

RELATO DE EXPERIÊNCIA: PADRONIZAÇÃO DA GOVERNANÇA NO HOTEL APPEL COM A METODOLOGIA ABC DE HOUSEKEEPING

Liandro Carlotto Schultz¹

Thiago Reis Xavier²

RESUMO ESTRUTURADO: Este relato de experiência aborda o setor de governança do Hotel Appel, localizado em Santa Maria/RS, destacando o processo de aplicação e intensificação do Método de Alta Performance para a Governança de Hotelaria – ABC de Housekeeping, desenvolvido por Maria José Dantas. O presente relato teve como objetivo compartilhar uma experiência prática no setor de governança do Hotel Appel, vivenciada enquanto estudante da área do Turismo, e dentro do vínculo celetista. A problemática central refere-se à forma como o setor de governança, diante da alta rotatividade de hóspedes e da necessidade de otimização de recursos, consegue garantir eficiência e qualidade nos serviços. A metodologia adotada é de natureza qualitativa e descritiva, baseada na observação participante durante a atuação prática no hotel. Os resultados evidenciam que a aplicação do método ABC, aliado ao treinamento sistemático das camareiras e à supervisão contínua, promove maior eficiência operacional, biossegurança, redução de falhas e fortalecimento da cultura organizacional. A padronização das rotinas operacionais, segmentadas nas etapas de Higienização (A), Limpeza (B) e Arrumação (C), demonstrou ser eficaz na manutenção da qualidade dos serviços prestados, adaptando-se às particularidades estruturais do hotel e ao perfil diversificado dos hóspedes. As implicações práticas mostram que a profissionalização da equipe e a aplicação de técnicas fundamentadas contribuem para a valorização do setor de governança, reforçando sua importância estratégica para a experiência do hóspede. Conclui-se que o conhecimento técnico aliado à vivência prática oferece recursos concretos para aprimorar a gestão hoteleira e pode ser replicado em outros meios de hospedagem, além de fortalecer a formação acadêmica por meio de experiências supervisionadas que articulam teoria e prática no campo do Turismo.

Palavras-chave: Governança hoteleira; Turismo; Housekeeping; Padronização de serviços; Experiência profissional.

INTRODUÇÃO: Este relato tem por objetivo compartilhar uma experiência prática no setor de governança do Hotel Appel, localizado na cidade de Santa Maria/RS, vivenciada enquanto estudante da área do Turismo, e dentro do vínculo celetista. O cotidiano da função permitiu observar de perto os desafios enfrentados pela equipe de governança, especialmente diante da alta rotatividade de hóspedes e da constante necessidade de otimizar recursos, estruturar processos e manter a qualidade dos serviços.

A partir dessa vivência, busca-se refletir sobre como os conhecimentos adquiridos na formação acadêmica podem contribuir para a organização do setor, a capacitação dos colaboradores e a aplicação de técnicas operacionais que auxiliam na padronização e eficiência das atividades sem comprometer a experiência do hóspede.

O município de Santa Maria, geograficamente localizado no centro do Estado do Rio Grande do Sul, conta com uma população de 271.735 habitantes (IBGE, 2022) e apresenta uma posição estratégica que facilita o deslocamento a partir de diferentes regiões do Rio Grande do Sul,

¹ Discente de Tecnologia em Gestão de Turismo - Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) E-mail: liandro.schultz@acad.ufsm.br;

² Doutor em Administração - Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) E-mail: thiago.xavier@ufsm.br

fazendo com que o município se torne um ponto de passagem para diversos fluxos de viagem. É importante frisar o destaque do município no segmento de negócios e eventos.

Santa Maria é um dos principais destinos do turismo de negócios no Estado Rio Grande do Sul (SETUR, 2021), atraindo visitantes interessados em atividades profissionais, como reuniões corporativas e eventos comerciais, beneficiando-se de uma infraestrutura adequada, favorecendo uma demanda contínua por hospedagem durante os dias úteis. Esses fatores contribuem para uma elevada taxa de ocupação nos meios de hospedagem locais, como o Hotel Appel, especialmente durante a semana.

