

## FORMULAÇÃO DE INDICADORES DE GESTÃO NA ÁREA DE COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO

Daniel Cunha Santana Quirino<sup>1</sup>; Nadi Helena Presser<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Estudante do Curso de Gestão da Informação - CAC – UFPE; E-mail: danielquirino.bsi@gmail.com,

<sup>2</sup>Docente/pesquisador do Depto de Ciência da Informação – CAC – UFPE. E-mail: nadihelena@uol.com.br.

**Sumário:** O trabalho se focou na coleta dos dados necessários para a construção dos indicadores objetivados, partindo da investigação acerca da produção acadêmica referente a gestão em mercados de hotelaria e turismo no Brasil. Abrangendo uma coleta de dados em todo território nacional, estas informações foram utilizadas para construir um panorama do desenvolvimento de ciência e inovação no setor. Entender quais instituições e de que tipos produzem conhecimento e inovação acerca do mercado contribuiu no entendimento acerca do comportamento informação da área e suas sub-áreas, bem como se dá o desenvolvimento do setor quanto à conversação entre a comunidade científica e a sociedade.

**Palavras-chave:** construção de indicadores; hotelaria; gestão de hotelaria e turismo; turismo

### INTRODUÇÃO

O processo informacional, no âmbito do setor de comércio de bens, serviços e turismo, surge da interação social dos atores envolvidos na cadeia produtiva em cada tipo de negócio e da necessidade destes agirem no seu domínio de atuação. Há de se considerar como fundamental o papel que os indicadores desempenham como recurso de gestão no processo informacional.

A principal característica de um indicador é a sua capacidade de apresentar apenas o significado essencial dos aspectos analisados, isolando, por vezes, uma dimensão única, bem específica do processo em estudo e, em outras, sintetizando um conjunto de informações. Segundo Bellen (2005), os indicadores agregam informações quali ou quantitativamente, de modo que sua significância torne-se mais evidente.

Diversos autores argumentam que a avaliação da qualidade de qualquer negócio se traduz num juízo de valor acerca dos elementos principais de estrutura, de processo e de resultado e das relações entre eles, daí o entendimento de que o conceito de qualidade é múltiplo (BERTOLIN, 2007).

Assim, um aspecto relevante deste projeto de pesquisa diz respeito às relações de causa e efeito dos indicadores e às suas características determinísticas ou estocásticas. Nas concepções de Trzesniak (1998), pertencem à categoria das relações determinísticas aquelas em que causa e efeito estão ligados diretamente: a presença (ou uma variação) da primeira necessariamente implica o surgimento (ou uma alteração) do último, frequentemente obedecendo a uma lei matemática conhecida (pelo menos, essa é uma condição que contribui muito para o sucesso dos indicadores envolvidos). Já no caso das estocásticas, a vinculação entre causa e efeito torna-se indireta, a presença (ou uma variação) da primeira reflete-se não no efeito, mas na probabilidade de ele surgir (ou se modificar). Nesses termos, um indicador que se relacione apenas estocasticamente é menos definitivo do que um indicador determinístico, pois o comportamento do aspecto que ele avalia mediado por uma distribuição de probabilidades é aleatório, produzindo resultados diferentes a cada vez em que é executado.

Para tanto, Trzesniak (1998) apresenta pressupostos metodológicos para a construção de indicadores quantitativos, relativos a processos de qualquer espécie, como as características *a priori* e desejáveis que devem possuir. Ele divide em Características Essenciais e Desejáveis. As Essenciais abrangem Relevância, Gradação de Intensidade, Univocidade, Padronização e Rastreabilidade, enquanto as Desejáveis envolvem Amplitude, Portabilidade e Invariância.

Com base nesses pressupostos, o objetivo desta pesquisa é elaborar indicadores de entrada, de processos, de estrutura, de saída e de impacto para um tipo de negócio inserido no setor do comércio de bens, serviços e turismo do estado de Pernambuco, aplicando os pressupostos conceituais e metodológicos para formulação de indicadores de modo que atendam às características *a priori* e desejáveis preconizadas por Trzesniak.

Elaborar tais indicadores acerca de gestão no mercado de Turismo e Hotelaria são fundamentais para, além de um entendimento mais completo e estruturado do setor, entender como é possível inovar neste mercado bem como visualizar quais inovações andam sendo implementadas com sucesso.

### MATERIAIS E MÉTODOS

A primeira parte da coleta consistiu de um levantamento das instituições de ensino através dos portais E-MEC e SISTEC do Ministério da Educação do governo federal. Em Seguida, verificou-se nas páginas institucionais as informações sobre os cursos existentes. Enquanto isso, o levantamento bibliográfico era realizado quanto à produção científica existente.

Estas informações foram organizadas em planilhas e tratadas para análise em software responsável pela construção dos indicadores. Como anteriormente informado, para realização a coleta dos dados, inicialmente foi realizada uma vasta busca nas bases de dados do E-MEC e SISTEC, responsáveis por manter atualizadas juntos ao Ministério da Educação as instituições de ensino e os seus respectivos cursos autorizados pelo MEC (Ministério da Educação).

Nestas bases, foram selecionados cada Estado da federação e realizado buscas refinando os cursos por área de concentração (turismo e hotelaria). Os cursos encontrados foram relacionados às instituições de ensino para que posteriormente fossem verificados outras informações como perfil de curso que não estavam disponíveis no portal do governo.

