segurança é o principal. Hoje no Brasil não existe instituição de ensino, nem de nível técnico ou superior, que qualifique o profissional de segurança em hotelaria.

3. METODOLOGIA

Sabe-se que a metodologia indica os passos que o pesquisador realiza para alcançar os objetivos propostos. Portanto, se analisa salutar em razão de mostrar a veracidade do estudo.

Destaca-se que a forma de abordagem do estudo é qualitativa, pois se fez uma interpretação do objeto de estudo qual se encontra relacionado em analisar se os serviços de segurança dos hotéis estudados são eficazes.

Segundo Goldenberg (2000, p.63):

A pesquisa qualitativa é útil para identificar conceitos e variáveis relevantes de situações que podem ser estudadas quantitativamente. [...] Também é evidente o valor da pesquisa qualitativa para estudar questões difíceis de quantificar, como sentimentos, motivações, crenças e atitudes individuais.

Verifica-se que os objetivos são exploratórios por não se conhecer o assunto de forma profunda. Segundo Gil (2002, p.41) “estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. [...] objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições [...]”.

Ratifica-se que amostra do estudo é não probabilística intencional, pois o problema proveio do pesquisador em debater sobre o fenômeno. Segundo Gil (2000, p.163) a amostra “envolve informações acerca do universo a ser estudado, da extensão da amostra e da maneira que será selecionada”.

Destaca-se que a coleta de dados deu-se através de entrevista para os gestores e questionários para os profissionais de segurança. Para Gil (2002, p.117), a entrevista é a que apresenta maior flexibilidade. Tanto é que pode assumir as mais diversas formas. Pode



caracterizar-se como informal, quando se distingue da simples conversação apenas por ter como objetivo básico a coleta de dados. E, por questionários entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado. “[...] o questionário constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato. [...]”. (GIL, 2002, p.114-115).

Enfatiza-se que foram aplicados doze questionários para os profissionais de segurança nos sete hotéis do Centro de Manaus. Todavia as entrevistas foram com os gestores dos estabelecimentos. Para Gil (2002, p.163) juntamente com a análise dos dados “[...] estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos, quer sejam derivados de teorias, quer sejam de estudos realizados anteriormente. [...]”.

Salienta-se que os procedimentos técnicos serão bibliográficos e estudo de caso, pois se identifica como bibliográfico por utilizar livros de hotelaria, livros de segurança e artigos.

Identifica-se que o método do artigo seja indutivo, pois os objetivos específicos partiram de dentro para fora e pressupõe uma probabilística a partir de uma análise de estudos de casos considerados suficientes para se concluir uma verdade geral.

De acordo com Gewandsnajder (1989, p.41) o método indutivo é: “[...] o processo pelo qual – a partir de certo número de observações, recolhidas de um conjunto de objetos, fatos ou acolhimentos – concluímos algo aplicável a um conjunto mais amplo ou acasos dos quais anda não tivemos experiência”.

Menciona-se que o artigo encontra-se dividido em: Introdução (abordagem do estudo); Desenvolvimento (base teórica); Resultados (onde se transformou cada objetivo específico em tópico e se respondeu de acordo com a coleta de dados) e Conclusão.

4. RESULTADOS

Propõem-se neste artigo a análise acerca da eficácia da segurança nos hotéis do centro de Manaus, onde se notou que parte deles deixou a desejar por não terem uma estrutura completa de segurança e apoiam-se na segurança pública do estado.

Os resultados da pesquisa provieram de uma amostra de 10%, pois se levou como critério para a escolha dos hotéis os que possuem CADASTUR 2014, logo 70 hotéis no Centro e tendo a lista dos hotéis disponível no site⁶.

Utilizaram-se sete hotéis do Centro de Manaus, onde se aplicou entrevista aos gestores e questionários aos profissionais de segurança, a fim de obter e analisar informações sobre o setor de segurança, a qualificação dos profissionais e a expectativa de segurança na COPA 2014 em Manaus.

⁶ Disponível em: < <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.mtur> > Acesso em: 26 Maio 2014.



4.1 O MÉTODO DE SEGURANÇA MAIS EFICAZ PERANTE OS GESTORES;

Identificou-se que o método mais adotado é o monitoramento por câmera. E tratando-se por “pessoa física”, a terceirização foi escolhida como a melhor alternativa por proporcionar maior comodidade da gestão como:

- Custo/benefício;
- Reciclagem de funcionários: se houver alguém que não esteja enquadrado no perfil do hotel;
- “Pronta substituição”: em caso de falta do segurança do dia;

Assim, o supervisor de segurança, o único do setor ligado ao hotel, fica como o intermediador entre o estabelecimento e a empresa contratada para que se cumpram os devidos procedimentos.