No ano de 2023, os eventos realizados pela prefeitura obtiveram um somatório de aproximadamente 150 mil pessoas (KLUSENER, 2024), que impulsionam significativamente a demanda por meios de hospedagem, devido à alta taxa de ocupação durante os finais de semana. O turismo de eventos tem sido um grande propulsor da ocupação hoteleira, com a realização frequente de congressos, feiras, festivais e encontros culturais que atraem participantes de diversas regiões.

Em 2022, Santa Maria/RS recebeu 5,84% do total de visitas, considerando os 22 municípios mais visitados do Rio Grande do Sul (SEBRAE, 2022). Esse fluxo constante de visitantes faz com que a infraestrutura hoteleira desempenhe um papel fundamental na recepção e no conforto dos turistas.

Para atender a essa demanda, os meios de hospedagem da cidade buscam manter padrões adequados de atendimento, oferecendo condições que favoreçam tanto os viajantes que estão de passagem pela cidade, quanto aqueles que viram com o princípio de vivenciar o turismo de negócios e de eventos. Essa estrutura influencia diretamente na experiência de quem visita o município, especialmente em períodos de maior movimentação, como eventos acadêmicos, feiras e cerimônias de formatura.

Durante a experiência vivenciada no Hotel Appel, foi possível observar como essa dinâmica turística se reflete no cotidiano do empreendimento. A hospedagem em questão busca atender à demanda gerada pelo perfil diversificado de visitantes que circulam pelo território. A vivência permitiu acompanhar e vivenciar de perto a rotina de trabalho em um contexto que exige organização, flexibilidade e atenção constante às necessidades dos hóspedes, especialmente em períodos de maior fluxo.

O presente relato teve busca a reflexão sobre os conhecimentos acadêmicos adquiridos ao longo do curso de Gestão em Turismo, com a finalidade de contribuir para a organização dos processos operacionais, capacitação das equipes e padronização dos serviços, sem comprometer a qualidade da hospitalidade. Diante desse contexto, observou-se que o Hotel Appel está estruturado

em diversos setores operacionais essenciais para o seu funcionamento, incluindo recepção, lavanderia, alimentos e bebidas, manutenção, financeiro, recursos humanos, direção e governança. A experiência relatada concentrou-se no setor de governança, responsável por garantir a organização, a limpeza e o bom funcionamento das acomodações, assegurando o conforto e a satisfação dos hóspedes. A partir dessa vivência, foram abordados os desafios, as práticas e a relevância desse setor para a qualidade dos serviços prestados pelo hotel.

PROBLEMÁTICA E RELEVÂNCIA: A experiência profissional no setor de governança hoteleira oferece uma oportunidade significativa para refletir sobre os desafios e práticas que envolvem a rotina operacional de um meio de hospedagem. Com base nas atividades desenvolvidas no Hotel Appel, este relato busca analisar aspectos relevantes da gestão interna, especialmente no que se refere à qualidade dos serviços, à organização dos processos e à formação das equipes.

Sendo assim, o presente relato de experiência busca responder aos seguintes questionamentos: “De que maneira o setor de governança do Hotel Appel, diante da alta rotatividade de hóspedes e da necessidade de otimização de recursos, estrutura e gerência dos processos, consegue garantir a padronização dos serviços”? Além disso, “como os conhecimentos acadêmicos da área de turismo podem contribuir para a formação e capacitação dos colaboradores, bem como para a implementação de técnicas operacionais eficientes, alinhadas às normativas e melhores práticas do setor, sem comprometer a qualidade dos serviços prestados”?

Diante desse cenário, a vivência no setor de governança do Hotel Appel permite observar na prática como a gestão impacta diretamente a experiência dos hóspedes e a eficiência operacional do hotel. A atuação diária nesse contexto evidenciou a importância de processos bem estruturados, da capacitação contínua da equipe e da aplicação de metodologias que conciliam qualidade e otimização dos recursos, elementos essenciais para a manutenção dos padrões do setor hoteleiro.

