



## MELHORIAS PARA *HOSTELS* PAULISTANOS POR MEIO DE BRAINSTORMING REALIZADO POR ALUNOS

IMPROVEMENTS FOR SÃO PAULO'S *HOSTELS* THROUGH BRAINSTORMING BY STUDENTS

MEJORAS PARA LOS ALBERGUES PAULISTANOS A TRAVÉS DE UNA LLUVIA DE IDEAS REALIZADA  
POR LOS ALUMNOS

Natalya Reis da Silva <sup>1\*</sup> & Rodrigo Ribeiro de Oliveira <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus São Paulo.

<sup>1</sup> [natalya.reis@aluno.ifsp.edu.br](mailto:natalya.reis@aluno.ifsp.edu.br) <sup>2</sup> [rodrigoriibeirosp@hotmail.com](mailto:rodrigoriibeirosp@hotmail.com)

### RESUMO INFO.

Recebido: 18.08.2022

Aprovado: 22.08.2022

Disponibilizado: 23.08.2022

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo; *hostels*; serviços; *brainstorming*; meio de hospedagem.

**KEYWORDS:** Tourism; *hostels*; services; *brainstorming*; lodging facilities.

**PALABRAS CLAVE:** Turismo; *albergues*; servicios; *brainstorming*; alojamiento.

\*Autor Correspondente: Silva, N. R.

### RESUMO

Os *hostels* têm ganhado popularidade por seus serviços com custos acessíveis e espaços que possibilitam a sociabilização dos hóspedes. Porém, em função da Pandemia da COVID-19, o consumo dos serviços turísticos reduziu significativamente, exigindo posicionamento, otimização das atividades e cumprimento das exigências sanitárias por parte dos empreendimentos do segmento turístico, inclusive dos *hostels*. Assim, o objetivo deste trabalho foi descrever e analisar uma situação em que alunos, do curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, tiveram uma aula a fim de discutirem as alternativas na criação de soluções para alguns pontos que apresentaram baixa satisfação dos hóspedes, segundo o conteúdo gerado pelos usuários, observados em sete *hostels* da cidade de São Paulo. Para tanto, foi adotada uma pesquisa de natureza documental, tendo o conteúdo gerado pelos hóspedes dos *hostels* e o acompanhamento da atividade proposta aos alunos como fontes de dados primárias. Os *hostels* foram selecionados mediante o critério de melhor custo e benefício, segundo as plataformas digitais: *TripAdvisor* e *Booking.com*. A atividade foi realizada por meio da técnica do *brainstorming*, que resultou, por parte dos alunos, na elaboração de ideias que foram selecionadas e agrupadas e, por fim, foi realizado um plano básico de trabalho.

### ABSTRACT

*Hostels* have gained popularity for their services with affordable costs and spaces that allow guests to socialize. However, due to the Pandemic of COVID-19, the consumption of tourist services has reduced significantly, requiring positioning, optimization of activities, and compliance with sanitary requirements by the tourist segment enterprises, including *hostels*. Thus, the objective

of this work was to describe and analyze a situation in which students, from the Superior Course of Technology in Tourism Management, had a class in order to discuss the alternatives in the creation of solutions for some points that presented low guest satisfaction, according to the content generated by users, observed in seven *hostels* in the city of São Paulo. For this, a documental research was adopted, having the content generated by the guests of the *hostels* and the monitoring of the activity proposed to the students as primary data sources. The *hostels* were selected by the criteria of best cost and benefit, according to the digital platforms: *TripAdvisor* and *Booking.com*. The activity was carried out through the *brainstorming* technique, which resulted, by the students, in the elaboration of ideas that were selected and grouped and, finally, a basic work plan was made.

