

## EDITORIAL

### EDITORIAL EDIÇÃO ESPECIAL – MEIOS DE HOSPEDAGEM

Se quisermos adotar uma perspectiva foucaultiana, não devemos partir de conceitos, nem devemos nos preocupar em chegar a conceitos estáveis e seguros em nossas pesquisas [...]. Muito mais interessante e produtivo é perguntarmos e examinarmos como as coisas funcionam e acontecem e ensaiarmos alternativas para que elas venham a funcionar e acontecer de outras maneiras (VEIGA-NETO, 2014, p. 19).

Nosso editorial da primeira edição especial, com o título Meios de Hospedagem, da revista Navus, não poderia começar diferente a não ser pela epígrafe de inspiração foucaultiana, vinda de Alfredo Veiga-Neto, que acabamos de anunciar.

Longe da intenção de formular conceitos estáveis e incitar a uma produção científica rígida, como muitas pesquisas às vezes o fazem, a pesquisa que resultou na publicação desta edição especial e do livro “Indicadores de gestão para os meios de hospedagem”, organizado por Elisabete Werlang, Eli Lopes da Silva e Nadi Helena Presser, entra em harmonia com esse pensamento de Veiga-Neto (2014).

Sob essa perspectiva e, assumindo que um trabalho de pesquisa deve ser atribuído sobretudo no desejo, porque caso contrário os resultados podem ser fúteis, é que a condução do Programa de Iniciação Científica (PIC) Senac aconteceu e, de tal forma, que permitiu o aprendizado mútuo de docentes e discentes, de onde foi possível surgir um conjunto extenso de publicações, das quais esta aqui faz parte.

Assim, é com grande satisfação que lançamos a primeira edição especial da revista Navus, apresentando 11 artigos oriundos dos subprojetos da pesquisa que objetivou propor indicadores de gestão para os meios de hospedagem e Tesouro de Turismo e Meios de Hospedagem.

Relatamos aqui um pouco desta experiência, vivenciada pela coordenação do programa, 32 *professorpesquisadores* – neologismo criado por Silva e Werlang (2014) - e 115 alunos nas 9 Faculdades Senac em SC. A este grupo, somaram-se 3 universidades federais e outros professores que, aos poucos, vamos apresentando neste editorial.

Pesquisa é um processo e fomos construindo e reconstruindo o programa na instituição.

O Senac/SC ingressou na educação superior em 2002 e, a partir de 2009, começou a fazer pesquisa e propor ações de extensão em suas faculdades de tecnologia. Cada faculdade desenvolvia os seus projetos e ações, que eram submetidos à comissão de avaliação da mantenedora que avaliava e acompanhava a execução dos mesmos nas faculdades. Os relatos destas pesquisas foram publicados na seção intitulada Relatos de Pesquisa da Navus, criada especialmente para o registro e divulgação destas produções científicas do grupo de pesquisa, entre 2012 e 2013.

Após assumirmos a gestão do programa em 2012, observamos nos anos subsequentes a pesquisa e buscamos identificar como obter resultados de produção científica mais densos e, ao mesmo tempo, mais efetivos para a sociedade. Isto porque acreditamos, como Martín-Barbero

(2004, p. 239) que a experimentação social são “as estratégias de encontro da universidade com a realidade comunicacional do país, da região e do mundo, isto é, a articulação da docência e da pesquisa com projetos de formulação de demandas sociais e de desenho de alternativas”.

O PIC Senac ganhou em 2014 uma nova gestão. As mudanças se iniciaram no foco das linhas de pesquisa de tecnologias de gestão e com a proposta de um projeto de pesquisa único em nível estadual, sendo executado simultaneamente nas nove faculdades do Senac no estado de Santa Catarina. Foi um grande desafio que juntos, docentes, alunos e o Setor de Educação Superior superaram, refletindo na perspectiva da solução de problemas regionais em áreas de relevância social e tecnológica para o setor de comércio de bens, serviços e turismo.