O HOTEL APPEL: O Hotel Appel encontra-se localizado na cidade de Santa Maria/RS, tendo sido fundado em 1992, com intuito de atender a demanda de viajantes já existente naquele período. Nos primeiros anos, o modelo de serviço oferecido era o Apart-Hotel, como mensalista e, com o passar dos anos, transformou-se para o tradicional modelo hoteleiro de diária.

Com uma média de 10 unidades habitacionais, o Hotel Appel exige a adoção de padrões operacionais e estratégias eficientes para garantir a qualidade dos serviços prestados e atender às expectativas dos hóspedes. Sua capacidade máxima de acomodação permite receber 273 pessoas, sendo que, ao longo da semana, a ocupação dos quartos se mantém elevada. No entanto, observa-se

uma variação no fluxo de hospedagem, com menor procura no período de domingo para segunda-feira. Esse cenário exige uma gestão estratégica da ocupação e dos serviços oferecidos, de modo a manter a eficiência operacional e a satisfação dos clientes.

Além da variação na taxa de ocupação, o perfil diversificado dos hóspedes impõe desafios adicionais à equipe do hotel. Empresários, vendedores, acadêmicos, militares e demais visitantes possuem diferentes hábitos, preferências e necessidades, tornando essencial a adaptação contínua dos serviços para oferecer uma experiência de hospitalidade qualificada. Nesse contexto, o setor de governança desempenha um papel fundamental na padronização dos processos de higienização, manutenção e organização dos ambientes, garantindo que a infraestrutura esteja sempre adequada para receber os clientes com excelência.

Adotando práticas sustentáveis em sua operação, o Hotel Appel apresenta uma preocupação constante com a preservação e valorização do paisagismo natural. A estrutura conta com áreas verdes compostas por diversas espécies de plantas e flores, que contribuem para a criação de um ambiente visualmente harmonioso e acolhedor. As equipes de gestão e governança atuam de forma integrada para alinhar as rotinas organizacionais aos princípios da sustentabilidade, evidenciando o compromisso da empresa com a manutenção de espaços que promovam o bem-estar dos hóspedes e o cuidado com o meio ambiente.

Com base nas informações apresentadas, é possível compreender a trajetória de desenvolvimento do Hotel Appel, bem como os principais aspectos estruturais, operacionais e organizacionais que caracterizam sua atuação no setor de hospedagem. A gestão familiar, a ampliação da capacidade de atendimento, a diversidade do público atendido e a incorporação de práticas voltadas à sustentabilidade compõem elementos relevantes para a análise do funcionamento da empresa e de sua inserção no mercado. Esses elementos fornecem subsídios para reflexões futuras acerca dos desafios e estratégias associados à gestão hoteleira no setor da governança.

GOVERNANÇA HOTELEIRA: A governança hoteleira é o setor responsável pela organização, limpeza e conservação das áreas de hospedagem de um hotel, incluindo quartos, corredores, áreas sociais e lavanderia (CÂMARA, 2012). A governanta, como figura central deste setor, exerce um cargo de chefia, sendo responsável por liderar camareiras, equipes de higienização, além de assegurar a qualidade dos serviços prestados. Seu trabalho exige profundo conhecimento técnico-operacional, liderança sensível e comunicação eficiente, já que, além de coordenar pessoas, representa diretamente os padrões de qualidade do meio de hospedagem.

Cabe ao profissional que exerce a função na governança, basear-se em normas operacionais, estratégias de gestão e padrões técnicos que buscam otimizar a prestação de serviços. No setor, responsável pela higienização, manutenção e organização das acomodações, a adoção de metodologias estruturadas é essencial para garantir a qualidade dos serviços prestados e manter a competitividade no mercado. Segundo Ismail (2004, p.106):

“O setor de governança é considerado essencial ao departamento de hospedagem. (...) A governança trabalha diretamente com a recepção para assegurar que os produtos principais do hotel (unidades habitacionais) estejam prontos para a venda. Os deveres principais da governança são de limpar e preparar as unidades habitacionais e manter a limpeza das áreas comuns do hotel”.

