



Vol 8, Nº 18 (junio / junho 2015)

CURVA ABC NA HOTELARIA: ESTUDO DE CASO EM UM HOTEL DE FLORIANÓPOLIS/SC

Luiz Gustavo da Silva

Acadêmico do Curso de Tecnologia em Hotelaria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

luizgs95@yahoo.com.br

Prof. Dr. Tiago Savi Mondo

Possui graduação em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí e graduação em Educação Física pela Universidade do Estado de Santa Catarina. Especialista em Gerenciamento de projetos pela FGV-SC. Mestre em Administração pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Doutor em Administração na UFSC. Possui publicações em revistas nacionais e internacionais e dois capítulos de livro.

Professor Efetivo da área de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina e pesquisador do Grupo de Estudos e Pesquisas de Marketing GEPEM da UDESC e Líder Pesquisador do Núcleo de Estudos em Hospitalidade do IFSC. Áreas de pesquisa: Marketing Integrado, Marketing Turístico, Administração de Serviços, Gestão da Hospitalidade
tiago.mondo@ifsc.edu.br

RESUMO: *Este trabalho está fundamentado na Curva ABC, que leva em conta o Princípio de Pareto. Por meio de um estudo de caso num Hotel Executivo de Florianópolis/SC objetivou-se verificar de que forma esta ferramenta pode contribuir para com a administração de materiais deste meio de hospedagem, além de determinar quais os itens que merecem atenção, mais ou menos rígida na forma de gestão. Para alcançar o objetivo proposto, este trabalho foi delineado por pesquisa bibliográfica e qualitativa, com visita ao meio de hospedagem para coleta de dados e levantamento nos estoques. À vista disso, os principais resultados indicam que além de categorizar itens de maior e menor importância, evidencia-se que dos 41 itens analisados, 19 requerem cuidado efetivo por parte da administração de materiais, por representarem pouco mais de 83,37% do valor financeiro total em estoque. Ademais, percebeu-se que a classificação ABC por estabelecer prioridades, torna possível a realização de ações que beneficiam toda a empresa. A utilização desta ferramenta garante adequação, estabilidade e sincronia entre toda a cadeia de processos da empresa, por conseguinte, maior satisfação do cliente, assim impulsionando os recursos financeiros da empresa.*

Palavras-chaves: *Empreendimento hoteleiro; Classificação ABC; Análise de Estoque;*

1. Introdução

O turismo, atividade econômica que compreende também o segmento de hotelaria, possui hoje uma das maiores representatividades na economia mundial. Dados da Organização Mundial do Turismo (OMT) afirmam que o setor está entre os de maior crescimento no mundo, triplicando seu tamanho e impacto econômico nos últimos 50 anos. O Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), configura a atividade como responsável por gerar anualmente US\$ 4 trilhões e aproximadamente 280 milhões de empregos em âmbito mundial.

O segmento de hotelaria, centro deste estudo, tem sua história iniciada na Era Antiga. Com o passar do tempo vieram às transformações no ato de receber e acolher viajantes. O que era uma forma de sacrifício aos deuses tornou-se uma atividade comercial. Os serviços domésticos oferecidos quase sempre sem padrão de qualidade deram lugar à busca pela excelência nos produtos e serviços ofertados a clientes cada vez mais exigentes (QUADROS, 2011).

O grande salto da atividade turística e conseqüentemente da hotelaria moderna, veio após a Segunda Guerra Mundial, com a evolução tecnológica que trouxe ao mundo melhores condições de transporte aéreo, a sofisticação dos navios de cruzeiros, os ônibus próprios para o transporte de passageiros e principalmente a evolução da comunicação (COUTINHO, PEREIRA, 2007).

Nos dias atuais no Brasil, cada vez mais empregos são gerados pelo setor, e novos hotéis com desígnio de aconchego, facilidades, e, sobretudo angariando a satisfação do hóspede, são criados. Isso, em razão da estabilização da economia nacional nos últimos anos, e da expansão das viagens turísticas (COUTINHO, PEREIRA, 2007).

Neste contexto, Florianópolis, local deste estudo, é um dos fortes destinos turísticos brasileiros que vem se consolidando ao longo dos anos, devido a suas características naturais e a riqueza cultural tão presente. Além disso, outras segmentações do turismo começam a desenvolver-se na cidade, como o turismo de eventos e o turismo internacional.

Como mencionado anteriormente, a hotelaria está numa crescente. Portanto, em tal mundo globalizado, as empresas hoteleiras têm a necessidade de se aperfeiçoarem e se desenvolverem, no sentido de alcançarem a mais completa satisfação dos hóspedes. Além disso, é fundamental o uso de teorias

administrativas, bem como um planejamento sensato e uma gestão competente, mantendo-se assim neste mercado competitivo e atuante.

