



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços de Alojamento para Fidelização dos Clientes no Hotel Manguela Light.

Yoná da Madalena Zioé

Inhambane, 2026

Yoná da Madalena Zioé

**Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços de Alojamento para
Fidelização dos Clientes no Hotel Manguela Light**

Projecto de Desenvolvimento avaliado como
requisito parcial do grau de Licenciatura em
Gestão Hotelaria pela Escola Superior de
Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI).

Supervisor: eng. Augusto Aurélio Cumbe

Inhambane, 2026

Declaração

Declaro que este trabalho de fim de curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas e que nunca foi apresentado para obtenção de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura

Yoná da Madalena

(Yoná da Madalena Zioé)

Data: 20 / 07 / 2026

Yoná da Madalena Zioé

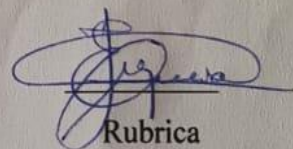
**Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços de Alojamento
para Fidelização dos Clientes no Hotel Manguela Light**

Projecto de Desenvolvimento avaliado
como requisito parcial do grau de
Licenciatura em Gestão Hotelaria pela
Escola Superior de Hotelaria e Turismo de
Inhambane (ESHTI).

Inhambane, 20/07/26

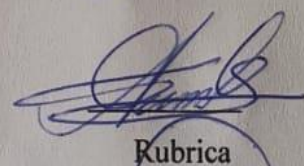
Lic. Esméria Jorge Ugueto David

Grau e Nome completo do Presidente


Rubrica

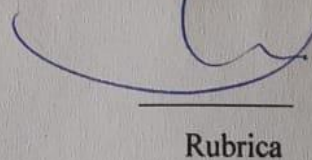
Lic. Augusto Aurélio Cumbé

Grau e Nome completo do Supervisor


Rubrica

Lic. Gervásio Gunt

Grau e Nome completo do Oponente


Rubrica

Dedicatória

Dedico este trabalho aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, expresso minha sincera gratidão à ESHTI pela oportunidade de formação e a todos que, directa ou indirectamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

Um agradecimento especial ao meu supervisor, eng. Augusto Aurélio Cumbe, pela orientação durante o processo de idealização, organização e elaboração deste Trabalho de Fim do Curso.

Gostaria de estender meus agradecimentos aos colegas do curso de Gestão Hoteleira, pelo apoio na compreensão das diversas matérias e temáticas ao longo dos anos que compartilhamos.

Um agradecimento especial vai para os colaboradores e gestores do restaurante Manguela Light, pela disponibilidade e cooperação no fornecimento dos dados necessários. Seu apoio foi essencial para a realização desta pesquisa.

Finalmente, agradeço profundamente às minhas amigas e amigos, cujo apoio e compartilhamento de conhecimentos foram fundamentais para o sucesso do meu percurso académico.

Resumo

A luta pela satisfação dos clientes, coloca os hotéis em um cenário cada vez mais competitivo, a qualidade nos serviços de alojamento tornou-se um fator decisivo para a competitividade e sobrevivência dos hotéis no mercado atual, pois o diferencial não é somente na organização dos quartos, na localização geográfica ou na estrutura física apreciável, mas também, na qualificação e profissionalismo dos colaboradores pois, estes, lidam diretamente com o cliente e são eles que podem proporcionar a hospitalidade, prestação dos serviços de qualidade garantindo assim, uma experiência única e memorável aos clientes. O presente trabalho teve como objetivo geral analisar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ no serviço de alojamento para a fidelização dos clientes em um hotel. Para tal, foi realizada uma pesquisa de natureza aplicada, com abordagem qualitativa e descritiva, utilizando estudo de caso e pesquisa bibliográfica como procedimentos metodológicos. A fundamentação teórica abordou os conceitos de qualidade em serviços, os processos de atendimento, recepção e governança, bem como as estratégias de fidelização de clientes. A implementação do SGQ contribuiu para a padronização dos procedimentos, redução de falhas, aumento da satisfação do hóspede e fortalecimento da imagem do hotel. Conclui-se que um SGQ bem estruturado no serviço de alojamento é uma ferramenta estratégica que promove a melhoria contínua dos processos e gera vantagem competitiva por meio da fidelização dos clientes.

Palavras chaves: Sistema Gestão da Qualidade. ISO 9001:2015. Serviço de Alojamento. Fidelização de Clientes. Satisfação do Hóspede.

ÍNDICE

DECLARAÇÃO	1
DEDICATÓRIA	3
AGRADECIMENTOS	4
RESUMO.....	5
1. INTRODUÇÃO	6
1.1. Enquadramento	7
1.2. Problematização	8
1.3. Justificativa	9
1.4. Objectivos	11
1.5. metodologia	11
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	13
2.1. Conceito de Qualidade	13
3. DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO	22
3.1. Apresentação da área/do local de estudo	22
3.2. Estudo técnico do problema.....	22
3.3. Procedimentos/acções concretas para a resolução do problema.....	24
3.4. Resultados esperados	27
3.5. Cronograma de actividades.....	27
3.6. Orçamento.....	29
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
Apêndice 2. Guião de observação directa na Empresa	39
Apêndice 3. Guião de análise documental	39
Quadro para verificação da existência, validade e utilização prática dos documentos.	39

1. INTRODUÇÃO

1.1.Enquadramento

A proposta de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços de Alojamento para a fidelização dos clientes no hotel Manguela Ligth insere-se em uma tendência crescente no sector hoteleiro, que reconhece a importância da qualidade como factor estratégico para a competitividade e sustentabilidade dos estabelecimentos.

Este trabalho, centrado na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade no alojamento do hotel Manguela Light, surge como parte do processo de conclusão do curso de Licenciatura em Gestão Hoteleira na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

A gestão da qualidade tem se consolidado como uma prática indispensável no sector dos serviços, especialmente no alojamento, uma vez que influencia directamente a satisfação do cliente, a imagem do estabelecimento e a fidelização dos hóspedes (PESSOA, 2017). No contexto actual, onde os clientes estão cada vez mais exigentes e com acesso facilitado às informações, a qualidade percebida torna-se um diferencial competitivo, impactando na decisão de retorno e recomendação de serviços (RODRIGUES, 2014).

Assim, estabelecer práticas sistemáticas de gestão da qualidade é fundamental para promover a melhoria contínua dos serviços, fortalecer a relação com os clientes e assegurar o posicionamento estratégico no mercado (TOLEDO e DO AMARAL, 2016).

O Hotel Manguela Light, inserido em um mercado dinâmico e competitivo, enfrenta o desafio de elevar seus padrões de qualidade para atender às expectativas de um público cada vez mais diversificado e exigente. Apesar do potencial turístico da região e da procura crescente por experiências diferenciadas de alojamento, a ausência de um sistema formal de gestão da qualidade limita o crescimento sustentável e a fidelização dos clientes (MUTOA, 2018). A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, representa uma oportunidade de fortalecer os processos internos, padronizar os serviços prestados e agregar valor à experiência dos hóspedes (DE OLIVEIRA, DE MACÊDO e DA GUIA SANTOS, 2021).

A qualidade dos serviços é um dos principais determinantes da fidelidade do cliente, sendo responsável não apenas pela satisfação imediata, mas também pela construção de uma relação de confiança a longo prazo (SANTOS, 2017; DE OLIVEIRA, MACÊDO , e DAMASCENO, 2016). Dessa forma, a adopção de práticas orientadas para a qualidade

contribui para a consolidação da marca, o aumento da competitividade e a ampliação do impacto económico local (PAIVA, 2024). No caso do Manguela Light, a implementação deste sistema poderá posicioná-lo como referência de qualidade no sector de alojamento da região, atraindo novos clientes e estimulando o desenvolvimento sustentável da actividade hoteleira.

A província de Inhambane, onde se localiza o Manguela Light, possui características naturais e culturais que potencializam o turismo, mas ainda carece de iniciativas estratégicas para a qualificação da oferta de serviços (WACHE, 2021). A melhoria da qualidade no alojamento local não apenas reforça a atratividade turística, como também contribui para o fortalecimento da economia regional, a geração de emprego e a valorização da cultura de hospitalidade.