Ressalta-se que, embora o setor de governança seja responsável por diversas áreas dentro do meio de hospedagem, a atenção prioritária recai sobre as unidades habitacionais. Essas acomodações representam o principal produto oferecido ao hóspede, sendo, portanto, foco central das atividades da equipe. Em consonância com essa perspectiva, Dantas (2020) afirma que, em determinados empreendimentos, mais de 60% do tempo de trabalho do profissional responsável pela governança é destinado ao cuidado com os apartamentos. Tal dado evidencia a relevância estratégica dessas áreas, reforçando a necessidade de práticas de gestão e organização eficientes para assegurar a qualidade e a competitividade dos serviços prestados.

A padronização dos processos e a capacitação contínua dos colaboradores são aspectos essenciais para assegurar a qualidade na hospitalidade. A profissionalização da equipe permite que os protocolos de limpeza, manutenção e organização sejam executados de forma eficiente, reduzindo falhas operacionais e garantindo a conformidade com os padrões do setor. No entanto, a hospitalidade turística vai além da simples prestação de serviços: ela está diretamente ligada à criação de experiências significativas para o visitante, envolvendo acolhimento, conforto e atenção às suas necessidades culturais, sociais e emocionais. Nesse contexto, a hospitalidade deve ser compreendida como um conjunto de práticas organizadas que visam receber, acomodar e atender pessoas fora do seu ambiente habitual, promovendo bem-estar e satisfação (CASTELLI, 2005).

Em síntese, a governança hoteleira desempenha um papel crucial na manutenção da qualidade dos serviços e na eficiência operacional dos meios de hospedagem. A aplicação dos conhecimentos acadêmicos da hotelaria e turismo pode contribuir significativamente para o aprimoramento contínuo dos processos, permitindo a adoção de metodologias que conciliam qualidade e otimização de custos. Dessa forma, a governança não só assegura a satisfação do hóspede, mas também fortalece a competitividade e a sustentabilidade do empreendimento.

METODOLOGIA: Este relato de experiência adota uma abordagem qualitativa e descritiva, com base na experiência vivenciada no setor de governança do Hotel Appel. As ações foram conduzidas dentro do contexto de um padrão já implementado no hotel, o Método de Alta Performance para a Governança de Hotelaria – ABC de *Housekeeping*, desenvolvido por Maria José Dantas (2020). O autor deste relato, ao juntar-se à equipe de governança, manteve a aplicação desse método, intensificando sua utilização, principalmente no treinamento e na supervisão das camareiras, para garantir a padronização e a eficiência dos serviços prestados.

O método ABC de *Housekeeping* propõe uma sequência lógica e padronizada para as atividades das camareiras, visando otimizar a produtividade, assegurar a qualidade dos serviços e reduzir os custos operacionais na hotelaria. Essa metodologia organiza o trabalho em três processos sequenciais: A (Higienização), B (Limpeza) e C (Arrumação), que devem ser executadas nessa ordem para garantir a eficácia e a segurança dos processos (DANTAS, 2020). No Quadro 1 apresenta-se os processos e suas respectivas definições.

Quadro 1: Etapas Método de Alta Performance para a Governança de Hotelaria – ABC de *Housekeeping*