A gestão hoteleira carece de ações estratégicas, adequando-as em face do mercado no qual o estabelecimento está inserido, assim, tornando-o mais diligente aos acontecimentos inusitados. Para tanto, é preciso planejar. Analisar os riscos, os próprios concorrentes, o mercado, enfim, se atentar a estes fatores para que possam se antecipar às mudanças, explorar as oportunidades, reparar ações erradas, aspirando objetivos iniciais (MAURÍCIO, RAMOS, 2011).

Ademais, dentro desse conjunto administrativo, é fundamental que se analise o ambiente interno, definindo para a empresa um planejamento adequado, que mantenha sua sustentabilidade financeira. Dentro da estrutura administrativa deve-se dar meticulosa atenção à **Gestão de Materiais** que é primordial para a manutenção e conservação da organização. Haja vista que uma Administração de Materiais falha utiliza mal os recursos, por outro lado, se bem adequada será fundamental para o equilíbrio econômico e financeiro da empresa.

A administração de Materiais é a “atividade que planeja, executa e controla, nas condições mais eficientes e econômicas, o fluxo de material, partindo das especificações dos artigos a comprar, até a entrega do produto terminado ao cliente” (GURGEL, FRANCISCHINI, 2002, p. 5), consiste na eliminação de itens sem movimento, na redução de investimento em estoque, na redução de perdas de material, com foco na melhora da Gestão Financeira.

Dentre as tarefas da Administração de Materiais, está o controle de estoque, foco deste estudo. Controle de estoque é o procedimento adotado para registrar, fiscalizar e gerir a entrada e saída de mercadorias e produtos. Aurélio (2006) relata que administrar estoques é maximizar o efeito lubrificante no *feedback* de vendas e o ajuste do planejamento da produção.

Neste sentido, a organização que não relaciona a sua produção à sua demanda, corre o risco de ter insumos em excesso, ou então a faltas destes. Haja vista que a produção não deve ser suspensa, do mesmo modo em que insumos em excesso representam capital parado que poderiam estar sendo utilizados para outros fins.

Portanto, para um bom controle de estoques deve-se existir planejamento e comunicação entre toda a empresa, para que assim oferta e demandas estejam em equilíbrio e as atividades programadas sejam realizadas com sucesso. Igualmente,

“Dentro do controle de estoque eficaz é necessário que o fluxo de informações seja adequado e documentado, onde esses documentos terão uma variação de empresa para empresa” (FRANCISCHINI et al. 2002, p. 48).

Neste estudo o controle e análise de estoques serão focados no setor de governança. No segmento da hotelaria, este setor tem importante participação. De acordo com Castelli (2006, p.200), “a partir do momento em que o hóspede assina o Contrato de Hospedagem a Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH) e se aloja no apartamento, integra a comunidade daquele hotel. O setor de Governança o acolhe”.

Entrar em um quarto limpo e arrumado é o que o hóspede espera quando se hospeda num hotel. Pesquisas de satisfação apontam que os hóspedes retornam a um determinado estabelecimento hoteleiro, por conta de sua limpeza e arrumação, tendo em vista que o hóspede passa a maior parte do seu tempo no interior da unidade habitacional. A Governança é responsável não só pela limpeza das (UHs), mas também por sua supervisão, pela manutenção das áreas comuns e equipamentos que fazem parte do arranjo.

Portanto, para a prática destas atividades e manutenção do hotel, uma quantidade expressiva de insumos se faz necessária. O estoque do setor de governança é um dos maiores dentro de um estabelecimento hoteleiro. Diante da importância do setor para o funcionamento do hotel, e da quantidade de itens que integram o estoque do ramo de atividade, uma Gestão de Materiais planejada e eficaz é fundamental.

A Gestão de Materiais enxerga todo recurso material, como recurso financeiro, assim, tende a eliminar itens em movimentação. Para isso, manter o estoque próximo de zero, visando o espaço e a economia, é uma das medidas que podem ser adotadas. Porém, é sabido e notório que não existe estoque zero na hotelaria. Assim sendo, medidas de controle que sejam cabíveis ao estabelecimento devem ser adotadas (GURGEL, FRANCISCHINI, 2002).

É primordial conhecer e estabelecer ferramentas de controle no setor, como a demanda média de insumos, tempo de reposição de estoque (período que se dá entre a solicitação e a entrega da mercadoria), ponto de pedido, estoque de segurança, entre outros. Somente estabelecer não é suficiente, é preciso que estas ferramentas sejam constantemente monitoradas e alimentadas, evitando assim, possíveis falhas (GURGEL, FRANCISCHINI, 2002).