Criado com o título PROPOSIÇÃO DE UM SISTEMA DE INDICADORES DE GESTÃO NA ÁREA DE COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO, o projeto de pesquisa 2014-2018 da instituição teve como objetivo geral propor indicadores de gestão de negócios para o setor de comércio de bens, serviços e turismo.

Os objetivos específicos para tal proposta foram:

- Compreender como as informações produzidas e utilizadas dentro de um segmento econômico desenvolvem-se simultaneamente com os contextos sociais nos quais as organizações operam, investigando de que forma os fatores ambientais moldam e interferem no comportamento informacional dos gestores;
- identificar e avaliar os indicadores usados nas empresas; avaliar os indicadores usados nas empresas;
- elaborar indicadores para o tipo de negócio, aplicando os pressupostos conceituais e metodológicos para formulação de indicadores de modo que atendam às características *a priori* e desejáveis preconizadas por Trzesniak (2014);
- testar nas empresas os indicadores formulados; analisar a relevância; comparar seus valores; validar e gerar os indicadores finais para o tipo de negócio.

A gestão estadual do programa estabeleceu 21 etapas para o ciclo do projeto de pesquisa, com 3 fases distintas: planejamento, criação e aplicação (Figura 1).

Figura 1 – Etapas da pesquisa PIC SENAC



Fonte: os autores (2014).

O tipo de negócio escolhido para a primeira etapa do projeto foram os MEIOS DE HOSPEDAGEM. Para a viabilização da coleta de dados com os gestores da rede hoteleira, foi firmada uma parceria com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH-SC, assinada na abertura do ENCATHO 2014, com a presença do presidente da ABIH-SC, Samuel Koch, do Presidente da Fecomércio, Bruno Breithaupt e do Diretor Regional do Senac/SC, Rudney Raulino.

A perspectiva foi de estabelecer um Programa de Iniciação Científica que formasse não apenas alunos, como tradicionalmente acontece com esse tipo de programa nas universidades, mas que os professores também pudessem ser formados pelo processo da pesquisa em si.

Na execução do projeto de pesquisa estadual, formamos pesquisadores. Em 2014, foram 29 docentes da instituição inseridos no programa, que tiveram a missão da iniciação científica dos alunos da graduação.

No mesmo ano ocorreu um encontro estadual do grupo, com o objetivo de reflexão sobre a pesquisa científica e a capacitação para a formulação de indicadores de gestão, realizada pelo pesquisador Dr. Piotr Trzesniak.

No segundo semestre de 2014 houve encontros regionais, nas Faculdades de Florianópolis, Blumenau e Chapecó, com o objetivo de alinhamento da condução do projeto estadual, coordenados pela professora Dra. Nadi Helena Presser.

Como estrutura de apoio e de comunicação entre os pesquisadores das diversas cidades do estado de Santa Catarina, participantes da pesquisa, foi criado um espaço no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da instituição, que permitiu a formação de discussão com temáticas que envolveram os docentes e os alunos dos cursos de graduação.

O projeto de pesquisa estadual apenas havia começado e publicações científicas internacionais foram realizadas. Os pesquisadores do PIC Senac, Elisabete Werlang e Eli Lopes da Silva publicaram artigo em Portugal intitulado O PROFESSORPESQUISADOR E A NECESSIDADE DE PARCERIAS: COOPERAÇÃO ENTRE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E INICIATIVA PRIVADA, que refletiu sobre projeto de pesquisa acadêmico viabilizado com parceria entre instituição de ensino superior e iniciativa privada. Propôs o neologismo *professorpesquisador*, apontou os desafios enfrentados por este profissional e as parcerias como seu amparo. Abordou aspectos sociais e materiais do estudo científico desenvolvido por Latour e sobre a pesquisa na docência a partir das reflexões de Pedro Demo. Formulou considerações a respeito das parcerias estabelecidas e ações que podem facilitar o processo de pesquisa do *professorpesquisador*. Argumentou em favor da necessidade de criar condições, principalmente viabilizando parcerias, para que as pesquisas empíricas possam ser realizadas.