Processo		Definição
A	Higienização	A etapa de higienização corresponde ao primeiro momento do processo de arrumação e limpeza nos serviços de hospedagem, sendo voltada prioritariamente à promoção da biossegurança. Nessa fase, a camareira realiza ações voltadas à eliminação de agentes patogênicos, adotando medidas preventivas contra contaminações cruzadas. Tais medidas incluem o uso obrigatório de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), como luvas, bem como o recolhimento e descarte de resíduos, separação de materiais recicláveis e remoção do enxoval sujo. A aplicação de produtos bactericidas em superfícies como vaso sanitário, pia e box do banheiro é imprescindível, devendo-se respeitar o tempo de ação do produto para garantir sua eficácia. Esta fase estabelece as bases sanitárias para a continuidade do processo.
B	Limpeza	Concluída a higienização, inicia-se a etapa da limpeza, que se refere à retirada de sujeiras visíveis, poeiras e resíduos diversos, com o objetivo de restabelecer a ordem e o aspecto visual do ambiente. A operação deve seguir um critério técnico, que consiste em iniciar pelas áreas menos contaminadas e prosseguir para as de maior incidência de sujeira, respeitando o princípio do “limpo para o sujo”. A padronização da sequência de procedimentos, como o uso de panos de microfibra por cor, aplicação de rodos <i>Mop Spray</i> e uso de produtos adequados para cada tipo de superfície, contribui para a eficácia do processo. A sistematização desta fase impacta diretamente na eficiência operacional e na percepção de limpeza por parte do hóspede.
C	Arrumação	A última etapa do método corresponde à arrumação, a qual envolve a organização estética e funcional do ambiente, preparando-o para receber o hóspede. Nesse momento, a camareira realiza a arrumação da cama de acordo com os padrões estabelecidos pelo hotel, reposição de itens de enxoval e higiene pessoal, organização da mobília e objetos decorativos, além da verificação da iluminação, aparelhos eletrônicos e ventilação do ambiente. A arrumação, portanto, representa a finalização do processo, refletindo os

		padrões de qualidade e excelência no atendimento propostos pela gestão hoteleira.
--	--	---

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Dantas (2020).

A partir do exposto no Quadro 1, desde o momento em que a camareira ingressa na Unidade Habitacional até a completa liberação do apartamento para venda, é essencial que todas as etapas do método ABC de *Housekeeping* sejam rigorosamente seguidas. Essa padronização não apenas eleva significativamente a qualidade do serviço prestado, como também contribui para a redução do tempo e do esforço físico efetuado durante a execução das tarefas. Ainda, o cumprimento adequado da metodologia promove o uso racional de produtos químicos, evitando desperdícios e minimizando impactos ambientais, o que reforça o compromisso ecológico do meio de hospedagem.

RESULTADOS: Durante o período de vivência no setor de governança do Hotel Appel, foi possível observar e atuar diretamente na aplicação do Método de Alta Performance para a Governança de Hotelaria – ABC de *Housekeeping*, já instituído pela gestão do estabelecimento. A experiência prática, aliada ao embasamento teórico adquirido ao longo da formação acadêmica em Gestão de Turismo, permitiu não apenas a manutenção dos padrões operacionais já implementados, como também a intensificação e o aperfeiçoamento do método, especialmente nas frentes de treinamento e supervisão da equipe de camareiras.

A unidade hoteleira, com mais de quatro décadas de atuação em Santa Maria/RS, organiza suas acomodações em três categorias distintas (Standard, Executiva e Superior), cada uma com características e exigências operacionais específicas. Diante dessa diversidade estrutural e da alta rotatividade de hóspedes, a eficiência nos processos de limpeza, organização e manutenção torna-se essencial para garantir a padronização dos serviços e a excelência no atendimento.

Nesse contexto, minha atuação esteve centrada na capacitação das novas colaboradoras e no acompanhamento sistemático da equipe já integrada, com foco no cumprimento rigoroso das etapas do método ABC – Higienização (A), Limpeza (B) e Arrumação (C). No Quadro 2 apresenta-se os processos e as ações efetuadas pelas camareiras.