Considerando, que definindo o estoque de segurança pensando em possíveis eventualidades, como um aumento repentino de demanda, não se dá margem as compras de emergência, normalmente decorrentes de uma Gestão de Materiais falha, e que são mais caras, por exemplo. Ainda assim, com um ponto de pedido corretamente definido e aplicado, não haveria a necessidade de acionar o estoque de segurança. Estes e outros exemplos demonstram a importância de uma gestão eficiente, para a saúde financeira do hotel e de qualquer organização.

Segundo Gil, (2002, p. 26), “Toda pesquisa se inicia com algum tipo de problema, ou indagação. Todavia, a conceituação adequada de problema de pesquisa não constitui tarefa fácil, em virtude das diferentes acepções que envolvem este termo”. Diante do exposto, surge o seguinte questionamento: Qual a contribuição da **Curva ABC** para o controle dos níveis de materiais em um meio de hospedagem? A que classes pertencerão os mais variados itens do estoque do Setor de Governança?

Conforme Marconi e Lakatos, (2001, p. 102), “o objetivo geral esta ligado a uma visão global e abrangente do tema, relacionando-se com o conteúdo intrínseco, quer dos fenômenos e eventos, quer das ideias estudadas. Vincula-se diretamente a própria significação da tese proposta pelo projeto”. O objetivo geral desta pesquisa consiste na verificação das formas em que a classificação ABC pode contribuir para com a administração de materiais deste meio de hospedagem, bem como a definição dos itens que merecem atenção, mais ou menos rígida na forma de gestão.

2. Metodologia

Este estudo de caso caracterizou-se primeiramente como uma pesquisa bibliográfica que delineou uma posterior pesquisa de campo.

Com relação à abordagem, considera-se uma pesquisa quantitativa que é denominada também de pesquisa de levantamento (CRESWELL, 2007). Tem por característica principal a descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população.

Com relação ao espectro temporal, essa pesquisa caracteriza-se por ser transversal. Collis e Hussey (2005) mencionam que é uma metodologia positivista projetada para obter informações sobre variáveis em diferentes contextos, mas

simultaneamente. Os dados são coletados apenas uma vez, em um período de tempo curto, antes de serem analisados e relatados. É um instantâneo de uma situação em andamento.

Com relação aos objetivos é uma pesquisa descritiva. Richardson et al. (1989) afirmam que os estudos descritivos têm, como objetivo principal, a descrição de características de determinada população ou fenômeno, ou da classificação da relação entre variáveis, preocupando-se principalmente com a descoberta de características de tal fenômeno.

A base metodológica desta investigação é do tipo estudo de caso, que Yin (2001) define como uma investigação empírica de um fenômeno dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. O estudo de caso possibilita, portanto, o alcance do objetivo deste estudo, qual seja o de obter um aprofundamento detalhado do caso estudado.

2.1 Procedimento de coleta de dados

A pesquisa de campo ocorreu em um hotel executivo, localizado no núcleo central urbano de Florianópolis/SC, que possui 122 unidades habitacionais e é vinculado a uma rede hoteleira. Os dados foram coletados no mês de maio de 2014.

O levantamento das informações ocorreu junto ao banco de dados do almoxarifado do meio de hospedagem, e contou com os relatórios de requisições pelo setor de governança, ainda assim, contabilizaram-se as rouparias de andar e a rouparia central. Com as informações, as mesmas foram analisadas a partir da Classificação ABC dos itens em estoque.

Após coletados, os dados relativos à quantidade de itens em estoque o valor unitário dos itens foram tabelados em software de planilha de dados e analisados baseados nos pré-requisitos de formação da curva ABC. Após a definição das planilhas de custos de materiais foi realizada uma análise gerencial dos itens.

3. Resultados

Tal estudo baseou-se num hotel executivo, que conta com 122 unidades habitacionais. Vinculado a uma rede hoteleira, o hotel está localizado no núcleo

central urbano de Florianópolis. Hotéis de tal tipologia tendem a ter diferenciais que atendam as necessidades de quem viaja a negócios. Normalmente localizados nos centros urbanos, os hotéis executivos são estruturados de forma funcional, com espaços comuns para reuniões de negócios, e serviços auxiliares que atendam o público executivo.