Estruturalmente, este trabalho está organizado em três capítulos: o primeiro capítulo apresenta a introdução, abordando o tema, a delimitação do problema, a justificativa e os objectivos do projecto; o segundo capítulo é dedicado ao desenvolvimento do projecto, incluindo a caracterização da área de estudo, a análise das necessidades do Manguela Light e as etapas de implementação propostas, por fim, o terceiro capítulo trata dos aspectos práticos, como os resultados esperados, o cronograma de actividades, o orçamento necessário e os instrumentos de avaliação do projecto.

1.2. Problemática

Embora a qualidade dos serviços de alojamento seja reconhecida como um dos factores mais determinantes para a fidelização dos clientes e a consolidação de estabelecimentos hoteleiros, muitos empreendimentos em Moçambique (ALCOBIA, SUMALE e BELCHIOR, 2022), incluindo o Manguela Light, ainda não investem de forma estruturada na implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade. A qualidade nos serviços de alojamento vai além do conforto básico; ela abrange a experiência integral do cliente, envolvendo atendimento, organização, segurança, limpeza e a capacidade de superar expectativas, sendo um diferencial estratégico no mercado competitivo actual (DA SILVA CAVALCANTE e FERREIRA, 2018).

Portanto, clientes satisfeitos tendem a ser mais leais, recomendando o serviço e retornando em futuras oportunidades (VIEIRA e NOVAES, 2017). A gestão eficaz da qualidade permite a padronização dos processos, a melhoria contínua e a criação de valor para o cliente, factores que impactam directamente na imagem do estabelecimento e na

sua sustentabilidade económica (ADRIANO, 2018). Em destinos turísticos emergentes, como a província de Inhambane, a oferta de serviços de alta qualidade torna-se ainda mais crucial para consolidar a reputação e estimular o fluxo de visitantes (MUNGUAMBE et al., 2023).

No entanto, actualmente o Manguela Light concentra suas operações na prestação tradicional de serviços de alojamento e restauração, sem um sistema formalizado de gestão da qualidade que assegure a consistência e a excelência dos serviços prestados. Essa lacuna representa uma limitação significativa, pois, reduz a capacidade do estabelecimento de criar experiências memoráveis e de promover a fidelização dos seus clientes, limitando também o seu crescimento sustentável no mercado hoteleiro regional (MACHADO, 2020).

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no sector hoteleiro possibilita a melhoria contínua dos processos, o aumento da competitividade e a criação de vantagens estratégicas duradouras (MIRANDA, 2019). Além disso, contribui para o fortalecimento das relações com os clientes, à elevação dos padrões de serviço e a adaptação às exigências de um mercado cada vez mais dinâmico e exigente (LIMA e RAMOS, 2024).

Assim, surge a necessidade de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade no Manguela Light como uma estratégia inovadora para assegurar a fidelização dos clientes, aumentar a eficiência dos processos internos e fortalecer a posição competitiva do estabelecimento no mercado de alojamento da província de Inhambane. Este projecto propõe, portanto, uma solução prática para a sistematização da qualidade dos serviços prestados, visando à criação de experiências positivas, ao fortalecimento da marca Manguela Light e à promoção do desenvolvimento turístico sustentável na região.

1.3. Justificativa

A escolha de desenvolvimento de um projecto de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade no Manguela Light, localizado na província de Inhambane, justifica-se por diversos factores académicos, socioculturais, económicos e profissionais. Do ponto de vista académico, este projecto oferece uma oportunidade significativa para aplicar os conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Hoteleira, particularmente no que se refere à gestão de serviços, melhoria contínua, satisfação do cliente e estratégias de inovação no sector hoteleiro. Além disso, o trabalho contribui para o enriquecimento da literatura sobre a gestão da qualidade em estabelecimentos hoteleiros moçambicanos, um tema

ainda pouco explorado, e poderá servir como base para futuras pesquisas no campo do turismo e da hotelaria.

No aspecto sociocultural, a melhoria da qualidade dos serviços de alojamento contribui directamente para a valorização da hospitalidade local e para a promoção de uma imagem positiva da região de Inhambane como destino turístico. Como destacam (SILVA CAVALCANTE e FERREIRA (2018), a qualidade nos serviços não apenas satisfaz necessidades imediatas dos turistas, mas também promove experiências mais autênticas e memoráveis, reforçando o vínculo entre visitantes e a cultura de acolhimento da comunidade. A implementação de práticas sistematizadas de qualidade permitirá que o Manguela Light represente, de maneira mais eficaz, o potencial turístico e a tradição de bem-receber tão característicos da região.

Em termos económicos, a adopção de um Sistema de Gestão da Qualidade é uma estratégia essencial para aumentar a competitividade do Manguela Light no mercado hoteleiro, melhorar a taxa de ocupação ao longo do ano e gerar maior rentabilidade. De acordo com GUENKKA et al, (2022), a gestão da qualidade proporciona não apenas a fidelização dos clientes, mas também a optimização dos processos internos, redução de desperdícios e maximização dos recursos disponíveis. Dessa forma, o projecto tem o potencial de estimular o crescimento económico do estabelecimento, impactando positivamente também na criação de empregos e no fortalecimento da cadeia de serviços turísticos locais.

Do ponto de vista profissional, este projecto representa uma oportunidade prática de demonstrar habilidades na análise e na melhoria de processos, na implementação de padrões de qualidade e na liderança de mudanças organizacionais. Ao propor a instalação de um Sistema de Gestão da Qualidade, este trabalho visa não apenas promover a excelência nos serviços do hotel do Manguela Light, mas também posicioná-lo como um exemplo de inovação e profissionalismo no sector de alojamento da cidade de Inhambane.

Pessoalmente, como estudante de Gestão Hoteleira, este projecto reflecte o compromisso em promover a excelência no atendimento turístico e a inovação nos serviços de alojamento em Moçambique. A busca pela qualidade não é apenas uma exigência do mercado contemporâneo, mas também uma aspiração pessoal de proporcionar experiências únicas e satisfatórias aos clientes. Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade no Manguela Light representa, portanto, a realização de um objectivo pessoal

e profissional, contribuindo para um turismo mais qualificado, sustentável e competitivo na província de Inhambane.

1.4. Objectivos

1.4.1. Geral

- ✓ Propor a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, para a fidelização dos clientes.

1.4.2. Específicos

- ✓ Elaborar um plano de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade baseado em boas práticas do sector hoteleiro;
- ✓ Desenvolver um programa de capacitação da equipa para garantir a efectividade do sistema;
- ✓ Propor um sistema de monitoramento e avaliação contínua da qualidade dos serviços.

1.5. Metodologia

Como todo trabalho científico, nesta parte se apresentam os procedimentos metodológicos com o intuito de indicar os passos usados para obter as informações.

1.5.1. Classificação da pesquisa

- Quanto aos objectivos

Tratou-se de uma pesquisa exploratória, pois busca levantar informações sobre um determinado objecto, delimitando assim um campo de trabalho mapeando as condições de manifestação desse objecto,(SEVERINO) 2016.

- Quando a abordagem

Baseando nos pensamentos de (MINAYO)2014, a pesquisa é qualitativa pois buscou compreender por meio de entrevistas e observação directa, as percepções da equipa e das dificuldades na aplicação dos padrões de qualidade, foi escolhida esta abordagem com vista a colher informações sobre os serviços prestados no hotel Manguela Ligth.

- Quanto à natureza

Tratou-se de uma pesquisa aplicada, pois caracteriza-se por seu interesse prático, isto é , que os resultados sejam aplicados ou utilizados imediatamente, na solução de problemas que ocorrem na realidade, (ANTONIO CARLOS GIL 2008).

- Quanto aos procedimentos

A pesquisa seguiu varios procedimentos principais, levantamento de dados foi feito diagnóstico no serviço de alojamento através da observação direta acompanhamento do atendimento e serviços, a análise documental verificação de reclamações de hóspedes dos últimos 3 meses, entrevista semiestruturada com 2 camareiras e 1 governanta.

1.5.2. Etapas da pesquisa

1ª Etapa Escolha e delimitação do tema

Devido à experiência vivenciada no Hotel Manguella Ligth foi possível escolher o tema, analisou-se vários livros, artigo científico que tem haver com o tema, conceitua-se a qualidade, o sistema da gestão da qualidade, identificação do panorama da qualidade.

