



O CONTEÚDO GERADO PELOS USUÁRIOS, A OPERAÇÃO E O BENCHMARKING EM HOSTELS PAULISTANOS

CONTENT GENERATED BY USERS, OPERATION AND BENCHMARKING IN HOSTELS IN SÃO PAULO

CONTENIDO GENERADO POR USUARIOS, OPERACIÓN Y BENCHMARKING EN HOSTAL DE SÃO PAULO

Eryck Yudi Tomita Yamauchi^{1*}, Rodrigo Ribeiro de Oliveira² & Fernando Nascimento Zatta³

^{1,2} Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus São Paulo.

³ Universidade Presbiteriana Mackenzie

¹ yudi.t@aluno.ifsp.edu.br ² rodrigoribeirosp@hotmail.com ³ zatta@hmzconsulting.com.br

RESUMO INFO.

Recebido: 18.08.2022

Aprovado: 22.08.2022

Disponibilizado: 23.08.2022

PALAVRAS-CHAVE: Turismo; *hostel*; planejamento das operações; São Paulo; *benchmarking*.

KEYWORDS: Tourism; *hostel*; operations planning; São Paulo; *benchmarking*.

PALABRAS CLAVE: Turismo; *Hostal*; planificación de operaciones; São Paulo; *evaluación comparativa*.

*Autor Correspondente: Yamauchi, E. Y.

RESUMO

Sendo um dos principais destinos turísticos no Brasil, São Paulo recebe muitos turistas de diversas categorias e objetivos. Um estilo de viagem que está se popularizando por São Paulo e no mundo é a *Low Cost*, e assim estabelecimentos de baixo custo como os *hostels* estão também cada vez mais em evidência. O planejamento e o controle de operações de produção e de atendimento ao hóspede são fundamentais para organizações, que buscam por êxito nos negócios, de modo que a elaboração das atividades resulte na satisfação dos hóspedes, diminuição de custos, otimização dos recursos, tempo de produção, controle da eficiência dos resultados e alteração do projeto, quando necessário. Dessa forma, este trabalho teve como objetivo identificar, analisar e descrever quais são as práticas de planejamento e de controle existentes em *Hostels* da cidade de São Paulo com o fim de se verificar a eficiência com que tais estabelecimentos realizam seus serviços.

ABSTRACT

Being one of the main tourist destinations in Brazil, São Paulo receives many tourists of different categories and objectives. A style of travel that is becoming popular in São Paulo and in the world is *Low Cost*, and so low-cost establishments such as *hostels* are also increasingly in evidence. The planning and control of production operations and guest service are essential for organizations that seek success in business, so that the elaboration of activities results in guest satisfaction, cost reduction, resource optimization, production time, control of the efficiency of the results and alteration of the project, when necessary. Thus, this work aimed to identify, analyze and describe what are the planning and control practices existing in *Hostels* in the city of São Paulo in order to verify the efficiency with which such establishments perform their services.

RESUMEN

Siendo uno de los principales destinos turísticos de Brasil, São Paulo recibe muchos turistas de diferentes categorías y objetivos. Un estilo de viaje que se está volviendo popular en São Paulo y en el mundo es el *Low Cost*, por lo que los establecimientos de bajo costo, como los *hostales*, también son cada vez más evidentes. La planificación y el control de las operaciones de producción y atención al huésped son fundamentales para las organizaciones que buscan el éxito en los negocios, de modo que la elaboración de actividades redunde en la satisfacción del huésped, reducción de costos, optimización de recursos, tiempo de producción, control de la eficiencia de los resultados y alteración de el proyecto, cuando sea necesario. Así, este trabajo tuvo como objetivo identificar, analizar y describir cuáles son las prácticas de planificación y control existentes en los *Hostales* de la ciudad de São Paulo con el fin de verificar la eficiencia con la que dichos establecimientos prestan sus servicios.



INTRODUÇÃO

No ano de 2018, o turismo da cidade de São Paulo representou 9,8% do PIB nacional para a atividade, tendo uma receita de R\$ 12,9 bilhões com 15,7 milhões de turistas, o que representa um crescimento de 1,9% em relação ao ano anterior. Desses turistas, que visitaram a cidade de São Paulo, se têm 2,9 milhões de estrangeiros das mais diferentes nacionalidades, com destaque para os países do Mercosul (São Paulo Turismo [SPTURIS], 2019).