Neste hotel, o levantamento das informações ocorreu junto ao banco de dados do almoxarifado, e aos relatórios de requisições de insumos pelo setor de Governança. Os itens levantados foram subdivididos em três categorias, são elas: lavanderia, materiais e produtos de limpeza e suprimentos de hóspedes. Estas foram analisadas a partir do diagrama do economista Vilfredo Pareto, que consiste na classificação estatística de materiais, onde é considerada a importância dos materiais, baseado nas quantidades e seu devido valor.

A tabela 1, focada na análise de materiais da lavanderia, reuniu 12 itens, essenciais para o bom andamento das atividades do setor de Governança dentro de um meio de hospedagem. Os artigos em estoque (rouparias de andar, mais rouparia central) foram contabilizados no dia 26 de maio de 2014, e os dados obtidos foram inseridos em uma planilha com seus devidos valores unitários. É válido ressaltar que os enxovais bem como a lavanderia do hotel são terceirizados, reduzindo consideravelmente o número de artigos em estoque.

No que diz respeito à terceirização no segmento hoteleiro, Espino-Rodríguez e Padrón-Robaina (2004), mostraram em seu estudo realizado nos hotéis da Espanha, que as operações do serviço de lavanderia são uma das mais terceirizadas. De acordo com o estudo realizado pelos autores os gestores hoteleiros gostariam de terceirizar mais operações, pois encontraram fornecedores capazes de oferecer bons serviços.

No levantamento dos itens de lavanderia, os artigos em questão representam um valor monetário de R\$ 2 549,28 considerando que os valores unitários ficam entre R\$ 0,80 e R\$ 3,02. A classificação ABC dos itens da categoria lavanderia é apresentada na Tab. 1.

Tabela 1 - Classificação ABC dos Itens da Categoria: Lavanderia

ITEM	QTD	VALOR UNT	VALOR T	VALOR AC	% AC	CL
Lençol Solteiro	680	R\$ 0,80	R\$ 544,00	R\$ 544,00	21,34	A
Toalha de Banho	523	R\$ 0,80	R\$ 418,40	R\$ 962,40	37,75	A
Fronha	425	R\$ 0,80	R\$ 340,00	R\$ 1.302,40	51,09	A

Colcha Solteiro	134	R\$ 2,16	R\$ 289,44	R\$ 1.591,84	62,44	A
Lençol King	321	R\$ 0,81	R\$ 260,01	R\$ 1.851,85	72,64	A
Toalha de Rosto	208	R\$ 0,80	R\$ 166,40	R\$ 2.018,25	79,17	A
Colcha King	70	R\$ 2,16	R\$ 151,20	R\$ 2.169,45	85,10	B
Piso	148	R\$ 0,80	R\$ 118,40	R\$ 2.287,85	89,74	B
Lençol Casal	136	R\$ 0,80	R\$ 108,80	R\$ 2.396,65	94,01	B
Manta Soft	24	R\$ 3,02	R\$ 72,48	R\$ 2.469,13	96,86	C
Colcha Casal	29	R\$ 2,16	R\$ 62,64	R\$ 2.531,77	99,31	C
Roupão	17	R\$ 1,03	R\$ 17,51	R\$ 2.549,28	100,00	C
	2715		R\$ 2.549,28			

Do total de insumos da categoria, 50% dos itens equivalem 79,16% do valor monetário total, enquadrando-se desta maneira, na classe A. Os itens que compõem a classe B, são 3 e representam 25% dos itens analisados, totalizando 14,84% do valor monetário. Os demais pertencem à classe C, equivalem a 25% dos itens e a 5,98% do valor financeiro, percebe-se assim pouco valor significativo em relação ao valor total da categoria, sendo classificados desta forma como itens de classe C.

A tabela 2, focada nos materiais e produtos de limpeza trouxe 18 itens, obtidos junto ao banco de dados do almoxarifado, e aos relatórios de requisições de insumos pelo setor de Governança. Por trabalhar com empresa especializada no fornecimento de produtos de higiene, e por existir um sistema fechado de dosagem que auxilia na gestão dos custos de limpeza, o hotel tem um estoque reduzido no que diz respeito a tal categoria.

Nesta checagem, os insumos em questão envolvem R\$ 2 337,59 e tem seus valores unitários por meio de R\$ 0,77 a R\$ 90,38. Seguindo o mesmo processo da análise anterior, realizou-se a classificação ABC, conforme segue na Tab. 2.