2ª Etapa Preparação do trabalho ao campo e recolha de dados

Segundo (SANCHES 2011), para que o trabalho de campo possa efectivamente ter um aproveitamento didáctico, requer que seja efectuado alguns procedimentos, antes, durante e apos o campo. De inicio realiza-se a escolha do local a ser visitado, estudo dos elementos principais, elaboração do roteiro, observação e colecta de dados no campo e por ultimo reflexões sobre a colecta confrontando com a base teórica.

Elaborou-se um questionário dirigido ao gestor do hotel Manguela Light, o questionário teve como enfoque descobrir o nível do profissionalismo saber se o hotel tem procedimentos documentados para atendimento ao cliente, se o hotel possui um Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços de Alojamento para Fidelização dos clientes, se existem ou não esses sistemas e se existem será que o hotel cumpre com os mesmos.

3ª Etapa Análise e interpretação de dados

Esta e a etapa do trabalho académico em que buscou-se transformar os dados colectados em informação e responder ao questionário, então nesta etapa, tem-se o objectivo de analisar todos os dados que foram colectados para que, a partir disso seja possível alcáçar os objectivos da pesquisa.

2. REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura apresentada neste capítulo tem como objectivo contextualizar e fundamentar os conceitos essenciais relacionados à qualidade, com ênfase na gestão da qualidade em serviços de hotelaria. Inicialmente, são discutidos os conceitos de qualidade e seus principais indicadores, além da evolução histórica do tema. Em seguida, aborda-se a aplicação da gestão da qualidade no setor hoteleiro, analisando seu impacto na história e nos serviços de alojamento. Igualmente, são exploradas as estratégias de fidelização de clientes e o papel central do cliente na percepção da qualidade, incluindo a relação entre qualidade de serviços, alojamento e seus respectivos indicadores, oferecendo uma visão integrada que justifica a proposta deste projecto.

2.1. Conceito de Qualidade

A qualidade é um conceito multifacetado, presente em diversas áreas do conhecimento e prática empresarial. Conceito da Qualidade segundo alguns dos principais gurus da qualidade:

Para ISHIKAWA (1985), qualidade consiste em desenvolver e manter produtos e serviços que sejam econômicos, úteis e satisfatórios ao consumidor. O autor defende o Controle da Qualidade Total, no qual todos os colaboradores da organização são responsáveis pela qualidade, utilizando ferramentas simples como o Diagrama de Causa e Efeito para identificar a raiz dos problemas e promover a melhoria contínua.

Diversos autores contribuíram para a consolidação do conceito de qualidade. Para JURAN (1992), qualidade possui duplo significado: características do produto ou serviço que atendem às necessidades do cliente e proporcionam satisfação, e ausência de deficiências. O autor propõe a Trilogia da Qualidade – planeamento, controlo e melhoria – como ferramenta gerencial para atingir a “adequação ao uso” e reduzir os custos da não-qualidade.

Segundo DEMING (1986), qualidade é definida pela satisfação do cliente, presente e futuro, e não apenas pela conformidade com especificações técnicas. O autor defende que a qualidade é alcançada por meio da melhoria contínua dos processos, da redução da variabilidade e da eliminação de barreiras entre setores, sendo responsabilidade da gestão e não apenas do operacional. Para GARVIN (1984), qualidade pode ser compreendida por meio de oito dimensões: desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, prestação de serviço, estética e qualidade percebida. Essa abordagem

permite avaliar a qualidade tanto do ponto de vista do cliente quanto do produto, sendo amplamente aplicada em serviços como hotelaria, onde aspectos intangíveis como estética e atendimento são críticos para a satisfação.

E para este trabalho pode utilizar o seguinte conceito: "Qualidade" é a capacidade que um produto ou serviço tem de satisfazer ou superar as necessidades e expectativas dos clientes, observando a conformidade com requisitos previamente estabelecidos e da melhoria contínua dos processos organizacionais, a qualidade é dinâmica com subjectividade em alguns aspectos nos serviços.

2.1.1. Qualidade dos Serviços e Indicadores da Qualidade dos Serviços

A qualidade dos serviços é uma dimensão mais subjectiva do que a qualidade de produtos tangíveis, pois envolve percepções individuais de experiências. A prestação de serviços é caracterizada pela intangibilidade, inseparabilidade e variabilidade, tornando a avaliação da qualidade mais complexa. Desta forma, a gestão da qualidade em serviços requer atenção especial aos aspectos humanos e à interacção entre prestadores de serviço e clientes (OLIVEIRA et al. 2018).

JURAN & GRYNA (1991) concebia os indicadores como forma de gerenciar e controlar as organizações, pois segundo ele, quem não mede, não controla e quem não controla, não consegue gerenciar.

Segundo PALADINI (2019), os indicadores da qualidade são instrumentos essenciais para avaliar o desempenho dos processos. Para o serviço de alojamento, propõem-se os seguintes indicadores: percentual de unidades habitacionais aprovadas na primeira inspeção, número de reclamações mensais e índice de satisfação do cliente. Tais indicadores permitem monitorar a eficácia das ações e subsidiar a tomada de decisão pela gestão.

2.1.2. Importância e vantagens de indicadores da Qualidade

A maior importância dos indicadores de qualidade é que eles contribuem para um melhor relacionamento com o cliente e consequentemente para a valorização da sua marca, uma vez que a qualidade visa superar as expectativas dos consumidores, além disso, os indicadores ainda contribuem para um maior controle dos processos empresariais,

auxiliando na tomada de decisões. Eles também fornecem informações para avaliar a performance dos colaboradores, bem como ajudam na identificação de problemas.

A principal vantagem dos indicadores de qualidade é que eles possibilitam que o hotel melhore continuamente os seus processos e produtos. Isso traz mais satisfação para o cliente e conseqüentemente mais lucro para o hotel, além disso, pode ainda se destacar inúmeros outros benefícios que os indicadores de qualidade trazem para o hotel, sendo eles:

- ✓ Produzir melhorias;
- ✓ Obter informações que auxiliem as tomadas de decisão;
- ✓ Reagir rapidamente à criticidade;
- ✓ Fazer um melhor uso dos recursos;
- ✓ Melhorar a qualidade do serviço prestado;
- ✓ Ter um controle de qualidade.

No entanto o QUEIROZ, (2007) propôs o modelo SERVQUAL, que mede a qualidade dos serviços com base em cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia. Este modelo tornou-se referência mundial na avaliação da qualidade de serviços, especialmente em sectores como hotelaria, saúde e educação. Os indicadores derivados dessas dimensões são amplamente usados em pesquisas de satisfação e gestão de processos de melhoria.

Os principais indicadores de qualidade de serviços do hotel Manguela Ligth incluem o índice de satisfação do cliente, para medir o índice de satisfação do cliente o hotel usa os seguintes instrumentos: pesquisa de satisfação aplicada no check-out, monitoramento de avaliações em plataformas digitais, e análise da taxa de retorno de hóspedes, os dados são tabulados mensalmente, o tempo de atendimento. A colecta sistemática destes dados possibilita a análise do desempenho organizacional e a identificação de oportunidades de melhoria contínua. Monitorar estes indicadores é essencial para garantir a excelência no atendimento e a competitividade no mercado (MONDO, 2017).

2.1.3. Evolução Histórica da Qualidade

A evolução histórica da qualidade reflecte a transformação dos sistemas produtivos e da própria sociedade (LONGO, 1996). Inicialmente, a qualidade era assegurada por meio de inspecções manuais em produtos acabados, sem preocupação com os processos (RODRIGUES & BACHEGA, 2015). Com a Revolução Industrial, a produção em massa exigiu métodos mais eficientes para controlo da qualidade, surgindo então os primeiros sistemas organizados de inspecção (MACHADO, 2017).

No século XX, com o avanço da estatística aplicada à indústria, surgiram as bases do Estatístico de Processos, liderado por Walter A. Shewhart (CRUZ, 2015). A Segunda Guerra Mundial também impulsionou o desenvolvimento de métodos de controlo de qualidade mais robustos, devido à necessidade de produção em larga escala de produtos militares confiáveis (MIRANDA, 2009). Posteriormente (SILVA, 2010) difundiu a ideia de que a qualidade deveria ser incorporada à gestão empresarial, e não apenas ao produto final.