Diante de um cenário de grande desejo de turistas pela cidade de São Paulo, as organizações de hospitalidade paulistanas, em geral, apresentam grandes variações mercadológicas em vista do amplo perfil de consumidores atendidos, bem como devem ser ágeis e flexíveis para responder rapidamente às mudanças e novas exigências do mercado. Sendo assim, planejar, programar, controlar e adaptar os processos de operações são funções básicas para o êxito organizacional no contexto atual. Em vista de um contexto gerencial cada vez mais focado em redução de custos, a habilidade de conciliar os insumos e ou recursos disponíveis, que incluem: matéria-prima, recursos humanos, equipamentos e instalações, materiais e serviços se tornam vitais para a continuidade dos empreendimentos (Oliveira et al., 2020).

Hostel é um tipo de acomodação regida pela simplicidade do serviço, custo diminuído e sem o luxo exagerado oferecido por hotéis tradicionais, ofertando o aluguel de camas individuais com o compartilhamento de quarto (Abreu & Silva, 2018; Gomes, 2014; Lima, 2015; Moura et al., 2018; Saraiva, 2013; Silva, 2014).

A gestão de operações se preocupa com o planejamento e controle para produção do produto ou serviço ofertado, em que possa atender a demanda de maneira eficiente e eficaz (Biagio, 2015). Planejar permite aos gestores criarem meios de ações, que devem ser operados para satisfazer objetivos estabelecidos, bem como o instante em que essas ações devem ocorrer (Moreira, 2011). Para Arnold (2012), controle é o processo que responde às variações dentro dos projetos, os resultados são analisados e comparados ao plano inicial para que seja decidida uma possível intervenção para correção. Ainda sobre controle, Moreira (2011) afirmou que o controle está relacionado a avaliar os funcionários, os setores da empresa e dela própria de modo geral.

Zairi e Leonard (1995) definem *benchmarking* como o processo contínuo de medir produtos, serviços ou processos com relação aos concorrentes mais fortes ou aos líderes internacionais reconhecidos do setor. A aplicabilidade do *benchmarking* no setor de turismo foi observada pelo governo brasileiro ao criar o Programa *Benchmarking* no Turismo.

Para Portugal, Santos e Reis (2013), a adoção deste programa permite a implementação do *benchmarking* de modo que os pontos turísticos com vocações similares tenham suas melhores práticas reveladas, comparadas e adaptadas de acordo com a cultura e infraestrutura local. O uso estruturado do *benchmarking* prevê muitas vantagens como a melhoria da qualidade dos serviços prestados, o aumento da satisfação dos hóspedes e a maximização do retorno financeiro.

O objetivo deste trabalho foi analisar as práticas da gestão de operações em *hostels* na cidade de São Paulo, verificar e entender os motivos pelos quais alguns *hostels* estão em evidência e se utilizam do *benchmarking* como ferramenta para continuarem a melhorar suas operações e serviços.



OBJETIVOS

Identificar, analisar e descrever quais são as práticas de planejamento e de controle existentes em *Hostels* da cidade de São Paulo com o fim de se verificar a eficiência com que tais estabelecimentos realizam seus serviços.

MATERIAL E MÉTODO

Para a realização deste trabalho, adotou-se uma pesquisa de natureza documental, tendo o Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) como fonte de dados primária. Segundo Krumm *et al.* (2008), esse tipo de dado é gerado por uma comunidade de pessoas que voluntariamente contribuem para a construção de informações e tipos de mídias diversos que podem ser úteis, interessantes ou mesmo divertidos para outras pessoas. O fato dessa forma de dado ser bastante fácil e barata de ser obtida (Krumm, et al., 2008) a torna um excelente meio de promoção de um negócio ou atividade sem grandes custos.

Foram selecionados os *hostels* com “melhor custo benefício” na plataforma digital *TripAdvisor*. Foram selecionados os *hostels* que além de estarem nessa lista, tinham mais de cinco avaliações com comentários (quali e quantitativas) nos sites *TripAdvisor* e *Booking.com*, para que assim os dados pudessem ser cruzados e analisados, presentes em seus respectivos sites nos meses de agosto e setembro de 2020.

Por fim, utilizaram-se os *Softwares* da *Microsoft Word* e *Excel* versão 2013 para a confecção de tabela, textos e organização de dados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Classificado como “muito bom” em ambos os sites, o Hostel California Cafe Bar possui como ponto forte sua excelente localização, no bairro de Pinheiros e preço baixo. A cama em quarto compartilhado custa R\$ 36.