Quadro 2: Ações do Método de Alta Performance para a Governança de Hotelaria – ABC de *Housekeeping*

Processo		Ações
A	Higienização	Assim que chega à unidade habitacional (UH) de checkout, a camareira bate à porta três vezes em intervalos de 10 segundos, anuncia-se como “camareira, bom dia” e só então

		entra. Em seguida, posiciona o carrinho de forma a bloquear parcialmente a entrada, garantindo segurança. Ao entrar, abre as janelas para arejar o ambiente e melhorar a visibilidade. Depois, verifica o frigobar, confere o armário (checando cofre, cabides), procura por objetos esquecidos e testa o funcionamento de itens como TV, ar-condicionado e luminárias. Inicia então a higienização vestindo luvas adequadas, retirando o lixo da UH. Retira a roupa de cama usada, verifica se há pertences esquecidos e coloca o enxoval sujo no carrinho de roupa suja. Ao entrar no banheiro, varre o chão, aplica o bactericida no vaso sanitário, pia, chão e box, esfrega com esponja apropriada e deixa o produto agir por 10 minutos, enquanto prossegue com as demais tarefas.
B	Limpeza	Enquanto o produto age no banheiro, a camareira segue com a limpeza da parte interna da UH. Inicia pelas áreas mais altas, removendo teias de aranha, segue para os móveis e superfícies com o uso de panos e produtos adequados para cada material, e limpa espelhos, eletrônicos e objetos decorativos com o pano seco de microfibra. Louças e copos são limpos com pano amarelo e detergente. Após essa etapa, retorna ao banheiro para completar a limpeza, enxaguando e secando todas as superfícies. Por fim, organiza os itens de higiene pessoal ofertados pelo hotel (como shampoo, sabonetes, touca e papel higiênico), garantindo apresentação e funcionalidade.
C	Arrumação	Com todos os espaços limpos, a camareira inicia a etapa final do processo, responsável pela apresentação da UH. Começa pela arrumação da cama, utilizando enxoval limpo retirado do carrinho com mãos higienizadas, garantindo o acabamento impecável e alinhado. Em seguida, repõe e organiza os itens informativos, organiza as toalhas de banho e rosto, alinha as mesas laterais e organiza todos os objetos de apoio e decoração. Ajusta a iluminação de acordo com o padrão do hotel e verifica se há necessidade de substituição de qualquer item danificado. Por fim, utiliza o Mop Spray para limpar o piso, finalizando toda a arrumação com atenção aos detalhes e cuidado estético, preparando a unidade para receber o próximo hóspede com excelência.

Fonte: Relato elaborado pelo autor com base em Dantas (2020).

A partir do exposto no Quadro 2, em cada contratação de uma nova profissional, o processo de treinamento sempre teve início com uma semana de adaptação, em que as camareiras recém-contratadas eram inicialmente instruídas por um dos governantes do hotel, com explicações detalhadas sobre o método, sua lógica sequencial e os objetivos relacionados à biossegurança, à eficiência operacional e à satisfação do cliente.

Em seguida, as novas funcionárias eram inseridas em atividades práticas sob a supervisão de uma camareira experiente, promovendo o aprendizado por imersão. Ao longo de todo o processo, a supervisão atenta do governante assegurava a fidelidade à metodologia e a correção imediata de possíveis falhas operacionais. Essa prática contribuiu diretamente para a diminuição de erros, a padronização das tarefas e o fortalecimento da cultura organizacional.

A observação participante foi a principal ferramenta metodológica utilizada na coleta de dados, permitindo acompanhar a rotina da equipe em tempo real, identificar dificuldades na execução dos procedimentos e intervir com orientações, quando necessário. Outrossim, as reuniões periódicas com a equipe de governança foram fundamentais para o alinhamento de práticas,

apresentação de *feedbacks* (inclusive avaliações de hóspedes), esclarecimento de dúvidas e proposição de melhorias contínuas.