Para a identificação das empresas estudadas, foi criado um Banco de Dados que apresenta a caracterização dos meios de hospedagem de Santa Catarina. As informações iniciais foram fornecidas pela ABIH-SC, pelo Ministério do Turismo, por intermédio da Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte de SC, e oriundas dos dados contidos no sistema CADASTUR. Em outro momento, foram cruzadas as informações já levantadas pelos pesquisadores e atualizadas pelos alunos bolsistas das faculdades.

O Banco de Dados PIC Senac armazenou informações dos 352 estabelecimentos distribuídos em 58 municípios de SC com 116 dados para contatos dos estabelecimentos. O acesso ao banco de dados se deu por um endereço eletrônico divulgado internamente na instituição, com senhas criadas para os pesquisadores líderes de pesquisa das faculdades.

Na etapa 3 (Figura 1), de definição e elaboração do referencial teórico e análise do contexto do negócio, foram desenvolvidas pela equipe 16 subprojetos (Quadro 1).

Quadro 1 – Subprojetos de pesquisa

	TÍTULO	PESQUISADORES	FACULDADES
01	Estudo da competitividade dos meios de hospedagem	Randal Gomes	Jaraguá do Sul
02	Modelos de certificação adotados nos meios de hospedagem	Giane Carla Kopper Muller Diego Pasqualini	Blumenau
03	Aspectos jurídicos do turismo e hospitalidade no Brasil: a existência de marcos regulatórios para o setor	Nilzo Felisberto	Criciúma
04	Tecnologias da informação e comunicação aplicadas ao turismo: possibilidades e tendências	Carlos Rocha Eli Lopes da Silva Flávio Iwao Yamanaka	Criciúma e Florianópolis
05	Tipologia dos meios de hospedagem	Délcio Dallagnollo	Blumenau
06	Competências profissionais e classe de comportamentos requeridos no mercado de trabalho nos meios de hospedagem	Creici Lamonato e Nadi Helena Presser	Chapecó e UFPE
07	Conteúdos informacionais expressos nas redes sociais – manifestações dos hóspedes dos meios de hospedagem	Márcio Luis Kroth Julien Nadi Helena Presser	Jaraguá do Sul e UFPE
08	Sistema de classificação dos meios de hospedagem – um mecanismo de gestão da informação	Valdicleia Aparecida Ferreira	Caçador
09	A classificação dos meios de hospedagem na perspectiva do cliente	Scheine Neis Alves da Cruz De Bastiani	Caçador
10	Estrutura terminológica dos meios de hospedagem: vocabulário tecnológico	Marília Koenig Cláudia Nandi	Tubarão
11	Destino turístico e hospedagem: o papel das agências de viagens e dos operadores de turismo	Fabiana Rosana da Silva Suzana Rodrigues Macedo	Florianópolis
12	Estudo das ocupações dos meios de hospedagem com base nas estações	Karin Mesacasa Schwab	Chapecó
13	As potencialidades turísticas do roteiro Caminhos da Fronteira	Ademir Zimmermann Emerson Luiz Pereira	São Miguel do Oeste
14	Institucionalização da Ciência do Turismo: análise dos cursos de graduação e pós-graduação no Brasil sob a ótica da Ciência da Informação	Nadi Helena Presser e Elisabete Werlang	UFPE e Administração Regional Senac
15	Formulação de indicadores para o setor financeiro dos meios de hospedagem	Luís Umberto Allievi Frizzon	Chapecó
16	Contexto social dos meios de hospedagem – um campo de informações	Nadi Helena Presser, Elisabete Werlang e Eli Lopes da Silva	UFPE e Administração Regional Senac

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Convidados pela coordenação estadual, dois doutores pesquisadores do Departamento de Ciências da Administração do Centro Socioeconômico da UFSC ingressaram no grupo para também investigarem os meios de hospedagem de Santa Catarina (Quadro 2).