Segundo Davis (2004), o sistema de segurança hoteleira possui três cargos: o Gerente de segurança, o Chefe de segurança e o Supervisor de segurança. Diante disso, se percebe uma falha, pois nos hotéis visitados há apenas o supervisor que é o responsável por todo o setor de segurança, isso quando há. Por vezes, os próprios recepcionistas, ou gestor do hotel, são responsáveis pela segurança, através de portas com controle eletrônico.

Logo, Soares (2011) afirma que:

“A aplicação de soluções inteligentes de gestão de edifícios ao serviço da hotelaria tem de ser vista como mais um serviço a par dos acima referidos e também como uma ferramenta de apoio à gestão da unidade hoteleira a qual permita utilizar o trabalho diário, melhorar funções, reduzir custos, aumentar a atuação e satisfação do hóspede, bem como criar novas fontes de receitas”.

Apenas três dos sete hotéis visitados possuíam colaboradores de segurança. Enfatiza-se também que uma das vantagens postas pelos gestores sobre a terceirização é que pelo o hotel não ter vínculo direto com os seguranças, não há preocupação com direitos trabalhistas ou ainda com curso de qualificação e treinamento, pois a empresa já oferta isso aos funcionários (*know how*).

Assim, concorda-se que o monitoramento por câmeras tem um papel importante, porém apenas como equipamento de apoio e não como único meio de sistema de segurança. Entende-se que o conceito sobre a segurança hoteleira de acordo com Cavassa (2001, p. 81):



“A segurança hoteleira, como conceito, abrange segurança física da instalação, segurança interna, segurança externa em relação ao entorno, prevenção de riscos para os usuários, segurança dos bens dos usuários, comodidade ambiental, higiene alimentícia, segurança no lazer, segurança no transporte e segurança contra incêndios e catástrofes”.

Diante deste viés, identifica-se que de nada adianta um investimento em infraestrutura e direção se não houver uma proporcionalidade em uma das bases do hotel que é a segurança. A rentabilidade do equilíbrio nos setores produz a qualidade de serviços ofertados assim afetando “o cliente em potencial” (CAVASSA, 2001).

4.2 OS CONHECIMENTOS DOS COLABORADORES DE SEGURANÇA SOBRE TURISMO E HOTELARIA;

Nota-se que dos sete hotéis analisados, apenas três deles possuem colaboradores de segurança, sendo assim, a pesquisa foi realizada com dois seguranças diurnos e dois noturnos totalizando doze seguranças.

Identificou-se que nenhum deles possuía conhecimentos específicos sobre turismo e hotelaria. Notaram-se apenas conhecimentos empíricos sobre o turismo referentes à cidade de Manaus como: atrativos, bares, restaurantes, e a localização desses lugares.

Subtende-se a falta de conhecimento “mais a fundo” sobre o ramo em que estão atuando por não haver ligação direta destes membros com o hotel, pois todos são de empresas de segurança terceirizada. Logo, por a rotatividade desses funcionários serem constante, entende-se uma falta de interesse da gestão em promover curso na área para esses funcionários.

Notou-se na pesquisa que os hotéis por motivos de praticidade e comodidade optam pelo serviço de segurança física ser terceirizada. Sendo assim, as visões dos gestores condizem com a de Castelli (2007), concordando, portanto com a vantagem da terceirização aplicada à hotelaria em três pontos de vista:

- a) ponto de vista técnico: melhor prestação dos serviços, através de equipamentos que permitem uma melhor produtividade;
- b) Ponto de vista econômico: diminuição de custos, em virtude da criação de serviços comuns, tais como financeiros, administrativos e comerciais;
- c) Ponto de vista pessoal: a concentração de hotéis permite um contínuo aperfeiçoamento de mão-de-obra, por meio de centros especiais de treinamento profissional ou cursos ministrados por instrutores que percorrem as diversas empresas.



