

# Mapeamento da utilização dos princípios básicos do planejamento e controle da produção em serviços hoteleiros de uma cidade histórica

RICARDO MORATO FIUZA GUIMARAES (Autor) IRCE FERNANDES GOMES GUIMARAES (Orientador), ANA AMALIA BARROS MAROTTA (Co-Autor), RAYSSA CAROLINNE AMORIM PENA (Co-Autor)

Instituição de Ensino - Universidade Federal de Ouro Preto

## Palavras Chaves:

Planejamento e Controle de Operações, Serviços, Qualidade, Setor Hoteleiro

## Resumo:

Os estudos sobre a aplicação do Planejamento e Controle da Produção (PCP) são tradicionalmente voltados para as indústrias de bens manufaturados. Entretanto, a prestação de serviços cresce cada vez mais em diversos setores da economia, tornando relevante a abordagem deste tema. Neste sentido, o presente estudo trata do PCP no setor hoteleiro da cidade histórica de Ouro Preto, em Minas Gerais, devido à grande procura por serviços de hotelaria no roteiro turístico histórico do país. A pesquisa teve início com um estudo da literatura do planejamento e controle de operações de serviços, e da análise de alguns estudos da qualidade e planejamento de serviços na cidade. Em seguida, foi elaborado e aplicado um questionário com o objetivo de verificar a percepção dos usuários dos serviços prestados na cidade. Este questionário está diagnosticando os pontos fortes e as fragilidades encontradas no setor para futura análise e uma comparação entre teoria e prática. Os resultados preliminares indicam que os serviços de alimentação, transporte e manutenção são os serviços mais visualizados. Também sinalizam que, em média, os usuários estão pouco satisfeitos com os serviços e indicaram como ponto de melhoria a acessibilidade aos serviços, os valores cobrados e o treinamento de pessoal. No tocante à continuidade da pesquisa, serão documentadas algumas metodologias encontradas na literatura e na prática, que poderiam auxiliar no aprimoramento do planejamento e da qualidade de serviço da localidade estudada. Também será desenvolvido um segundo questionário para analisar outros aspectos, como a visão dos prestadores de serviços e os incentivos encontrados no campo de atuação para melhorias deste setor.

## Publicado em:

- Evento: Encontro de Saberes 2017
- Área: ENGENHARIAS
- Subárea: ENGENHARIA DE PRODUÇÃO