Quadro 2 – Subprojetos de pesquisadores de outras instituições

	SUBPROJETO	PESQUISADOR	INSTITUIÇÃO
17	Indicadores de marketing para meios de hospedagem	Martin Petroll	UFSC e UFPR
18	Indicadores de reponsabilidade social corporativa para meios de hospedagem	Evelize Welzel	UFSC

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Os 18 subprojetos desenvolvidos exigiram diversas coletas de dados que foram realizadas em 2015 e 2016. Os pré-testes foram realizados pelos professores pesquisadores das faculdades, com a contribuição da profa. Thays Regina de Souza Raiser Cruz, da Faculdade Senac Palhoça, que antes mesmo do início da oferta dos cursos de graduação tecnológica naquela unidade, já estava contribuindo com o projeto de pesquisa.

O Quadro 3 apresenta algumas coletas de dados realizadas pela pesquisa.

Quadro 3 – Coletas de dados

PROJETO	METODOLOGIA DA COLETA	PÚBLICO
A classificação dos meios de hospedagem na perspectiva do cliente (subprojeto 09)	Questionário no <i>Google Docs</i> Enviado pelo SBTur	Clientes do SBTur, que são hóspedes habituais
Destino turístico e hospedagem: o papel das agências de viagens e dos operadores de turismo (subprojeto 11)	Questionário no <i>Google Docs</i> Enviado pela ABIH/SC	Meios de Hospedagem Associados ABIH/SC
Tecnologias nos meios de hospedagem	Questionário no <i>Google Docs</i> Enviado pelo <i>e-mail</i> PIC Senac	Meios de Hospedagem cadastrados no Cadastur
Pesquisa com os meios de hospedagem de Santa Catarina - Conhecer as práticas de gestão de pessoas relacionadas aos processos de recrutamento e seleção e treinamento e desenvolvimento.	Questionário no <i>Google Docs</i> Enviado pelo <i>e-mail</i> dos pesquisadores	Meios de Hospedagem cadastrados no Cadastur
Relatórios das ouvidorias / fale conosco dos meios de hospedagem	Contato direto com empresários indicados pela Marcus Hardt Consultoria	Gestores de meios de hospedagem

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

O Quadro 4 apresenta um resumo da produção científica publicada em revistas científicas e evento.

Quadro 4 – Produção científica publicada

ARTIGO	AUTORES	REVISTA	EDIÇÃO
O professor pesquisador e a necessidade de parcerias: cooperação entre instituições de ensino superior e iniciativa privada	Eli Lopes da Silva e Elisabete Werlang	XII Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação da Universidade de Trás-os-montes e Alto Douro (Vila Real – Portugal)	Evento 2014
Competências profissionais e classe de comportamentos requeridos no mercado de trabalho nos meios de hospedagem	Creici Lamonato e Nadi Helena Presser	Revista Turismo em Análise	Volume 26 n.4 2015
As redes sociais no setor da hospitalidade – gerenciando as manifestações dos hóspedes	Nadi Helena Presser; Márcio Luís Kroth; Julien Ariani de Souza Laudelino; Phelipe Rafael Alves de Menezes	Revista Hospitalidade ISSN 1807-975X	Volume 13 agosto 2016
Contexto informacional – o fenômeno da hospitalidade	Nadi Helena Presser Eli Lopes da Silva Elisabete Werlang	Informação & Sociedade	No prelo

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Para alinhamento do grupo de pesquisa estadual e socialização do andamento dos subprojetos, foram realizados também dois encontros técnicos em 2015.

O primeiro foi em Florianópolis de 2 a 4 de março. O evento teve como objetivos a socialização dos subprojetos de pesquisa desenvolvidos pelos pesquisadores, *feedbacks* da coordenação científica e a capacitação dos professores pesquisadores. O encontro contou com a presença de 34 participantes, entre pesquisadores e coordenadores de Núcleo da Educação Superior das Faculdades Senac em Santa Catarina. A abertura foi com a palestra do Prof. Dr André Martins que versou sobre CIÊNCIA E CIENTIFICISMO.