O *Share Guest* é um *hostel* muito simples, é o que possui a nota mais baixa nesse trabalho, porém é o mais barato, a partir de R\$ 19. Apesar de uma boa localização para quem precisa estar perto do aeroporto de Congonhas, sua nota é baixa devido a sua falta de conforto e limpeza precária. Muitos comentários enfatizaram a falta de conforto dos colchões, baixa qualidade das camas e travesseiros e a falta de acabamento e limpeza do chão. Porém, os comentários mais recentes, a partir de novembro de 2019, não relatam mais problemas nas camas. E os comentários sobre a falta de limpeza são menos recorrentes. O que mostra uma possível melhora na gestão das operações e serviços oferecidos.

Excelente no *TripAdvisor* e fabuloso no *Booking.com*, o Villa Hostel que fica no bairro da Vila Madalena tem como pontos fortes a limpeza e o atendimento por parte de seus funcionários, o que evidencia uma ótima gestão de pessoas, seja ela na seleção e/ou treinamento. A diária no Villa está R\$ 58 para um adulto.

A três quadras da avenida Paulista, o Beats Hostel possui uma ótima localização e um preço bem baixo da média para a região, R\$ 43. Porém, como podemos ver na Tabela 1, ele recebeu a menor nota de limpeza no *TripAdvisor*.

O único comentário sobre o Roca Hostel diferente de “muito bom” ou “excelente” no *TripAdvisor* foi um “razoável” comentando sobre o café da manhã ser muito simples, com a diária de R\$ 52. O que diferencia esse *hostel*, são as boas avaliações feitas por casais, indicando uma boa opção para viagens a dois.



Custando R\$ 42 a diária em quarto compartilhado e a um quarteirão de distância da avenida Paulista, o Namoa Hostel apresenta várias críticas em relação ao conforto das camas e principalmente à limpeza e higienização. Esses são itens importantes para uma grande parte dos hóspedes. Os investimentos em colchões de boa qualidade e cuidado com a limpeza, em destaque às condições dos banheiros.

O Tapera Hostel é o mais bem avaliado na cidade de São Paulo. Os poucos comentários negativos são principalmente em relação ao macro ambiente em que o *hostel* está inserido, fatores externos como o ruído vindo da rua e uma obra que acontecia no mesmo edifício em que o *hostel* se encontra. Mas o seu preço, R\$ 61, é o mais alto dessa pesquisa.

Tabela 1. Benchmarking dos *hostels* da cidade de São Paulo

Hostel/Nota nos critérios	TripAdvisor*					Booking.com**					Wi-fi
	Localização	Limpeza	Atendimento	Custo-benefício	Funcionários	Custo-benefício	Comodidades	Localização	Limpeza	Conforto	
Tapera <i>Hostel</i>	5	5	5	5	9,7	9,5	9,5	9,8	9,8	9,3	8,9
Villa <i>Hostel</i>	4,5	5	5	4,5	9,6	8,9	8,6	9,1	8,8	8,5	8,3
Roca <i>Hostel</i>	5	4,5	5	4,5	8,8	8,7	7,8	9,4	8,1	7,8	8,7
California Café Bar	4,5	5	4	4,5	8,6	8,5	8,1	9,3	8,1	8,1	7,8
Namoa Paulista	5	4	4	4	8,6	8,4	7,9	9,1	7,6	7,8	7,7
Beats <i>Hostel</i>	4,5	3,5	4	4,5	8,5	8,3	7,3	9,4	7,8	7,3	7,9
Share Guest <i>Hostel</i>	5	4	4,5	5	7,6	7,7	6,3	8,2	7,00	6,3	6,7
Média Geral	4,8	4,4	4,5	4,6	8,8	8,6	7,9	9,2	8,2	7,9	8,0

*escala de 1 (um) a 5 (cinco);**escala de 1 (um) a 10 (dez). Fonte: Autores (2020)

Todos os sete *hostels* que foram selecionados para a análise deste trabalho foram eleitos como melhores custo benefício na cidade de São Paulo, sendo assim, a Tabela 1 compara *hostels* que possuem diárias com mais de 3 vezes de diferença. É o caso do *Share Guest Hostel* que custa R\$ 19 e o *Tapera Hostel* de R\$ 61, respectivamente o menos e o mais bem avaliado.