### RESUMEN

Los *albergues* han ganado popularidad por sus servicios con costes asequibles y espacios que permiten la socialización de los huéspedes. Sin embargo, debido a la pandemia de COVID-19, el consumo de servicios turísticos se ha reducido significativamente, lo que exige el posicionamiento, la optimización de las actividades y el cumplimiento de los requisitos sanitarios por parte de las empresas del segmento turístico, incluidos los *albergues*. Así, el objetivo de este estudio fue describir y analizar una situación en la que los estudiantes, del Curso Superior de Tecnología en Gestión Turística, tuvieron una clase para discutir las alternativas en la creación de soluciones para algunos puntos que presentaban baja satisfacción de los huéspedes, según el contenido generado por los usuarios, observados en siete *albergues* de la ciudad de São Paulo. Para ello, se adoptó una investigación de carácter documental, teniendo como fuentes de datos primarios los contenidos generados por los huéspedes de los *albergues* y el seguimiento de la actividad propuesta a los alumnos. Los *albergues* fueron seleccionados a través de los criterios de mejor coste y beneficio, según las plataformas digitales: *TripAdvisor* y *Booking.com*. La actividad se realizó a través de la técnica de *brainstorming*, que dio como resultado, por parte de los alumnos, la elaboración de ideas que fueron seleccionadas y agrupadas y, finalmente, se realizó un plan de trabajo básico.



## INTRODUÇÃO

Para a ocorrência do turismo, no Brasil, é preciso que variados segmentos estejam alinhados entre si, constituindo o trade turístico. O Sistema de Turismo (SISTUR) é composto por três subsistemas, mais especificamente, é na oferta, que compõe o conjunto das ações operacionais, que se encontram os serviços de hospedagem (Beni, 2019). Nos últimos tempos, os *hostels*, acomodações caracterizadas por preços mais acessíveis e pelo compartilhamento de espaços pelos hóspedes, têm ganhado popularidade. A taxa de ocupação dos *hostels* em São Paulo, em fevereiro de 2020, foi de 50,64%, já em fevereiro de 2021, de 31,65%. Essa queda de 62,5% na ocupação dos *hostels* ocorreu em decorrência da Pandemia da COVID-19 (São Paulo Turismo [SPTURIS], 2020; 2021).

Em meio à Pandemia, os *hostels* necessitam manter a qualidade de seus serviços e aumentar a segurança sanitária, conforme estabelecem os Protocolos de Higiene e Segurança para os Meios de Hospedagem (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis [ABIH], 2020), validados pelo Ministério do Turismo e outras associações. A fim de pensar em alternativas na criação de soluções para otimizar os serviços ofertados pelos *hostels*, foram observados os desempenhos de sete *hostels* com melhor custo e benefício da cidade de São Paulo, segundo as plataformas digitais: *TripAdvisor* e *Booking.com*, em 2020. Com esses dados, foi proposto que os alunos realizassem uma análise e desenvolvessem alternativas de soluções para os pontos estudados.

## OBJETIVO

O objetivo deste trabalho foi descrever e analisar uma situação em que alunos, do curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, tiveram uma aula remota, utilizando a metodologia de sala de aula invertida, a fim de discutirem as alternativas na criação de soluções para alguns pontos que apresentaram baixa satisfação dos hóspedes, segundo o conteúdo gerado pelos usuários, observados em sete *hostels* da cidade de São Paulo.