Visando que o setor de segurança é terceirizado na hotelaria, abrange-se então a que a qualificação dos colaboradores se dá por meio da empresa responsável pelos serviços prestados. Perante Castelli (2007) os principais atributos da terceirização são:

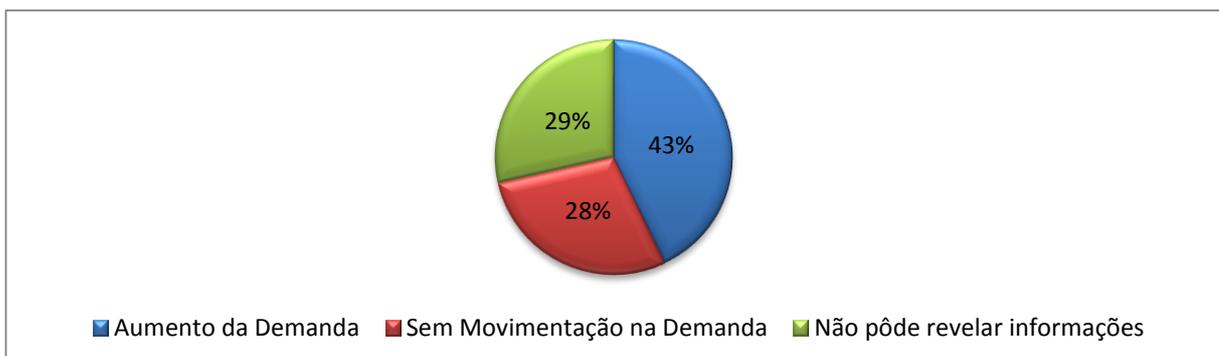
- a) Concentrar mais recursos na área produtiva, melhorando a qualidade e competitividade do produto;
- b) reduzir controles;
- c) incrementar a produtividade;
- d) reduzir perdas;
- e) liberar a supervisão para outras atividades;
- f) evitar o sucateamento dos equipamentos;
- g) liberar recursos para a aplicação em outras tecnologias;
- h) concentrar esforços na criação de novos produtos;
- i) reduzir custos fixos e os transforma em variáveis;
- j) otimizar o uso de espaços colocados em disponibilidade;
- k) gerar ganhos de competitividade;
- l) aumentar a especialização;
- m) pulverizar a ação sindical;
- n) proporciona o aumento de lucro;
- o) permitir maior agilidade nas decisões;
- p) simplificar a estrutura empresarial;
- q) criar condições para melhoria na economia de mercado;
- r) gerar melhoria na administração do tempo;
- s) gerar efetividade e eficiência;
- t) diminuir o nível hierárquico;
- u) reduzir o passivo trabalhista;
- v) proporcionar melhoria das atividades meio em decorrência da especialização das contratadas;
- x) racionalizar as compras;
- z) reduzir a ociosidade da mão-de-obra na tomadora.

4.3 A SEGURANÇA HOTELEIRA PARA A COPA DO MUNDO DE 2014;

Averiguou-se que para a Copa do Mundo de 2014 há um viés diferente entre os gestores dos hotéis do Centro de Manaus sobre o aumento da demanda de funcionários. Diante disso obtiveram-se os seguintes dados:

- Três hotéis confirmaram o aumento da demanda de funcionários de segurança;
- Dois hotéis alegaram não haver necessidade desse aumento;
- Dois hotéis optaram por não revelar qual seu posicionamento sobre o assunto.

Gráfico 1. Demanda dos funcionários de Segurança para a Copa Do Mundo de 2014 nos hotéis de Manaus.



Fonte: Ana Rosa Proença, 2014.



Diante deste gráfico, nota-se que a Copa do Mundo de 2014, segundo a análise feita nos hotéis do Centro de Manaus, não trará mudanças significativas para o setor de segurança. Salienta-se que partes dos gestores deixaram perceptível apoiar-se no policiamento reforçado durante o Mega Evento, portanto não havendo necessidade em contratação de funcionários da área.

De acordo com o veículo online “Migalhas”, A Secretaria Extraordinária de Segurança para Grandes Eventos regulamentou por meio da portaria 88/14, o Sistema Integrado de Comando e Controle da Segurança Pública para Grandes Eventos. O Sistema promove a integração e o fortalecimento dos órgãos de segurança pública, defesa, inteligência, defesa civil e gerenciamento de trânsito, nos três níveis de governo, baseando-se em critérios da promoção dos direitos humanos e da utilização da infraestrutura desenvolvida após os Grandes Eventos⁷. Nota-se que a Copa do Mundo de 2014 é um grande evento que ocorrerá no Brasil e Manaus como cidade-sede receberá pessoas de todo o Mundo durante este evento futebolístico. Junto com a Secretaria Extraordinária de Segurança para Grandes Eventos (SESGE), a Secretária de Segurança Pública do Amazonas (SSP-AM), criou-se o Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) destinado ao aumento da segurança no Estado⁸.