CONCLUSÃO

Nota-se que a metodologia de análise documental, utilizando como principal fonte de dados o Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU), não gerou resultados tão precisos quanto se esperava com uma abordagem baseada em dados coletados em visitas aos estabelecimentos escolhidos. Entretanto, este trabalho demonstrou o potencial que esse tipo de conteúdo possui, tanto em outras pesquisas documentais de mesma natureza como para melhorias de gestão por parte de empresas, visto que são uma maneira bastante efetiva de se conseguir respostas de hóspedes a seus serviços e produtos.



Verifica-se que planejar e controlar as operações nos *hostels*, aumenta sua demanda, visto que os possíveis hóspedes recorrem aos sites de avaliação ao fazer sua pesquisa de onde irão se hospedar. Sendo assim de extrema importância o comprometimento do gestor em melhorar as operações dos *hostels*. Fazendo um *benchmarking* analisando os comentários nos sites de avaliação por exemplo, ele terá os melhores *feedbacks*, pois os hóspedes evidenciam em seus comentários os itens de maior importância para eles, que por consequência são os de maior importância para os outros hóspedes do *hostel*. E a utilização sistemática do *benchmarking*, auxilia essa melhora nas operações de forma mais rápida e efetiva. Então conclui-se que um bom planejamento das operações, assim como uma hospitalidade diferenciada, pode proporcionar acessibilidade na cidade e propiciar maior número de turistas nacionais e internacionais, promovendo mais trocas culturais, assim como incentivo para a cidade se tornar mais agradável em meio a um ambiente ultra urbanizado e apático. Percebe-se que os *hostels* em questão utilizam o que há de mais atual no que se refere à gestão das operações com fins de fidelização de hóspedes, sem perder a característica de um *hostel*, que é ser um ambiente acolhedor, no qual se pode, por exemplo, trocar experiências únicas como cultura e empatia.

AGRADECIMENTOS

Ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo PIBIFSP - Edital SPO nº 054/2019.

REFERÊNCIAS

- Abreu, T. R., & Silva, M., da. (2018). Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de hostels de Florianópolis - SC. *Revista Hospitalidade*, 15(2), 138-157.
- Arnold, J. R. T. (2012). *Administração de Materiais: uma introdução*. 1. ed. São Paulo: Atlas.
- Biagio, L. A. (2015). *Como Administrar a Produção: Curso On-line*. 1. ed. São Paulo: Manole.
- Gomes, B. O. (2014). *Design Hostels: uma experiência diferenciada e personalizada de hospedagem* (Trabalho de Conclusão de Curso). Niterói, Rio de Janeiro, Brasil.
- Krumm, J., Davies, N., & Narayanaswani, C. (2008). User-generated content. *IEEE Pervasive Computing*, 7(4), 10-11.
- Lima, R. D. (2015). *A qualidade do serviço nos hostels de Lisboa: impacto na satisfação e lealdade dos hóspedes* (Doctoral dissertation).
- Moreira, D. A. (2011). *Administração da produção e operações*. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning.
- Moura, P., Toledo, S., Braidá, F., & Colchete, A., Filho. (2018). O design de interiores em hostels: manifestações da individualidade em quartos compartilhados. *Estudos em Design*, 26(2), 54-77.
- Oliveira, R. R., Leonardi, T. I., Fujita, D. M., Yamauchi, E. Y. T., Zatta, F. N., & Aguenta, M. S. (2020). Práticas de Gestão das Operações para o Sucesso de Hostels Paulistanos. *Research, Society And Development*, 9, 301973950. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i7.3950>
- Portugal, G. T., Reis, C. M. N., & Santos, M. J. A. (2013). Benchmarking no setor de hospedagem: a utilização da ferramenta pelas pousadas de Penedo. *Revista de Estudos Contábeis*, Londrina, 4(7), 39-56.
- Saraiva, A. V. D. N. (2013). *Hostels independentes: o caso de Lisboa*. (Dissertações de Mestrado), Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Silva, M. (2014). *O segmento low cost na indústria hoteleira em Coimbra: o caso dos hostels*. (Dissertações de Mestrado), FLUC Secção de História, Universidade de Coimbra.
- SPTURIS - Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo. (2019). *São Paulo: cidade do mundo*. Dados e fatos dos eventos, viagens e turismo na capital paulista. ed.
- Zairi, M. & Leonard, P. (1995). *Benchmarking prático: o guia completo*. São Paulo: Atlas.