2.1.4. Gestão da Qualidade na Hotelaria

No sector hoteleiro, gestão da qualidade é essencial para garantir uma experiência de hospedagem que atenda às expectativas dos clientes (de ANDRADE e MARACAJÁ, 2021). A qualidade em hotelaria envolve uma série de elementos tangíveis e intangíveis, como conforto das instalações, atendimento personalizado, limpeza e eficiência nos serviços prestados (FERREIRA, 2021). Desta forma, a gestão da qualidade deve abranger todos os processos internos e externos da operação de um alojamento hoteleiro (LEAL, 2020).

Segundo NASCIMENTO (2018), o sucesso dos empreendimentos hoteleiros depende da capacidade de proporcionar uma experiência diferenciada ao cliente, indo além da prestação básica de serviços. Isso implica em treinamento contínuo das equipes, monitoramento constante da satisfação dos hóspedes e inovação na oferta de produtos e serviços. A hotelaria que adopta a gestão da qualidade como filosofia central tende a construir maior fidelidade entre seus clientes (ANDRADE e MARACAJÁ, 2021).

Ferramentas como o SERVQUAL e a metodologia de Benchmarking são utilizadas para avaliar e comparar a qualidade dos serviços hoteleiros (BRIDI, 2018). Além disso, a certificação de qualidade, como a ISO 9001, é um diferencial competitivo importante.

Dessa forma, a gestão da qualidade na hotelaria contribui para o posicionamento da marca, aumento da rentabilidade e desenvolvimento de uma reputação sólida no mercado (NUNES, 2023).

2.1.5. Impacto do uso da qualidade nos serviços de Alojamentos

A introdução de práticas de gestão da qualidade provocou impactos profundos no desenvolvimento dos sectores empresarial e de serviços ao longo da história. Empresas que implementaram Sistemas de Gestão da Qualidade conquistaram ganhos expressivos em eficiência, produtividade e competitividade (NEVES, 2023). A qualidade deixou de ser apenas um instrumento de controle para tornar-se uma estratégia fundamental de redução de custos, aumento da satisfação dos clientes e fortalecimento da imagem organizacional (BOTELHO, 2019).

Actualmente, a qualidade consolidou-se como um diferencial competitivo em diversos sectores, incluindo a indústria automobilística, a tecnologia, a saúde e, de maneira significativa, a hotelaria (BOTINAS, 2019). A incorporação de práticas como o *Kaizen* (melhoria contínua) e métodos como o *Seis Sigma* impulsionou organizações ao redor do mundo na busca pela excelência operacional (TOMELIN, 2021). Assim, a qualidade passou a ser parte integrante da cultura organizacional, reflectindo-se em todos os níveis da gestão.

Além dos impactos económicos, o foco na qualidade também gerou benefícios sociais importantes, como a melhoria das condições de trabalho, o aumento da segurança de produtos e serviços, e a valorização dos direitos do consumidor. No contexto dos serviços de alojamento, o compromisso com a qualidade contribui para a fidelização dos clientes, a valorização da marca e a promoção do destino turístico (MOURA, 2023). Desta forma, a gestão da qualidade não apenas impulsiona o sucesso das organizações, mas também promove o desenvolvimento sustentável, ao alinhar crescimento económico com responsabilidade social e ambiental (LOURENÇO, 2023).

A observância de um Sistema de Gestão da Qualidade impacta no negocio do hotel Manguella Ligth ao transformar a operação em serviços padronizados, resultando na fidelização de clientes e ao aumento da lucratividade. Temos a satisfação e fidelização, os clientes esperam experiencias previsíveis, um Sistema de gestão da Qualidade assegura excelência desde o check-in ate o check-out, aumento as avaliações positivas em

plataformas de reservas, por exemplo os processos padronizados de manutenção e limpeza evitam avarias e garantem que os quartos sejam liberados pontualmente.

2.1.6. Serviço de Alojamento

O serviço de alojamento é um dos principais pilares do setor hoteleiro, envolvendo a oferta de hospedagem com conforto, segurança e qualidade (MEDEIROS, 2014). Um serviço de alojamento eficiente deve atender às necessidades básicas dos hóspedes, como limpeza, organização, conforto térmico e acústico, e ainda superar suas expectativas, oferecendo experiências diferenciadas (PINCHA, 2018). A percepção de qualidade no alojamento é decisiva para a fidelização e a recomendação do hotel (AMARO, 2018).

A qualidade do serviço de alojamento é influenciada tanto por factores tangíveis quanto intangíveis. As instalações físicas, como camas confortáveis, banheiros limpos e áreas comuns bem cuidadas, são essenciais. Entretanto, o atendimento ao cliente, a rapidez na solução de problemas e a cordialidade dos funcionários também desempenham papéis centrais na avaliação da experiência de hospedagem (POSEIRO, 2019).

Investir na qualidade do serviço de alojamento é investir na reputação e no sucesso do empreendimento hoteleiro. Clientes satisfeitos tendem a retornar e a recomendar o hotel para outras pessoas, aumentando a taxa de ocupação e a rentabilidade. Por isso, a gestão da qualidade no serviço de alojamento deve ser estratégica e contínua, baseada em métricas confiáveis de desempenho e feedbacks constantes dos hóspedes (NEVES, 2022).

2.1.7. Fidelização

A fidelização de clientes é um objectivo estratégico fundamental para qualquer organização de serviços, especialmente na hotelaria (MORAIS, 2021). Um hóspede fidelizado não apenas retorna ao hotel, como também atua como um promotor da marca, recomendando-a para outras pessoas. Para alcançar a fidelização, é necessário construir uma relação de confiança, baseada na qualidade consistente do serviço e na superação das expectativas do cliente (LOURENÇO, 2021).

Programas de fidelidade são amplamente utilizados como ferramentas para estimular a lealdade dos hóspedes. Benefícios como upgrades de quartos, descontos exclusivos, check-in prioritário e vantagens acumulativas em futuras hospedagens são estratégias eficazes (MORAIS, 2021). No entanto, a verdadeira fidelização vai além das recompensas

materiais; envolve a construção de um vínculo emocional positivo com a marca (NEVES, 22).

Segundo HOFFMANN (2011), a retenção de clientes custa menos do que a aquisição de novos e gera maior lucratividade a longo prazo. Portanto, investir em ações de fidelização não é apenas uma estratégia de marketing, mas uma prática de gestão que reforça a sustentabilidade do negócio. A fidelização, portanto, depende directamente da percepção de qualidade dos serviços oferecidos (BASILIO, 2019). O hotel Manguela Light usa a estratégia de tarifas de grupos e acordos com hotéis de empresas, o hotel oferece tarifas especiais para grupos acordos com empresas que requerem alojamento frequente para os seus funcionários, garantindo receitas recorrentes e fidelização ao longo prazo.

2.1.8. Cliente

O cliente ocupa uma posição central nas estratégias de qualidade. Entender seus desejos, necessidades e expectativas é essencial para criar produtos e serviços que entreguem valor real SILVA(2020). Na hotelaria, a experiência do cliente vai além da hospedagem em si, abrangendo todo o relacionamento, desde o primeiro contato até o pós-venda (MEDEIROS, 2014).

O comportamento do cliente mudou com a era digital, tornando-o mais exigente e informado. Avaliações online, redes sociais e sites de comparação de preços aumentaram o poder de escolha dos consumidores PEREIRA (2018). Dessa forma, ouvir o cliente e adaptar os serviços às suas demandas tornou-se ainda mais crucial para garantir competitividade e sobrevivência no mercado (CAIXEIRO, 2022).

A satisfação do cliente é o principal indicador de sucesso na prestação de serviços de qualidade. Pesquisas de satisfação, análise de feedbacks e programas de escuta ativa são ferramentas indispensáveis para compreender a experiência do cliente JESUS CARVALHO (2011). A personalização dos serviços, com foco na experiência única de cada hóspede, tornou-se uma prática fundamental na busca pela excelência (FERNANDES, 2024). O hotel Manguela Light trabalha com grandes 4 tipos de clientes, clientes que vem a lazer ou turistas, clientes corporativos) funcionário de empresa, obra, treinamento), clientes trânsito ou escala(para uma noite entre viagens chega tarde sai cedo)e clientes de eventos (casamentos, excursão).