No segundo semestre, em função da redução de custos, a proposta foi de uma agenda individual com duração máxima de 1h30min com os pesquisadores por projeto, realizadas no período de 08 a 14 de julho transmitida pela sala de reuniões do 6º andar do departamento regional. Este encontro teve como objetivo a orientação individual dos pesquisadores, conforme necessidades e andamentos dos 18 subprojetos. Foram atendidas as faculdades: Jaraguá do sul - subprojetos 1 e 7; Caçador - subprojeto 09; Blumenau - subprojetos 2 e 5; Tubarão - subprojeto 10; Criciúma - Banco de Dados. Pela proximidade das equipes, foram realizados encontros presenciais com a equipe de Florianópolis, envolvida no subprojeto 11 e com os pesquisadores da UFSC dos subprojetos 17 e 18.

Com verba parcial do CNPq e própria, os pesquisadores coordenadores estaduais de Florianópolis do PIC Senac realizaram visita técnica à UFPE para construção e validação do instrumento da principal coleta de dados de 2015. O instrumento, que consiste em um roteiro para entrevistas com os gestores dos meios de hospedagem, teve o objetivo de identificar quais

indicadores de gestão são utilizados no dia a dia pelos hoteleiros de Santa Catarina. A equipe se reuniu com a coordenadora científica do projeto, Dra. Nadi Helena Presser e com o Dr. Piotr Trzesniak, criador da metodologia de gestão de indicadores utilizada na pesquisa.

Depois do pré-teste do instrumento, realizado em Florianópolis, com empresário indicado pela ABIH/SC, foram realizadas 13 entrevistas em 6 cidades catarinenses pelos professores pesquisadores, conforme Quadro 5.

Quadro 5 – Hotéis entrevistados

Blumenau	02
Criciúma	03
Chapecó	02
Caçador	02
Florianópolis	01
Jaraguá	03
TOTAL	13

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Identificados na coleta de dados do subprojeto de TI – como os *softwares* de gestão mais utilizados no estado, os pesquisadores deste grupo intermediados pela ABIH, realizaram - na sede da associação - entrevistas com os representantes dos *softwares* de gestão Silbeck, Desbravador e Bematech que tiveram como objetivo identificar os tipos de relatórios que os sistemas fornecem e de que forma eles auxiliam os gestores nas tomadas de decisão. A *interface* da ABIH com os representantes dos *softwares* foi fundamental para que tivéssemos acesso a estas informações.

O livro “Indicadores de gestão para os meios de hospedagem”, citado na introdução deste editorial, embora se constitua como a principal publicação conforme objetivo da pesquisa, que foi a proposição de indicadores, é apenas uma parte de toda a produção científica gerada pelo grupo de pesquisa, como se pode ver neste relato.

Os resultados esperados pela sociedade virão pelas futuras ações de extensão e pelas parcerias que já estão sendo firmadas com os *stakeholders* do contexto organizacional da pesquisa.

Concordando com pensamento de Latour (2012, p. 69) que, “por razões científicas, políticas e mesmo morais, não convém que os pesquisadores definam antes dos atores, e no lugar deles, o elemento básico de que o mundo social é feito”, acreditamos que todas as parcerias estabelecidas durante a pesquisa, os resultados encontrados e os projetos futuros, apontam para uma solução estratégica de gestão que vincula, de forma indissociável, os meios de hospedagem com a academia.

*Eli Lopes da Silva*  
*Elisabete Werlang*  
*Nadi Helena Presser*

Editores

## REFERÊNCIAS

LATOUR, Bruno. **Reagregando o social**: uma introdução à teoria do Ator-Rede. Salvador: EDUFBA, 2012.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. **Ofício de cartógrafo**. São Paulo: Loyola, 2004.

SILVA, Eli Lopes da; WERLANG, Elisabete. O *Professorpesquisador* e a necessidade de parcerias: cooperação entre Instituições de Ensino Superior e a Iniciativa Privada. In: Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (SPCE), 12., 2014, Vila Real. **Anais do XII SPCE**. Vila Real: SPEC, 2014.

TRZESNIAK, Piotr. Indicadores quantitativos: como obter, avaliar, criticar e aperfeiçoar. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, SC, v. 4, n. 2, p. 05-18, jul./dez. 2014.

VEIGA-NETO, Alfredo. **Foucault & a Educação**. 3. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2014.