Tabela 2 - Classificação ABC dos Itens da Categoria: Materiais e Produtos de Limpeza

ITEM	QTD	VALOR UNT	VALOR T	VALOR AC	% AC	CL
Difusor de Aromas 1 litro	5	R\$ 90,38	R\$ 451,90	R\$ 451,90	19,33	A
Pano Perfex	3	R\$ 89,00	R\$ 267,00	R\$ 718,90	30,75	A
Luva Borracha Especial	23	R\$ 10,80	R\$ 248,40	R\$ 967,30	41,38	A
Saco de Lixo Branco 20 Lt	36	R\$ 6,80	R\$ 244,73	R\$ 1.212,03	51,85	A
Saco de Lixo Preto 100 Lt	5	R\$ 40,55	R\$ 202,75	R\$ 1.414,78	60,52	A
Luva de Procedimento Látex	12	R\$ 14,78	R\$ 177,31	R\$ 1.592,09	68,11	A
Pano Alvejado	50	R\$ 2,80	R\$ 139,95	R\$ 1.732,04	74,10	A
Mop Seco	2	R\$ 39,90	R\$ 79,80	R\$ 1.811,84	77,51	A
Saco de Lixo Branco 40 Lt	9	R\$ 8,80	R\$ 79,20	R\$ 1.891,04	80,90	A
Saco de Lixo Branco 60 Lt	7	R\$ 10,90	R\$ 76,30	R\$ 1.967,34	84,16	A

Tela Mictório S Pedra	24	R\$ 2,92	R\$ 70,00	R\$ 2.037,34	87,16	B
Esponja Dupla Face Pequena	80	R\$ 0,77	R\$ 61,74	R\$ 2.099,08	89,80	B
Detergente Neutro	41	R\$ 1,42	R\$ 58,11	R\$ 2.157,19	92,28	B
Lustra Móveis	23	R\$ 2,30	R\$ 52,82	R\$ 2.210,01	94,54	B
Pá de Lixo de Plástico	9	R\$ 4,98	R\$ 44,82	R\$ 2.254,83	96,46	C
Vassoura Nylon	4	R\$ 8,90	R\$ 35,60	R\$ 2.290,43	97,98	C
Vassoura Sanitária	12	R\$ 2,82	R\$ 33,88	R\$ 2.324,31	99,43	C
Luva Borracha Grande	5	R\$ 2,66	R\$ 13,28	R\$ 2.337,59	100,00	C
	350		R\$ 2.337,59			

Nesta segunda categoria, a tabela nos mostra que 55,55% dos itens, exatamente 10, equivalem a 84,16% do valor monetário total, enquadrando-se desta maneira, na classe A. Classificados como classe B, temos 4 itens, que representam 22,22% dos itens analisados, totalizando 10,38% do valor monetário. Já os demais pertencem à classe C, equivalem a 22,22% dos itens e a 5,45% do valor financeiro.

Por fim analisaram-se os suprimentos para hóspedes, os *amenities* (no Brasil é o nome dado para os cosméticos disponibilizados aos hóspedes nos banheiros dos estabelecimentos de hospedagem, estes por sua vez classificados como itens obrigatórios). Estes que por muito tempo foram considerados uma despesa, quase que uma obrigação do empreendimento hoteleiro, hoje além de fidelizar o cliente, são uma eficiente ferramenta de *branding* e atendem as necessidades de conforto dos hóspedes.

Assim como as demais análises, esta também foi feita com base no banco de dados do almoxarifado e relatórios, e os produtos listados inseridos em tabela junto de seus preços. Neste levantamento os 11 itens somam R\$ 7 538,26 e os valores unitários vão de R\$ 0,22 a R\$ 20,80. A classificação ABC dos itens da categoria é apresentada a seguir na Tab. 3.

Tabela 3 - Classificação ABC da Categoria: Suprimentos de Hóspedes

ITEM	QTD	VALOR UNT	VALOR T	VALOR AC	% AC	CL
Mini Shampoo 35 ml	2800	R\$ 0,45	R\$ 1.273,72	R\$ 1.273,72	16,90	A
Mini Sabonete 20 gr	4490	R\$ 0,22	R\$ 1.004,41	R\$ 2.278,13	30,22	A
Loção Hidratante Corpo 35 ml	1800	R\$ 0,50	R\$ 902,34	R\$ 3.180,47	42,19	A
Mini Sabonete 30 gr	2550	R\$ 0,35	R\$ 894,03	R\$ 4.074,50	54,05	A
Mini Condicionador 35 ml	1800	R\$ 0,47	R\$ 840,60	R\$ 4.915,10	65,20	A
Papel Higiênico Folha Dupla	240	R\$ 3,04	R\$ 730,13	R\$ 5.645,23	74,89	A
Kit Núpcias	24	R\$ 20,80	R\$ 499,22	R\$ 6.144,45	81,51	A
Mini Kit Dental	250	R\$ 1,74	R\$ 435,73	R\$ 6.580,18	87,29	B