2.1.9. Relação da Qualidade de Serviços de Alojamento

A relação entre a qualidade dos serviços prestados e a qualidade percebida do alojamento é intrínseca EBERLE (2009). A qualidade do serviço influencia directamente a percepção do cliente sobre a hospedagem, uma vez que aspectos como atendimento cordial, agilidade nas solicitações e ambientes bem cuidados contribuem para uma experiência positiva. Dessa forma, a qualidade do serviço é um vector de valorização da hospedagem como um todo (BEZERRA, 2019).

No contexto hoteleiro, o serviço de alojamento não se limita à estrutura física, mas inclui a prestação de serviços personalizados e atenciosos MARTIZ (2012). A integração entre serviços e instalações adequadas é o que proporciona uma experiência memorável ao hóspede. Essa integração deve ser cuidadosamente organizada para garantir a consistência da qualidade em todos os pontos de contacto com o cliente (OLIVEIRA, 2011). A gestão da qualidade em alojamentos deve ser estratégica e sistémicas, abrangendo treinamento de pessoal, manutenção de infraestruturas, inovação em serviços e monitoramento de indicadores de desempenho

2.1.10. Indicadores de Qualidade de Serviços ao Alojamento

Indicadores de qualidade são fundamentais para medir o desempenho dos serviços e a satisfação dos clientes em alojamentos. Entre os indicadores mais comuns estão a taxa de ocupação, a nota média de avaliações em plataformas online, o índice de reclamações resolvidas, o tempo de resposta a solicitações e a taxa de retorno de hóspedes (SOUZA e ASSIS, 2014).

A colecta e análise sistemática desses indicadores permitem a identificação de pontos fortes e áreas de melhoria. Relatórios de qualidade ajudam a equipe de gestão a tomar decisões baseadas em dados, promovendo acções correctivas e preventivas para manter o padrão de excelência (ROCHA 2015). Além disso, estes dados servem para avaliar a efectividade de estratégias de fidelização e programas de melhoria contínua (MACHADO, 2015). Portanto, investir em indicadores de qualidade de serviços e alojamento é essencial para garantir a competitividade e a sustentabilidade do empreendimento. Organizações que utilizam métricas de desempenho conseguem antecipar tendências, adaptar-se às novas exigências do mercado e oferecer experiências superiores aos seus clientes.

Visão de ANDRADE (2017) sobre Indicadores de qualidade no alojamento serve para medir a eficiência e eficácia da governança sem indicador a gestão fica "cega" e só resolve problema quando o hóspede reclama, ele defende que o setor de alojamento precisa de indicadores de *Processo + Resultado + Produtividade*.

De acordo com ANDRADE, BRITO (2017), a gestão da qualidade no serviço de alojamento deve ser sustentada por indicadores que mensurem a produtividade, a qualidade do processo e a satisfação do cliente. No contexto deste estudo, propõe-se a aplicação dos seguintes indicadores: Produtividade da Camareira e Tempo Padrão de Limpeza. Esses indicadores permitem à gestão da governança identificar desvios, reduzir o retrabalho e garantir que o serviço seja prestado conforme o padrão estabelecido, atendendo às expectativas do hóspede.

2.1.11. Sistema de Gestão da Qualidade

A Gestão da qualidade pode ser definida como uma ferramenta estratégica dentro das organizações. E tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da soluções de problemas e da diminuição de erros (CARVALHO; PALADINI, 2005). Para KOTLER (2000), a Gestão da Qualidade é uma abordagem para a organização que busca a melhoria contínua de todos os seus processos, produtos e serviços. Que se torna possível a partir dos elementos do programa de gestão da qualidade, que são Liderança, envolvimento dos funcionários, excelência do produto e ou processo e o foco no cliente.

Segundo JURAN (2010), o Sistema de Gestão da Qualidade estrutura-se na Trilogia da Qualidade: Planejamento, Controle e Melhoria. No serviço de alojamento, o planejamento define os padrões de limpeza, o controle monitora através de indicadores e a melhoria busca a redução do custo da má qualidade, como retrabalhos e reclamações. Dessa forma, a qualidade deixa de ser responsabilidade apenas da governança e passa a ser gerenciada pela alta direção.

De acordo com DEMING (1990), o Sistema de Gestão da Qualidade fundamenta-se na melhoria contínua por meio do ciclo PDCA: Planejar, Executar, Checar e Agir. Para o serviço de alojamento, isso significa planejar os procedimentos de limpeza, executar com treinamento, verificar através de inspeções e indicadores, e agir corretivamente para

eliminar as causas de não conformidades. DEMING (1990), reforça que a responsabilidade pela qualidade é da gestão, que deve prover os meios e o sistema para que os colaboradores executem com qualidade.

3. DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO

3.1. Apresentação da área/do local de estudo

O Manguela Light é um estabelecimento de restauração e alojamento localizado na Cidade de Inhambane, Avenida Maguiguane, Estrada Nacional n.º 105, Bairro Muelé-1, próximo à 2ª esquadra. A unidade integra o Grupo Manguela, um conglomerado de negócios locais que inclui a Auto Ferragem Manguela, o Hotel Manguela Light.

O estabelecimento foi fundado em 2010 e conta com área de restauração composta por uma sala interna e uma externa, cozinha, copa, armazém e uma sala de conferências aberta ao público mediante pagamento. O estabelecimento oferece serviços de alojamento, com quartos equipados para diferentes perfis de hóspedes, e de alimentos e bebidas (Food e Beverage-F&B), incluindo bar/lounge, restaurante, pequeno-almoço, estacionamento gratuito e acesso Wi-Fi.

A localização estratégica, próxima de pontos turísticos como os mercados e uma das atracções mais visitadas na cidade e de vias de acesso, posiciona o Manguela Light como uma opção atraente tanto para turistas quanto para viajantes a negócios. Contudo, a crescente concorrência no sector hoteleiro da cidade e a maior exigência dos consumidores exigem a adopção de sistemas formais de gestão da qualidade, garantindo consistência, eficiência e satisfação do cliente.

3.2. Estudo técnico do problema

A qualidade dos serviços de alojamento tem sido reconhecida como um dos factores mais determinantes para a fidelização dos clientes e a consolidação de estabelecimentos hoteleiros, muitos empreendimentos em Moçambique (ALCOBIA, SUMALE e BELCHIOR, 2022), incluindo o Manguela Light, ainda não investem de forma estruturada na implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

A qualidade nos serviços de alojamento vai além do conforto básico; ela abrange a experiência integral do cliente, envolvendo atendimento, organização, segurança, limpeza

e a capacidade de superar expectativas, sendo um diferencial estratégico no mercado competitivo actual (SILVA CAVALCANTE e FERREIRA, 2018).

Portanto, clientes satisfeitos tendem a ser mais leais, recomendando o serviço e retornando em futuras oportunidades (VIEIRA e NOVAES, 2017). A gestão eficaz da qualidade permite a padronização dos processos, a melhoria contínua e a criação de valor para o cliente, factores que impactam directamente na imagem do estabelecimento e na sua sustentabilidade económica (ADRIANO, 2018). Em destinos turísticos emergentes, como a província de Inhambane, a oferta de serviços de alta qualidade torna-se ainda mais crucial para consolidar a reputação e estimular o fluxo de visitantes (MUNGUAMBE et al., 2023).

Apesar da sólida presença no mercado local e da diversidade de serviços, durante a realização do estágio profissional, verificou-se que o Manguela Light enfrenta desafios relacionados à padronização e monitoramento da qualidade. Entre os principais problemas identificados estão:

- ✓ Ausência de um Sistema de Gestão da Qualidade formalizado, dificultando o acompanhamento de indicadores-chave, como taxa de satisfação do cliente e tempo de resposta a reclamações.
- ✓ Processos de atendimento heterogêneos, que variam conforme a equipa de trabalho, comprometendo a consistência da experiência do hóspede.
- ✓ O hotel não realiza a manutenção preventiva regular nos equipamentos e instalações e o que tem levado aos problemas de vazamento de água, algumas televisões não funcionarem, ar condicionado de alguns quartos não funcionarem.
- ✓ O hotel tem falta de rampa para os cadeirantes este é um problema de acessibilidade que pode estar violando leis e regulamentações locais.
- ✓ Pouco uso de ferramentas de avaliação e *feedback*, reduzindo a capacidade de identificar falhas e oportunidades de melhoria.