Diante disso, concorda-se com os gestores que não aumentaram a demanda de segurança nos hotéis, pois a maior preocupação são os riscos externos, assim os estabelecimentos poderão contar com o reforço de órgãos público de segurança. Alguns dos hotéis visitados só possuíam câmeras de vigilância, como método de segurança, e já se apoiavam nesses órgãos para manter a segurança do estabelecimento, tanto para funcionários como para hóspedes.

CONCLUSÃO

O presente artigo é fruto da pesquisa desenvolvida no curso de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Arte e Turismo – ESAT/UEA, onde se pode verificar o posicionamento dos empreendimentos hoteleiros do Município de Manaus em relação aos serviços de segurança dos hotéis localizados no Centro da cidade.

Verificou-se com a pesquisa realizada que o setor de segurança é algo que apesar de essencial para o bem-estar e conforto do hóspede, no sentido de sentir-se protegido, é visto como algo de pouca complexidade.

⁷ Disponível em: < <http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI197981,81042-Sistema+de+seguranca+publica+para+grandes+eventos+e+regulamentado>> Acesso em 29 Jun 2014.

⁸ Disponível em: <http://www.amazonas.am.gov.br/2012/07/manaus-tera-novo-centro-de-operacoes-de-seguranca-para-copa-2014/> Acesso em: 29 Jun 2014.



Nota-se isso a partir de como a maioria dos estabelecimentos desenvolvem seus métodos de segurança que na sua maioria se faz por meio de câmeras de vigilância.

Salienta-se que o trabalho nos proporcionou um aprofundamento e integração com o assunto que não é tão abordado por autores, a não ser em breves tópicos em subsetores como a manutenção hoteleira. E isso, nos foi um ponto negativo por termos bastante dificuldade em encontrarmos autores que se relacionassem com o tema. Salvo os artigos, que foram nossas boas fontes de referências.

Apesar de toda a dificuldade na pesquisa e quando fomos a campo, ficamos satisfeitas com o trabalho desenvolvido, pois cremos que nosso artigo é uma colaboração e elucidação do assunto e poderá ser uma fonte de referência de outros pesquisadores que buscarem explorar o referido assunto.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre proteção do consumidor, e dá outras providências. Diário Oficial [da União], Seção 1 - Suplemento - 12/9/1990, Página 1 (Publicação Original).

0,

BRASIL. Ministério Do Turismo. **Cadastur: Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo.** Disponível em: <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/>>. Acesso em: 26 Mai 2014.

BRASIL. Ministério Do Turismo. **Manual de conduta hoteleira.** Disponível em: <http://www.abih.com.br>>. Acesso em: 29 Jun 2014.

BRASIL. **Portal Goveno do Estado do Amazonas.** Disponível em: <<http://www.amazonas.am.gov.br/2012/07/manaus-tera-novo-centro-de-operacoes-de-seguranca-para-copa-2014/>>. Acesso em: 29 Jun 2014.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.** 9ª Edição. Caxias do Sul: EducS (2003).

_____. **Administração hoteleira.** Caxias do Sul: EducS, 2007.

_____. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática.** Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2000.

_____. **Gestão hoteleira.** 1ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2006.

.



CAVASSA, CÉSAR RAMÍREZ. **Hotéis: gerenciamento, segurança e manutenção.** Traduzido por Cláudia Bruno Galvão. São Paulo: Editora Roca, 2001.

DAVIS, CARLOS ALBERTO. **Cargos em hotelaria.** 3ª Edição. Caxias do Sul: Educus, 2004.

GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O que é método científico.** Rio de Janeiro: Editora Científica, 1989.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar.** 4ª Edição. São Paulo: Editora Record, 2000.

GOMEZ-MERELLO, M. S. **Manual para el director de seguridad,** Madrid: GET, 1996.

LOVELOCK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2001.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais.** São Paulo: Atlas, 2009.

MIGALHAS. **Sistema de segurança pública para grandes eventos é regulamentado.** Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI197981,81042-Sistema+de+seguranca+publica+para+grandes+eventos+e+regulamentado>>. Acesso em 29 Jun 2014.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão.** 2º Edição. São Paulo: Futura, 2002.

SOARES, Leonardo. **Hospitalidade e Hotelaria.** São Paulo, 8 Ago. 2011. Disponível em: <<http://hotelariahospitalidade.blogspot.com.br/2011/08/seguranca-nos-hoteis.html>>. Acesso em: 26 Maio 2014.

UNIVERSEG, Bradesco. **Estudo dos ambientes externo e interno.** Disponível em: <http://www.universeg.com.br/universeg/flexibilidade_princ26.asp>. Acesso em 26 Maio 2014.