Kit Azul Masculino	29	R\$ 13,54	R\$ 392,63	R\$ 6.972,81	92,50	B
Kit Costura	306	R\$ 1,05	R\$ 322,74	R\$ 7.295,54	96,78	C
Mini Touca Banho	820	R\$ 0,30	R\$ 242,72	R\$ 7.538,26	100,00	C
	15109		R\$ 7.538,26			

Na classificação de tal categoria, constatou-se que dos 11 itens explorados, 63,63% deles, precisamente 7, correspondem a 81,51% do valor monetário total, adequando-se desta maneira, à classe A. Agrupados na classe B, temos 2 itens, que representam 18,18% dos itens analisados, totalizando 10,98% do valor monetário. Portanto, os demais pertencem à classe C, equivalem a 18,18% dos itens e a 7,50% do valor financeiro real.

Após o levantamento das informações, a Classificação ABC dos estoques das três categorias, fez-se a Classificação ABC comparativa das mesmas, assim reconhecendo e determinando o grau de atenção que merecem os itens em estoque por parte da administração, bem como a disponibilidade destes artigos. A classificação ABC comparativa é apresentada a seguir na Tab. 4.

Tabela 4 - Classificação ABC Geral

ITEM	QTD	VALOR UNT	VALOR T	VALOR AC	% AC	CL
Mini Shampoo 35 ml	2800	R\$ 0,45	R\$ 1.273,72	R\$ 1.273,72	10,25	A
Mini Sabonete 20 gr	4490	R\$ 0,22	R\$ 1.004,41	R\$ 2.278,13	18,33	A
Loção Hidratante Corpo 35 ml	1800	R\$ 0,50	R\$ 902,34	R\$ 3.180,47	25,60	A
Mini Sabonete 30 gr	2550	R\$ 0,35	R\$ 894,03	R\$ 4.074,50	32,79	A
Mini Condicionador 35 ml	1800	R\$ 0,47	R\$ 840,60	R\$ 4.915,10	39,56	A
Papel Higiênico Folha Dupla	240	R\$ 3,04	R\$ 730,13	R\$ 5.645,23	45,43	A
Lençol Solteiro	680	R\$ 0,80	R\$ 544,00	R\$ 6.189,23	49,81	A
Kit Núpcias	24	R\$ 20,80	R\$ 499,22	R\$ 6.688,45	53,83	A
Difusor de Aromas 1 litro	5	R\$ 90,38	R\$ 451,90	R\$ 7.140,35	57,47	A
Mini Kit Dental	250	R\$ 1,74	R\$ 435,73	R\$ 7.576,08	60,97	A
Toalha de Banho	523	R\$ 0,80	R\$ 418,40	R\$ 7.994,48	64,34	A
Kit Azul Masculino	29	R\$ 13,54	R\$ 392,63	R\$ 8.387,11	67,50	A
Fronha	425	R\$ 0,80	R\$ 340,00	R\$ 8.727,11	70,24	A
Kit Costura	306	R\$ 1,05	R\$ 322,74	R\$ 9.049,84	72,83	A
Colcha Solteiro	134	R\$ 2,16	R\$ 289,44	R\$ 9.339,28	75,16	A
Pano Perfex	3	R\$ 89,00	R\$ 267,00	R\$ 9.606,28	77,31	A
Lençol King	321	R\$ 0,81	R\$ 260,01	R\$ 9.866,29	79,41	A
Luva Borracha Especial	23	R\$ 10,80	R\$ 248,40	R\$ 10.114,69	81,41	A
Saco de Lixo Branco 20 Lt	36	R\$ 6,80	R\$ 244,73	R\$ 10.359,43	83,37	A
Mini Touca Banho	820	R\$ 0,30	R\$ 242,72	R\$ 10.602,15	85,33	B
Saco de Lixo Preto 100 Lt	5	R\$ 40,55	R\$ 202,75	R\$ 10.804,90	86,96	B