Estudos de caso no sector hoteleiro (SILVA CAVALCANTE e FERREIRA, 2018; VIEIRA e NOVAES, 2017)), demonstram que programas de gestão da qualidade baseados em normas como ISO 9001, metodologias SERVQUAL e PDCA (Planear, Executar, Verificar e Agir) aumentam a eficiência operacional, reduzem custos de não conformidade e melhoram a fidelização dos clientes. Estes modelos são especialmente

relevantes em mercados turísticos em desenvolvimento, como Inhambane, onde a diferenciação pela qualidade se torna um elemento competitivo essencial (MUNGUAMBE et al., 2023).

No entanto, actualmente o Manguela Light concentra suas operações na prestação tradicional de serviços de alojamento e restauração, sem um sistema formalizado de gestão da qualidade que assegure a consistência e a excelência dos serviços prestados. Esta lacuna representa uma limitação significativa, pois reduz a capacidade do estabelecimento de criar experiências memoráveis e de promover a fidelização dos seus clientes, limitando também o seu crescimento sustentável no mercado hoteleiro regional (MACHADO, 2020).

A implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade no sector hoteleiro possibilita a melhoria contínua dos processos, o aumento da competitividade e a criação de vantagens estratégicas duradouras (MIRANDA, 2019). Além disso, contribui para o fortalecimento das relações com os clientes, a elevação dos padrões de serviço e a adaptação às exigências de um mercado cada vez mais dinâmico e exigente (LIMA e RAMOS, 2024).

Assim, surge a necessidade de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade no Manguela Light como uma estratégia inovadora para assegurar a fidelização dos clientes, aumentar a eficiência dos processos internos e fortalecer a posição competitiva do estabelecimento no mercado de alojamento da província de Inhambane. Este projecto propõe, portanto, uma solução prática para a sistematização da qualidade dos serviços prestados, visando à criação de experiências positivas, ao fortalecimento da marca Manguela Light e à promoção do desenvolvimento turístico sustentável na região.

3.3. Procedimentos/acções concretas para a resolução do problema

Para implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) eficaz no Manguela Light, propõe-se um plano de acção estruturado em cinco etapas:

1. Diagnóstico Inicial

Objectivos

Avaliar a situação actual do hotel em relação a qualidade e identificar áreas de melhoria fornecendo uma base para o desenvolvimento de um plano de acção para melhorar a qualidade.

Actividades

- Realização de auditoria interna para mapear processos existentes.
- Aplicação de questionários de satisfação a clientes e entrevistas com colaboradores para identificar falhas, exemplo: como o cliente avalia a limpeza do quarto?, o cliente sentiu segurança e confiança no atendimento?, a equipa foi atenciosa e cortês?.
- Avaliação de conformidade com ISO 9001 (Norma Internacional de Sistemas de Gestão da qualidade)

2. Definição de Padrões de Qualidade

Objectivos

Estabelecer critérios claros e mensuráveis para avaliar a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos pela organização, garantindo que atendam as necessidades e expectativas dos clientes.

Actividades

- Mapear o processo, levantamento de fluxo real exemplo: chegada, cadastro, pagamento, entrega da chave, explicação ao cliente.
- Identificar os pontos críticos, onde o erro mais acontece e incomoda o hóspede , exemplo: o ar condicionado não funcionar, toalha em falta no quarto.

3. Capacitação da Equipa

Objectivos

Garantir que os funcionários tenham as habilidades e conhecimentos necessários para realizar suas tarefas de forma eficaz contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços e satisfação dos clientes.

Actividades

- Treinamentos em hospitalidade, atendimento ao cliente, técnicas de comunicação e boas práticas de limpeza e segurança(um instrutor especializado em gestão da qualidade será o responsável pelos treinamentos.
- Palestras e seminários(para os funcionários do hotel, a palestra terá a duração de 3 meses, vai decorrer durante os turnos de trabalho)

- Sensibilização para qualidade e satisfação do cliente(através de reuniões treinamentos para a equipa).

4. Implementação do Sistema da Gestão da Qualidade

Objectivos

Garantir que a organização atenda as necessidades e expectativas dos clientes, melhorando a satisfação e legalidade e aumento a eficiência e a eficácia dos processos.

Actividades

- Mapeamento de processos primários (são os que tocam o cliente, ou seja, que o mesmo consegue identificar qualquer tipo de falha).
- Aplicação gradual dos padrões definidos em todas as áreas do alojamento(Reservas o check-in e o check-out ,limpeza, inspecção da qualidade).
- Desenvolvimento de um sistema de registo de não conformidades para prevenir corrigir, identificar e resolver falhas do hotel Manguella Lith (exemplo registrar falha do não funcionamento das televisões).

5. Monitoria e Avaliação

Objectivos

Identificar áreas para melhoria e garantir que a campanha de fidelização esteja alcançando seus objectivos

Actividades

- Colecta dados no hotel sobre a participação dos clientes em eventos e promoções
- Reuniões mensais para análise de indicadores e identificação de melhorias.
- Aplicação contínua de pesquisas de satisfação aos hóspedes
- Identificação de áreas para melhoria.

3.4. Resultados esperados

Como todo projecto de desenvolvimento, este, visa melhorar a qualidade dos serviços prestados no hotel Manguela Ligth, com a implementação do Sistema da Gestão da Qualidade espera-se que os problemas como, vazamento de água nos quartos, o não funcionamento de algumas televisões nos quartos, o ar condicionado de alguns quartos

não funcionarem, falta de rampa para os cadeirantes, possam ser sanados, espera-se de igual modo que a implementação do SGQ possam estimular o hotel a inovar, isto é, empreender esforços para apresentar o diferencial competitivo.

Com a implementação do SGQ, espera-se alcançar resultados mensuráveis e sustentáveis

- ✓ Aumento da satisfação do cliente, redução de erros operacionais, melhoria da reputação do mercado(aumento de 10% a 25% na taxa de hóspedes recorrentes).
- ✓ Implementação das acções correctivas necessárias para corrigir as não conformidades, criar um procedimento operacional padrão da manutenção preventiva, criar registo de manutenção.
- ✓ Exercer a manutenção preventiva dos quartos do hotel para garantir a eficiência e a segurança dos equipamentos e sistemas do hotel.
- ✓ Maior competitividade no turismo, funcionários capacitados, política da qualidade formalizada(adopção de directrizes reconhecidas globalmente como ISO 9001, garantido que processos operacionais atendam aos padrões exigidos pelo mercado)
- ✓ Fortalecimento da imagem institucional, tornando a Manguela Light referência em qualidade e hospitalidade em Inhambane, através da implementação do Sistemas de Gestão da Qualidade.

3.5. Cronograma de actividades

O cronograma elaborado, apresenta o plano de actividades para a materialização da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no hotel Manguela Light periodicidade é de (5) cinco meses.

▪ Diagnóstico da Situação Actual do Manguela Light

Serão realizadas entrevistas semiestruturadas, observações directas e análise de documentos internos, abrangendo áreas como atendimento ao cliente, serviços de alimentação, limpeza, manutenção e gestão administrativa. A duração estimada para esta etapa é de um mês, Junho 2025.

▪ **Definição de Padrões de Qualidade**

Serão definidas padrões de qualidade e os requisitos necessários para manter a excelência dos produtos, serviços e equipamentos para garantir que as expectativas dos clientes sejam atendidas, contribuindo com a saúde financeira, crescimento e a competitividade do hotel. A duração estimada para esta etapa é de dois meses de Março a Abril 2027.

▪ **Capacitação da Equipa**

O programa de capacitação será composto por treinamentos teóricos e práticos, abordando a implementação da ISO 9001:2015 e as melhores práticas de atendimento, esta etapa ocorrerá de Janeiro a Março de 2027.

▪ **Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade**

Consiste na elaboração de um plano detalhado de implementação do sistema de gestão da qualidade. O plano incluirá a definição de políticas, objectivos, procedimentos operacionais padrão (POP), cronograma e os recursos necessários para a implementação esta etapa terá duração de três a quatro meses, de Outubro a Janeiro de 2027.

▪ **Monitoramento e Avaliação da Qualidade**

Serão definidos indicadores-chave de desempenho para mensurar a eficácia do sistema de gestão da qualidade, e serão elaborados relatórios trimestrais de avaliação esta etapa começará a partir de Abril de 2027 e continuará de forma contínua.

Tabela 1: Cronograma de actividades.