## MATERIAL E MÉTODO

Foram selecionados sete *hostels* da cidade de São Paulo, de agosto a setembro de 2020, conforme os critérios de melhores avaliações de custo e benefício nas plataformas digitais: *TripAdvisor* e *Booking.com*. Em um segundo momento, as informações do trabalho foram coletadas a partir do grupo focal com 12 alunos do curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo. Os alunos tinham a tarefa de analisar os dados da pesquisa quantitativa com os sete *hostels* e discutir como melhorar os critérios com as menores médias. A discussão foi avaliada e interpretada utilizando a técnica de análise de conteúdo. Foi definida a data e horário (09 de fevereiro de 2021, às 10h15min.) para a realização do grupo focal, o qual durou 69 minutos, a atividade foi gravada pelo *OBS Studio* e, posteriormente, disponibilizada para os alunos. Primeiramente, a turma selecionou um aluno para ser o líder (facilitador) e outro para ser o auxiliar, o espaço para a execução da tarefa foi o *Google Meet*, e para iniciar o *brainstorming*, os alunos expuseram suas opiniões em um tempo de dez minutos. No mais, para a efetivação da atividade foi utilizado o *software* da *Microsoft Word* para a confecção de tabela, de textos e de organização de dados, que posteriormente foram enviados via e-mail para o professor (Bardin, 1995; Cruz Neto; Moreira & Sucena, 2002; Duarte, 2004).



## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na primeira parte da sessão criativa foi realizado o *brainstorming*, objetivando a geração da maior quantidade de ideias, os alunos utilizaram o microfone e o *chat* para compartilharem suas sugestões, assim, foram observados os critérios com menores pontuações: a limpeza, o acesso ao wi-fi, o conforto, a comodidade, o custo e benefício e o atendimento, respectivamente. Ao total, foram elencadas treze ideias. Adiante, foram analisadas e selecionadas as cinco ideias mais viáveis a serem realizadas dentro do prazo estipulado de 30 dias. Por fim, os alunos realizaram um plano básico de trabalho para a aplicação das ideias selecionadas, para tanto, especificaram a atividade, o prazo, o responsável por realizá-la e as observações, contendo o detalhamento do processo.

## CONCLUSÃO

A tarefa proposta aos alunos contribuiu no processo educativo desses últimos, uma vez que permitiu a aplicação de conceitos de Gestão e Turismo, contemplados na ementa do componente curricular de Gestão de Empresas de Turismo 2, apresentados nas aulas, estimulou a busca de informações do mercado no segmento dos *hostels*, bem como proporcionou o desenvolvimento de uma discussão democrática e participativa. Referente à prática pedagógica, o professor possibilitou que os alunos se organizassem, antes e durante o *brainstorming*, de forma autônoma. Também foi utilizado o conceito de sala de aula invertida. A indicação do uso do *brainstorming* para o desenvolvimento da atividade permitiu a experiência prática de como determinados assuntos são discutidos e resolvidos por algumas organizações.

Por fim, a atividade apresentou êxito nos aspectos práticos, envolvendo a utilização da técnica do *brainstorming*, divisão de tarefas, sequenciação das ações, pesquisas de satisfação dos hóspedes, aplicação de conceitos e constituição de material final pelos alunos; cognitivos, como a ampliação da compreensão das atividades desenvolvidas pelos *hostels*, bem como suas dificuldades e estímulo à análise crítica de dados; sociais, relacionados com o respeito às distintas opiniões, saber escutar, falar e se posicionar; e procedimentais, vinculados com o uso de plataformas digitais para pesquisas e reuniões.

## REFERÊNCIAS

- ABIH. Associação Brasileira da Indústria de Hotéis. (2020). *Meios de hospedagem: protocolos de higiene e segurança 2020*.
- Bardin, L. (1995). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Beni, M. C. (2019). *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: Editora Senac.
- Cruz Neto, O., Moreira, M. R., & Sucena, L. F. M. (2002). Grupos focais e pesquisa social qualitativa: o debate orientado como técnica de investigação. *Anais... XIII Encontro da Associação Brasileira de Estudos Populacionais*, Ouro Preto, MG, Brasil, 13.
- Duarte, R. (2004). *Entrevistas em pesquisas qualitativas*. Educar, Curitiba, v. 24, p. 213-225.
- SPTURIS – Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo (2020). *Desempenho dos Meios de Hospedagem Paulistanos*—janeiro 2020. ed. jan.
- SPTURIS - Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo. (2021). *Desempenho dos Meios de Hospedagem Paulistanos*, fevereiro/2021.