Luva de Procedimento Látex	12	R\$ 14,78	R\$ 177,31	R\$ 10.982,21	88,39	B
Toalha de Rosto	208	R\$ 0,80	R\$ 166,40	R\$ 11.148,61	89,73	B
Colcha King	70	R\$ 2,16	R\$ 151,20	R\$ 11.299,81	90,94	B
Pano Alvejado	50	R\$ 2,80	R\$ 139,95	R\$ 11.439,76	92,07	B
Piso	148	R\$ 0,80	R\$ 118,40	R\$ 11.558,16	93,02	B
Lençol Casal	136	R\$ 0,80	R\$ 108,80	R\$ 11.666,96	93,90	B
Mop Seco	2	R\$ 39,90	R\$ 79,80	R\$ 11.746,76	94,54	B
Saco de Lixo Branco 40 Lt	9	R\$ 8,80	R\$ 79,20	R\$ 11.825,96	95,18	C
Saco de Lixo Branco 60 Lt	7	R\$ 10,90	R\$ 76,30	R\$ 11.902,26	95,79	C
Manta Soft	24	R\$ 3,02	R\$ 72,48	R\$ 11.974,74	96,38	C
Tela Mictório S Pedra	24	R\$ 2,92	R\$ 70,00	R\$ 12.044,74	96,94	C
Colcha Casal	29	R\$ 2,16	R\$ 62,64	R\$ 12.107,38	97,44	C
Esponja Dupla Face Pequena	80	R\$ 0,77	R\$ 61,74	R\$ 12.169,11	97,94	C
Detergente Neutro	41	R\$ 1,42	R\$ 58,11	R\$ 12.227,22	98,41	C
Lustra Móveis	23	R\$ 2,30	R\$ 52,82	R\$ 12.280,04	98,83	C
Pá de Lixo de Plástico	9	R\$ 4,98	R\$ 44,82	R\$ 12.324,86	99,19	C
Vassoura Nylon	4	R\$ 8,90	R\$ 35,60	R\$ 12.360,46	99,48	C
Vassoura Sanitária	12	R\$ 2,82	R\$ 33,88	R\$ 12.394,34	99,75	C
Roupão	17	R\$ 1,03	R\$ 17,51	R\$ 12.411,85	99,89	C
Luva Borracha Grande	5	R\$ 2,66	R\$ 13,28	R\$ 12.425,13	100,00	C
	18174		R\$ 12.425,13			

Os 41 itens analisados, que compõem o setor de Governança, acumulam um valor monetário de R\$ 12 425,13. Destes, 19 perfazem 46,34% dos itens em estoque, e equivalem a 83,37% do valor total, enquadrando-se desta maneira na Classe A. Os itens da Classe B são 9, representam 21,95% dos itens em estoque, totalizando 11,16% do valor financeiro. Os demais pertencem a Classe C, equivalem 31,70%, ou seja, 13 itens correspondem a 5,45% do valor monetário total.

4. Considerações Finais

Atualmente, a Gestão de Materiais é uma das áreas que mais se desenvolvem dentro da organização. Porém, nem sempre esta foi uma área de grande preocupação por parte dos administradores. Hoje se percebe que os itens sem movimentação e sem necessidade retêm um alto investimento de capital das empresas. O grande e novo desafio dos administradores de materiais e recursos patrimoniais é manter as cadeias produtivas utilizando melhor os recursos.

O administrador pode hoje fazer uso de diversas ferramentas administrativas que irão ajudá-lo na manutenção, na melhoria e no crescimento da empresa, além

de poder colocar a mesma à frente de seus concorrentes. Uma das ferramentas mais usuais na Gestão de Materiais é a Curva ABC, que classifica os materiais, categorizando-os por sua devida importância, baseado nas quantidades e seu valor. A classificação ABC foi a ferramenta que norteou este estudo.

Neste trabalho que além de determinar quais os itens que merecem atenção, mais ou menos rígida na forma de gestão, objetivou verificar de que forma esta ferramenta pode contribuir para com a administração de materiais deste meio de hospedagem. Através do estudo realizado, concluiu-se que a Curva ABC é uma importante ferramenta de gerenciamento que de fato pode auxiliar os administradores de materiais.

Por meio desta, torna-se mais clara a identificação no estoque dos itens que necessitam de um controle mais rigoroso, assim os responsáveis poderão concentrar seus esforços nesses materiais, obtendo informações sobre consumo e o investimento neles empregados, para a saúde financeira da empresa.

Além disso, as informações obtidas mediante Curva ABC resultarão na redução de investimentos desnecessários no estoque, melhoria do nível de serviço, prioridades de programação de armazenagem e dimensionamento de estoque e redução dos gastos com a movimentação dos materiais. Por fim, a utilização desta ferramenta garantirá adequação, estabilidade e sincronia entre toda a cadeia de processos da empresa, por conseguinte, maior satisfação do cliente, assim impulsionando os recursos financeiros da empresa.

Quanto à determinação de quais os itens que merecem atenção, mais ou menos rígida na forma de gestão, concluiu-se que dos 41 itens analisados, que compõem o setor de Governança, e que acumulam um valor monetário de R\$ 12 425,13, 19 (46,34% dos itens em estoque) equivalem a 83,37% do valor total, e desta forma se enquadram a classe A, onde na definição de Pareto o valor acumulado deve estar entre 70% e 80%.