Actividade	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6
Diagnóstico inicial e levantamento de dados	X					
Definição de padrões de qualidade		X				
Capacitação da equipa		X	X			
Implementação do SGQ			X	X		
Monitoramento e avaliação				X	X	X

Fonte: Autora (2026).

3.6. Orçamento

O orçamento abaixo, faz menção a todos recursos necessários para a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Tabela 2: Orçamento do projecto.

Item/Descrição	Descrição	Quantidade	Custo Unitário		Total (Mt)			
Diagnóstico inicial (consultoria e auditoria)	Uma auditoria no 1º mês	1	90.000		90.000			
Elaboração de manuais de qualidade	Contratação de consultor para escrever os documentos baseados na ISO9001:2015 e na realidade do hotel	1	65.000		65.000			
Treinamentos e workshops (equipa)	Treinamento sobre a ISO 9001+POP+ Qualidade	4	100.000		100.000			
Materiais de divulgação/fidelização	Bride para o hospede, Carta personalizada, Email/ WhatsApp de agradecimento+desconto	1	45.000		45.000			
Auditorias internas trimestrais (2 ciclos)	Profissional certificado, 2 dias por auditoria	2	25.000		50.000			
Total estimado					350.000			

Fonte: Autora (2026).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACHON, C. L. (2008). Ecoeficiência de sistemas de tratamento de água à luz dos conceitos da ISO 14001(Itália)
- ALCOBIA, O., Gustavo, N., Sumale, G., e Belchior, S. (2022). O poder público e o sector hoteleiro: percepções, cooperação e desafios ao desenvolvimento social do município de Inhambane, Moçambique. *Tourism and Hospitality International Journal*, 18(1), 12-34.(Itália)
- AMARO, R. J. M. (2018). *Concepção e Desenvolvimento de uma Plataforma de Gestão de Serviços SaaS para o Sector do Alojamento: Integração e Migração de Serviços Cloud* (Master's thesis, Universidade de Coimbra (Portugal)).
- ANDRINO, D. D. (2018). Qualidade de serviços na hotelaria: recomendações práticas para desempenho superior
- ANDRADE LEAL, K. R., e MARACAJA, K. F. B. (2021). Análise da percepção de qualidade nos hotéis de campina grande/Pb-Aplicando o modelo TOURQUAL. *CULTUR–Revista de Cultura e Turismo*, 15(1), 1-35.
- ANDRADE LEAL, K. R., e MARACAJA K. F. B. (2021). PERCEPÇÃO DA GESTÃO DE QUALIDADE EM HOTÉIS DE CAMPINA GRANDE/PB. *CULTUR-Revista de Cultura e Turismo*, 15(01).
- BASILIO, C. I. A. (2019). *Customer Brand Identification e a sua influência na fidelização na hotelaria: um estudo sobre o caso português* (Doctoral dissertation).
- BEZERRA, A. L. R. (2019). Aplicação da escala SERVQUAL para a análise da qualidade dos serviços nas academias de musculação dos municípios de Angicos e Macau.
- BOTELHO, M. J. (2019). *Impacto nas Novas Plataformas de Alojamento nos Açores* (Master's thesis, ISCTE-Instituto Universitario de Lisboa (Portugal)).
- BOTINAS, L. D. A. (2019). *Impacto do Alojamento Local na Reabilitação Urbana e Arrendamento* (Master's thesis).
- BRIDI, E. (2018). Avaliação da qualidade em serviços com alto grau de interatividade: a aplicação da teoria de resposta ao item na indústria hoteleira.
- CAMPOS, D. R. (2018). *Qualidade do Serviço em Hotelaria-Estudo de Caso: Santana Hotel & SPA* (Master's thesis, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa (Portugal)).

- CRUZ, J. K. D. (2015). Proposição de um indicador de estabilidade do desempenho de processos utilizando sistema baseado em conhecimento.
- DALLA CORTE, T., e DALLA CORTE (2018). A democracia no século XXI: crise, conceito e qualidade. *Passagens*, 10(2), 178-201.
- Ferreira Filho, M. X. (2009). *Fatores determinantes para o sucesso na implantação da NBR ISO 9001 em empresas de micro e pequeno porte* (Doctoral dissertation, [sn]).
- FERREIRA, R. M. (2021). Gestão da qualidade em serviços turísticos: análise dos meios de hospedagem de São Bernardo–MA.
- GOMES, P. J. (2004). A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. *Cadernos Bad*, 2004(2), 6-18.
- GÓMEZ, K. R., e Caballero, J. C. (2021). Desenvolvimento histórico do conceito de Qualidade de Vida: uma revisão da literatura. *Revista Ciencia y Cuidado*, 18(3), 86-99.
- GUENKKA, T. M., SILVA e DE OLIVEIRA, H. C. (2022, January). Impacto econômico da atuação do Setor Hotelaria de um Hospital Universitário Federal na redução de gastos do serviço terceirizado de lavanderia. In *15º Congresso Internacional da Rede Unida*.
- JURAN, J. M.; GRZYNA, F. M. Controle da qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade. São Paulo: McGraw-Hill e Makron Books do Brasil, v. 1, 1991.
- LEAL, K. R. D. A. (2020). Percepção da gestão de qualidade nos hotéis de Campina Grande/PB- aplicando o modelo TOURQUAL.
- LIMA, S., NOGUEIRA, H, e RAMOS, D. (2024). Práticas de gestão sustentável no alojamento turístico: O caso do município de Penacova, Portugal. *Revista Turismo & Desenvolvimento (RT&D)/Journal of Tourism & Development*, (47).
- LONGO, R. M. J. (1996). Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação.
- LOURENÇO, A. M. P. (2023). *O impacto da implementação de práticas de sustentabilidade em hotelaria na satisfação e fidelidade dos clientes* (Doctoral dissertation).
- LOURENÇO, H. M. P. (2021). *A Gestão de Recursos Humanos no Turismo: o caso da hotelaria na cidade de Lisboa* (Doctoral dissertation, Universidade de Lisboa (Portugal)).

- MIRANDA, J. C. G. (2019). *Estudo e Desenvolvimento de uma Plataforma de Gestão de Serviços SaaS Para o Sector do Alojamento: Subscrição e Cancelamento de Serviços* (Master's thesis, Universidade de Coimbra (Portugal)).
- MOURA, L. A. A. (2023). *Qualidade e gestão ambiental: Sustentabilidade e ISO 14001*. Freitas Bastos.
- MACHADO, L. A. N. (2020). Destinos turísticos inteligentes e desenvolvimento sustentável. *CULTUR-Revista de Cultura e Turismo*, 14(01).
- MACHADO, M. A. (2014). *Avaliação da qualidade de serviço percebida e da satisfação dos clientes: O caso EDP Distribuição* (Doctoral dissertation, Universidade Fernando Pessoa (Portugal)).
- MACHADO, V. M. (2017). A legislação do alojamento turístico na valorização do património cultural: uma visão comparativa Portugal-Brasil. *Rosa dos Ventos*, 9(4), 521-536.
- MAGALHÃES, A. C. S. (2017). *Qualidade de Serviço em plataformas online: o caso Airbnb* (Master's thesis, ISCTE-Instituto Universitario de Lisboa (Portugal)).
- MAINARDES, E. W., Lourenço, L., & Tontini, G. (2010). Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade. *Gestão. org*, 8(2), 279-297.
- MARTINS, E. P. F. (2012). *A Qualidade do Serviço: O Caso do Sector Bancário em Portugal* (Doctoral dissertation, Universidade Fernando Pessoa (Portugal)).
- MEDEIROS, P. S. G. (2014). *Modelos front-office multicanal no serviço de alojamento* (Master's thesis, Universidade Catolica Portuguesa (Portugal)).
- MEDEIROS, P. S. G. (2014). *Modelos front-office multicanal no serviço de alojamento* (Master's thesis, Universidade Catolica Portuguesa (Portugal)).
- MIRANDA, L. C. F. (2009). *Gestão de processos: análise de processos em uma organização de Coleta de dados*.
- MONDO, T. S. (2017). Avaliação da qualidade de serviços em meios de hospedagem: aplicação do modelo TOURQUAL®. *Revista eletrônica Ciências da Administração e Turismo*, 5(2), 55-67.