De posse do levantamento dos cursos, foi realizado um levantamento em cada portal de instituição de ensino visando encontrar informações referentes ao Perfil de Curso e Objetivo Profissional de cada curso ofertado nas áreas turismo e hotelaria que foram inicialmente selecionados. Essas informações alimentaram uma planilha que estruturou estas informações.

A partir da planilha gerada com os dados encontrados foi realizado um trabalho de tratamento dessas informações para análise em software. Preposições, verbos, artigos e conjunções foram removidos para que o software pudesse realizar as análises acerca dos perfis encontrados.

Além disso, por meio da própria planilha foi possível encontrar algumas informações que retratam a distribuição dos cursos. Foram analisados cursos na modalidade Tecnólogo, Bacharelado, Pós-Graduação e Mestrado e Doutorado. Neste último, além de perfil de curso foram analisadas as linhas de pesquisa existentes.

Foi possível assim a construção de indicadores estatísticos quantitativos bem como de indicadores qualitativos, que observaram a distribuição dos perfis de curso por instituição e localidade como também a distribuição destes cursos conforme modalidade e categoria administrativa.

## RESULTADOS

A seção **Resultados** deve fazer uma apresentação dos resultados relevantes para as questões apresentadas na introdução, sem interpretar o significado. Os dados devem ser organizados em ordem cronológica, de acordo com os métodos, ou na ordem decrescente de importância. Os dados devem ser apresentados da maneira mais clara possível (em forma de texto, figuras, gráficos ou tabelas). Não repetir no texto os resultados descritos em tabelas e gráficos, apenas destacar os resultados mais relevantes. Fornecer uma descrição clara da magnitude de um dado ou diferença. Se apropriado, usar porcentagem da mudança em vez do dado exato. Exemplo: “houve decréscimo de 10%”. Usar o tempo passado quando se referir aos resultados. Numerar as figuras e tabelas consecutivamente na mesma seqüência em que aparecem pela primeira vez no texto. Cada figura e tabela devem ter uma legenda auto-explicativa.

## DISCUSSÃO

**Discussão** tem como objetivo comentar suas interpretações, opiniões, e as implicações de suas descobertas, e fazer sugestões para futuras pesquisas. Deverá responder às questões colocadas na introdução, explicar como os resultados apóiam as respostas, e como as respostas se encaixam no conhecimento existente sobre o tópico (referencial teórico). Por isso deve-se organizar a discussão do mais específico para o mais geral: os dados do trabalho à luz da literatura, à teoria, à prática. Comentar todos os dados principais relacionados às questões, independentemente se foram estatisticamente significativos ou não. Discutir qualquer resultado não esperado. Usar os mesmos termos, o mesmo tempo de verbo (presente) e o mesmo ponto de vista usados nas questões da **Introdução**. Começar dizendo novamente a hipótese que está sendo testada e respondendo às questões colocadas na Introdução. Apoiar as respostas com seus resultados (evitar a simples transcrição numérica feita no item **Resultados**). Explicar como seus resultados se relacionam com as expectativas e com a literatura, por que são aceitáveis e como eles são consistentes ou se ajustam com o conhecimento previamente publicado sobre o tópico. Descrever os padrões, princípios e relações mostrados por cada resultado/descoberta principal. Se necessário, apontar ao leitor a figura ou tabela para enfatizar sua hipótese. Defender suas respostas, se necessário, explicando tanto por que sua resposta é satisfatória como por que as dos outros não (porque mostrando os dois lados do argumento você poderá fazer uma explanação convincente). Discutir e avaliar explicações conflitantes de seus resultados. Identificar limitações potenciais e pontos fracos, comentar sobre a importância relativa na sua interpretação e como afetam na validade dos resultados.

## CONCLUSÕES

Enfatizar as principais conclusões do estudo. Não repetir os resultados. Sumarizar as implicações principais dos resultados. Fornecer recomendações (não mais que duas) de trabalhos futuros. Explicar como os resultados e conclusões de seu estudo são importantes e como influenciam o conhecimento do problema examinado.

## AGRADECIMENTOS

À Professora Nadi Presser, por sua compreensão e auxílio sempre presentes. Aos familiares e amigos que ajudaram em todo tempo de pesquisa. À CAPES por fomentar esta pesquisa juntamente ao Departamento de Ciência da Informação e à UFPE por apoiar o desenvolvimento da ciência em nosso Estado.

## REFERÊNCIAS [centralizado, negrito]

BELLEN, H. M. V. Indicadores de sustentabilidade: uma análise comparativa. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

BERTOLIN, J. C. G. Indicadores em Nível de Sistema para Avaliar o Desenvolvimento e a Qualidade da Educação Superior Brasileira. Avaliação (Campinas), Sorocaba, v. 12, n. 2, p. 309-331, jun. 2007. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772007000200007>>. Acesso em: 19 ago. 2013.

BRASIL. Referenciais curriculares nacionais da educação profissional e de nível técnico. Brasília: Ministério da Educação, 2010. Disponível em: <[portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/turihosp.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/turihosp.pdf)>. Acesso em: 29 jul. 2013.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Classificação Nacional de Atividades Econômicas. [2013]. Disponível em: <<http://www.cnae.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 29 jul. 2013.

TRZESNIAK, P. Indicadores quantitativos: reflexões que antecedem seu estabelecimento. Ci. Inf., Brasília, v. 27, n. 2, p. 159-164, maio/ago. 1998.

VALADARES, M. C. B. Planejamento Estratégico Empresarial: foco em clientes e pessoas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.