Portanto, os administradores de materiais deste meio de hospedagem, devem focar seus esforços principalmente nos suprimentos para hóspedes e nos itens que compõem o enxoval, estes de grande movimentação, pois a falta ou excesso destes itens é prejudicial para a organização. A falta prejudica a imagem, por exemplo, e o excesso, recurso financeiro sem movimentação.

Os itens da Classe B são 9, representam 21,95% do itens em estoque, totalizando 11,16% do valor financeiro. Os demais pertencem a Classe C, equivalem

31,70%, ou seja, 13 itens correspondem a 5,45% do valor monetário total. Grande parte dos itens que compõem as duas classes são materiais e produtos de limpeza, itens sem tanta importância, comparado aos demais, e a falta ou sobra da maioria destes, não traria grandes impactos a imagem ou as finanças da empresa, podendo, por exemplo, ser adquiridos na medida em que surge a demanda.

Martins e Alt (2003) esclarecem que pode ser perigoso para a empresa analisar a curva ABC de modo isolado e a tomar como único parâmetro para gerenciar o estoque. Assim sendo, para estudos futuros recomenda-se utilizar também o conceito de criticidade dos itens, de modo a resolver esse impasse, como exposto por Pozo (2002).

Tal conceito consiste na “[...] *avaliação dos itens quanto ao impacto que sua falta causará na operação da empresa, na imagem da empresa perante os clientes, na facilidade de substituição do item por outro e na velocidade de obsolescência.*” Martins; Alt (2003, p.165). Desta forma uma confrontação entre Curva ABC e Curva de criticidade XYZ traria maior segurança a análise.

5. REFERÊNCIAS

ALVES, R. Z; BESEN, S. Rotatividade de Estoque: Um Indicador Para Gestão do Setor Hoteleiro de Balneário Camboriú. Portal de Periódicos do IFSC, v. 1, n. 1. p. 31. Balneário Camboriú, 2012.

ANDRADE, Leonardo Felix de; OLIVEIRA, Itamar Pereira de. Controle de Estoque. **Revista Eletrônica Faculdade Montes Belos**, v. 4, n. 2, 2011.

CASTELLI, G. Hospitalidade na Perspectiva da Gastronomia e da Hotelaria. São Paulo, Saraiva, 2006.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Bookman, 2005.

CRESWELL, John W.; CLARK, Vicki L. Plano. Designing and conducting mixed methods research. 2007.

FRANCISCHINI, P. G; GURGEL, F. Administração de materiais e do patrimônio. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. **São Paulo**, v. 5, 2002.

GORINI, Ana Paula Fontenelle; MENDES, E. da F. Setor de turismo no Brasil: segmento de hotelaria. **BNDES Setorial, Rio de Janeiro**, n. 22, p. 111-150, 2005.

LOPRETE, Diego et al. Gestão de Estoque e a Importância da Curva ABC. **Lins, SP, 2009.**

MARTINS, P. G.; ALT, P. R. C. Administração de materiais e recursos patrimoniais. São Paulo: Saraiva, 2003.

MARCONI, Marina Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de Metodologia Científica 1 ed. São Paulo: Atlas, 1986.

MAURÍCIO, N. R; RAMOS, K. C. M. de. Gestão na Hotelaria. Revista F@pciência, Apucarana – PR, ISSN 1984-2333, v.8, n.11 p.99 – 113, 201.

OLIVEIRA, C. M. Curva ABC na Gestão de Estoque. III ENCONTRO CIENTÍFICO E SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO UNISALESIANO. Educação e Pesquisa: a produção do conhecimento e a formação de pesquisadores. Lins, 17 – 21 de outubro de 2011.

PEREIRA, Francisca Félix; COUTINHO, Helen Rita M. Hotelaria: da era antiga aos dias atuais. **Revista Aboré, 03/2007, 2007.**

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística.** Atlas, 2002.

RICHARDSON, Roberto Jarry; WAINWRIGHT, David. A pesquisa qualitativa crítica e válida. **RICHARDSON, RJ, 1989.**

RODRÍGUEZ-DÍAZ, Manuel; ESPINO-RODRÍGUEZ, Tomás F. Developing relational capabilities in hotels. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 18, n. 1, p. 25-40, 2006.

QUADROS, Alexandre Henrique de. A hospitalidade eo diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. **Revista Hospitalidade**, v. 8, n. 1, p. 43-57, 2011.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2001.