- MORAIS, E. D. N. (2021). Marketing de serviços e sua importância para promoção e fidelização de clientes na hotelaria: um estudo sobre as estratégias de marketing adotadas pelo hotel IBIS em São Luís-MA.
- MUNGUAMBE, M. A. P. R., Cossa, S. D. L., Ferreira, L. V. F., & de Queiroz Barbosa, J. W. (2023). O desempenho do setor hoteleiro na competitividade do destino de Inhambane, Moçambique. *Ateliê do Turismo*, 7(2), 127-152.
- MUTÔA, R. F. A. (2018). Avaliação da satisfação dos turistas na cidade de Inhambane.
- NEVES, J. A. C. (2023). *O Impacto da Qualidade do Serviço nos Hóspedes dos Hostels: O Caso do Selina Secret Garden & Cowork e do Selina Milfontes* (Master's thesis, Universidade de Aveiro (Portugal)).
- NEVES, R. J. R. (2022). *Atributos do alojamento local determinantes para avaliação da satisfação e da insatisfação do consumidor* (Master's thesis, Universidade do Porto (Portugal)).
- NOGUEIRA, M. O, e DAMASCENO, M. L. V. (2016). Importância do sistema de gestão da qualidade para indústria de alimentos. *Caderno de Ciências Agrárias*, 8(3), 84-93.
- Nunes, A. A. (2023). *Análise da Viabilidade de Aplicação do Modelo de Desenvolvimento de Serviços para uma Instituição de Serviços Inovadores para a Área Médica* (Doctoral dissertation).
- NASCIMENTO GOMES , A. C., FERREIRA, A. R. D. S. V., BORGES, F. H., e da SILVIA, E. B. (2018). A aplicação das ferramentas da qualidade na criação de Procedimentos Operacionais Padronizados em dois restaurantes de meios de hospedagem no Rio de Janeiro.
- OLIVEIRA RIBEIRO , R. L. A., De MACEDO, D. F., e da GUIA SANTOS, D. (2021). Aplicação de ferramentas da qualidade para a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade: estudo de caso no IFAL. *Diversitas Journal*, 6(2), 2478-2490.
- OLIVEIRA, L. S. e MENDONÇA, I. O. (2018). Indicadores de qualidade nos serviços de urgência hospitalar. *Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-SERGIPE*, 4(3), 173-173.

- OLIVEIRA, T. V. D. S. J. S. (2011). *O Marketing Interno e a qualidade do serviço prestado pelo back-office ao front-office como factor determinante da satisfação do cliente externo* (Master's thesis).
- QUEIROZ, M. V. O e MOREIRA, K. D. A. P. (2007). Indicadores de qualidade da assistência ao nascimento baseados na satisfação de puérperas. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 16, 479-487.
- RODRIGUES, B. F. D. S., e BACHEGA, S. J. (2015, October). A evolução histórica e os mestres da qualidade. In *Coletânea Interdisciplinar em Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação-Vol. 3* (Vol. 3, No. 3, pp. 200-217). Blucher Open Access.
- RODRIGUES, J. C. E. (2014). Satisfação e fidelização do cliente de hotéis rurais.
- SANTOS, P. F. D. (2017). Estudo da gestão da qualidade total e sua influência na produtividade industrial.
- SILVA, L. S. D. (2010). Acções para a qualidade: um estudo de caso no Arquivo Público do estado do Espírito Santo.
- SILVA, R. C. (2020). *Qualidade de serviço e satisfação dos clientes: o caso de um alojamento turístico* (Master's thesis, Universidade de Lisboa (Portugal)).
- SOUZA, P. S., & DE ASSIS, P. R. (2024). Os aspectos negativos e os positivos na gestão de qualidade na rede de hotelaria. *Revista Ibero-americana de humanidades, ciências e educação*, 10(5), 5182-5207.
- SANTANA, J. C., Maracajá, K. F. B., & de Araujo Machado, P. (2020). Avaliação de serviços no turismo: um mapa conceitual da teoria à prática. *Revista Turismo em Análise*, 31(3), 499-517.
- VIEIRA, L. A., e NOVAES, M. H. (2017). A percepção dos turistas de Gramado-RS quanto à qualidade dos serviços na hotelaria. *Applied tourism*, 2(1), 17-39.

APÊNDICES

Apêndice A: Inquérito dirigido ao Gestor



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Licenciatura em Gestão Hoteleira

IV^a Nível

Este inquérito, e para fins académicos dirigidos ao gestor e supervisor do hotel Manguella Ligth como meio de recolha de dados que possibilitem dar segmento com o projecto de desenvolvimento designado, **“Implementação do Sistema da Gestão da Qualidade dos Serviços de Alojamento pra Fidelização dos clientes no hotel Manguela Ligth”**

Inquérito

1. Questionário para diagnóstico no Manguela Light (gestores e supervisores)

I. Atendimento ao Cliente

1. O atendimento prestado aos clientes é considerado satisfatório?
☐ Sim
☐ Não
2. Os funcionários recebem treinamento para atendimento ao cliente?
☐ Sim
☐ Não
3. Há procedimentos documentados para atendimento ao cliente?
☐ Sim
☐ Não
4. Como você avaliaria, numa escala de 1 a 5, a cordialidade dos atendentes?
(1) Muito ruim (2) Ruim (3) Regular (4) (5) Excelente
5. Identifique um ponto a melhorar no atendimento

II. Serviços de Alimentação

1. O ambiente da cozinha e refeitório é mantido limpo diariamente?
☐ Sim
☐ Não
2. Existem normas internas sobre segurança alimentar?
☐ Sim
☐ Não
3. Como você avaliaria, numa escala de 1 a 5, a qualidade dos alimentos servidos?
(1) Muito ruim (2) Ruim (3) Regular (4) (5) Excelente
4. Alguma falha de higiene já foi reportada recentemente?
☐ Sim
☐ Não
5. Se sim, descreva brevemente:

III. Serviços de Limpeza

1. A limpeza é realizada de forma programada e regular?
☐ Sim
☐ Não
2. Há quantidade suficiente de funcionários para a limpeza?
☐ Sim
☐ Não
3. Como você avaliaria, numa escala de 1 a 5, a limpeza dos ambientes comuns?
(1) Muito ruim (2) Ruim (3) Regular (4) (5) Excelente
4. Identifique uma área que necessite de melhorias na limpeza:

IV. Manutenção

1. Existe um protocolo formal para solicitar manutenção de equipamentos e instalações?
☐ Sim
☐ Não
2. O tempo de resposta das solicitações de manutenção é satisfatório?
☐ Sim
☐ Não

3. Em que estado você classificaria as instalações atualmente?

☐ Excelente

☐ Boa

☐ Regular

☐ Ruim

4. Indique um problema de manutenção recente:

V. Gestão Administrativa

1. Há processos internos documentados (manuais, instruções)?

☐ Sim

☐ Não

2. Como você classificaria a organização dos documentos administrativos?

☐ Excelente

☐ Boa

☐ Regular

☐ Má

3. Existe comunicação eficiente entre os setores?

☐ Sim

☐ Não

4. Sugestões para melhorar a gestão administrativo

- A empresa possui um Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços de Alojamento para Fidelização dos Clientes?

☐ Sim

☐ Não

Apêndice B: Guião de observação



UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE

Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

Licenciatura em Gestão Hoteleira

IV^a Nível

Guião de observação directa na Empresa

Este guião de observações é dirigido ao hotel Manguela Ligth sobre a responsabilidade do pesquisador, com o objectivo de recolher dados pertinentes para dar segmento a produção deste projecto designado, **“Implementação do Sistema da Gestão da Qualidade dos Serviços de Alojamento pra Fidelização dos clientes no hotel Manguela Ligth”**

Quadro de lista de verificação com avaliação numérica e observações curtas.

Área Observada	Item Avaliado	Avaliação (1–5)	Observação
Recepção	Atendimento cordial		
Áreas Comuns	Limpeza e organização		
Cozinha	Higiene e conservação		
Refeitório	Organização e limpeza		
Sanitários	Condições de higiene		
Escritórios	Organização administrativa		

Guião de análise documental

Quadro para verificação da existência, validade e utilização prática dos documentos.

Documento	Existe? (S/N)	Atualizado? (S/N)	Utilizado? (S/N)	Observações

Manual de Atendimento		Sim	Sim	
Relatório de Reclamações		Não	Não	Falta de fee
Registro de Manutenção		Não		
Controle de Higienização				
Relatórios Administrativos				