Com base nos resultados observados, é possível afirmar que a atuação da camareira no contexto do Hotel Appel transcende a simples execução de tarefas operacionais, assumindo um papel estratégico na garantia da qualidade dos serviços e da experiência do hóspede. A aplicação rigorosa do Método ABC de Housekeeping evidencia como a organização e a padronização das atividades — desde a higienização até a arrumação final da unidade habitacional — contribuem para a eficiência, a biossegurança e a estética dos ambientes. Nesse cenário, o profissional da governança destaca-se não apenas como supervisor técnico, mas como agente formador, responsável por promover o desenvolvimento contínuo da equipe, assegurar a conformidade dos procedimentos e fortalecer a cultura da excelência nos serviços de hospitalidade.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E CONCLUSÕES: A experiência vivenciada no setor de governança do Hotel Appel, analisada sob uma perspectiva crítica e fundamentada no conhecimento acadêmico em Turismo, evidencia-se como um estudo de caso relevante por reunir elementos práticos, metodológicos e formativos que se entrelaçam para enfrentar os desafios típicos da hotelaria. A elevada rotatividade de hóspedes, somada à necessidade constante de otimização de recursos e à exigência por serviços padronizados e de qualidade, torna esse contexto um cenário propício para análise e aprimoramento das práticas operacionais do setor de governança.

O relato demonstra que, mesmo em um ambiente dinâmico e com diferentes perfis de hóspedes, a aplicação sistemática do Método ABC de Housekeeping, desenvolvido por Maria José Dantas, permite não apenas garantir a padronização e a eficiência dos serviços, mas também promover a sustentabilidade e a valorização da equipe. O processo de treinamento estruturado, supervisionado e orientado por fundamentos técnicos, aliado à adaptação prática e ao acompanhamento contínuo, mostra-se eficaz na capacitação de colaboradoras, resultando em melhoria da qualidade da hospitalidade prestada.

Para o campo do Turismo, a experiência no Hotel Appel apresenta aplicações práticas relevantes. Primeiramente, evidencia a importância da profissionalização dos serviços de apoio na hospitalidade, como o setor de governança, que muitas vezes é invisibilizado, apesar de sua importância estratégica. Em segundo lugar, aponta para a necessidade de integração entre conhecimento técnico, acadêmico e prática cotidiana, demonstrando que o turismo, enquanto campo interdisciplinar, pode contribuir significativamente para a gestão eficiente dos empreendimentos e para a formação de equipes mais preparadas e conscientes.

Ademais, este estudo de caso serve como referência para outros meios de hospedagem que enfrentam desafios semelhantes, oferecendo um modelo aplicável de treinamento e padronização, com base em métodos reconhecidos e validados pela prática. Por fim, reforça a relevância das experiências profissionais supervisionadas como instrumentos de aprendizagem, pesquisa e transformação no campo do Turismo, ampliando os horizontes formativos e profissionais de estudantes e futuros gestores do setor.

REFERÊNCIAS:

- CÂMARA, Cristiane da Silva. **Governança**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2012. Disponível em:
https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/635/Governanca_PB_CAPA_FICHA_ISBN_20120820.pdf?sequence=5&isAllowed=y Acesso em: 20 abril de 2025.
- CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria. Caxias do Sul: Saraiva, 2001.
- DANTAS, Maria José. **ABC do Housekeeping**. [S.l.]: Associação Brasileira de Governantas e Profissionais de Hotelaria, 2020. Disponível em:
<https://abgnacional.com.br/wp-content/uploads/2020/04/ebook-abc-do-housekeeping.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2025.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Cidades e Estados: Santa Maria, RS. 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/rs/santa-maria.html>. Acesso em: 3 abr. 2025.
- ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: Front Office e governança**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004
- SEBRAE, 2022. **Relatório de análise de fluxo turístico**: período 2022. Porto Alegre: Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul, 2022. 21 p. Disponível em: <https://setur.rs.gov.br/relatorios> Acesso em: 14 de abril de 2025.
- SETUR 2021. Secretaria de Turismo do Estado do Rio Grande do Sul. Segmentação de Turismo de Negócio. Disponível em: <https://setur.rs.gov.br/turismo-e-espiritualidade-63f7c3c562a09-63f7c5594d32d>. Acesso em: 20 abril de 2025.
- KLUSENER, R. A. **Distritos criativos e planejamento territorial**: análise do distrito criativo centro-gare em Santa Maria/RS. 2024. 51 p. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Gestão de Turismo - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/34584> Acesso em: 17 de abril de 2025.