

CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

MARIA APARECIDA VIEIRA NEVES

**PERCEPÇÃO E APONTAMENTOS SOBRE A GESTÃO DE ESTOQUES DE ENXOVAIS DO  
SETOR DE GOVERNANÇA EM UMA EMPRESA HOTELEIRA**

MARIA APARECIDA VIEIRA NEVES

**PERCEPÇÃO E APONTAMENTOS SOBRE A GESTÃO DE ESTOQUES DE ENXOVAIS DO  
SETOR DE GOVERNANÇA EM UMA EMPRESA HOTELEIRA**

Trabalho de Conclusão de Curso –  
apresentado à Coordenação do Curso de  
Graduação em Administração do Centro  
Universitário Doutor Leão Sampaio, em  
cumprimento às exigências para a obtenção  
do grau de Bacharel.

**Orientador:** João Marcos Ferreira de Lima Silva



## SUMÁRIO

<b>Resumo .....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Introdução .....</b>	<b>6</b>
<b>2 Materiais e métodos .....</b>	<b>7</b>
<b>3 Divisão de setor na hotelaria .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Organograma .....</b>	<b>8</b>
<b>5 Conceitos básicos de gestão de estoque.....</b>	<b>10</b>
<b>6 Gestão de estoques no setor hoteleiro .....</b>	<b>10</b>
<b>7 Fatores que afetam a gestão de estoques de enxovais em hotéis .....</b>	<b>11</b>
<b>8 Métodos de controle de estoques de enxovais em hotéis.....</b>	<b>12</b>
<b>9 Tecnologias aplicadas na gestão de estoques de enxovais em hotéis .....</b>	<b>13</b>
<b>10 Resultados e impactos da gestão de estoques de enxovais em hotéis .....</b>	<b>15</b>
<b>11 Conclusão .....</b>	<b>16</b>
<b>Referências .....</b>	<b>18</b>

## **PERCEPÇÃO E APONTAMENTOS SOBRE A GESTÃO DE ESTOQUES DE ENXOVAIS DO SETOR DE GOVERNANÇA EM UMA EMPRESA HOTELEIRA**

Maria Aparecida Vieira Neves  
João Marcos Ferreira de lima Silva

### **RESUMO**

O presente trabalho traz alguns apontamentos pertinentes a gestão adequada de estoques de enxovais no setor de governança em empresas hoteleiras, considerando também o cenário atual de um mundo cada vez mais globalizado onde novas tendências estão sempre surgindo refletindo também na aquisição de artigos têxteis, considerando que o enxoval é um item importante para a estética de um hotel. Para tal finalidade, é fundamental destacar questões como: definição de estoque, decisões de escolha de clientes, controle sobre a demanda de enxovais e conceitualização de setor de governança. A fim de definir e caracterizar tais conceitos, foi feito um levantamento bibliográfico voltado para governança em hotelaria assim como para análise e gestão de enxovais no ramo hoteleiro.

**Palavras Chave:** Gestão adequada de estoques de enxovais. Setor de governança. Hotelaria.

### **ABSTRACT**

The present work brings some relevant notes to the proper management of layette stocks in the governance sector in hotel companies, also considering the current scenario of an increasingly globalized world where new trends are always emerging, also reflecting on the acquisition of textile articles, considering that the trousseau is an important item for the aesthetics of a hotel. For this purpose, it is essential to highlight issues such as: stock definition, customer choice decisions, control over layette demand and governance sector conceptualization. In order to define and characterize such concepts, a bibliographical survey was carried out focused on governance in hospitality as well as on the analysis and management of trousseau in the hotel industry.

**Keywords:** Proper management of layette stocks. Governance sector. Hospitality.

## 1 INTRODUÇÃO

A indústria de hotelaria é conhecida por sua natureza dinâmica e pela demanda flutuante de hóspedes. Gerenciar de forma adequada os estoques de enxovais é um desafio complexo, mas fundamental para atender às necessidades dos hóspedes, garantir a eficiência das operações e aumentar os lucros. Um estoque insuficiente de enxovais pode levar a atrasos no atendimento aos hóspedes, enquanto um excesso de estoque resulta em custos desnecessários e desperdício de recursos.

O objetivo deste trabalho é explorar e entender a importância da gestão de enxovais na indústria hoteleira, destacando sua influência no conforto, na qualidade do serviço e na satisfação dos hóspedes através da análise de artigos científicos, monografias e livros relacionados ao tema.

Com este trabalho também buscamos destacar como pesquisas e estudos aprofundados sobre gestão de estoque de enxovais na indústria de hotelaria são essenciais para identificar as melhores práticas e as estratégias mais eficientes para otimizar os processos. Ao compreender os desafios específicos enfrentados pela indústria hoteleira e as soluções inovadoras desenvolvidas, os gestores podem implementar medidas que resultem em maior controle dos custos, redução do desperdício, aumento da eficiência operacional e melhoria na experiência dos hóspedes.

Os enxovais de hotelaria são elementos essenciais para garantir uma estadia agradável e memorável aos hóspedes de hotéis, pousadas e estabelecimentos similares. Eles incluem itens como lençóis, toalhas, colchas, edredons, travesseiros e todo o conjunto de roupas de cama e banho fornecidos aos visitantes.

Além disso, a qualidade dos enxovais está intimamente ligada à percepção da limpeza e da higiene do hotel. Hóspedes esperam encontrar quartos limpos e bem-arrumados, e a qualidade dos lençóis e toalhas desempenha um papel fundamental nessa percepção. Enxovais desgastados, manchados ou malcuidados podem transmitir uma imagem negativa e comprometer a reputação do estabelecimento.

Neste trabalho, exploraremos os principais aspectos relacionados aos enxovais de hotelaria, desde a seleção dos materiais e a importância da durabilidade até as práticas recomendadas de lavagem e manutenção. Também abordaremos as tendências recentes na indústria de enxovais, como a adoção de tecidos ecológicos e sustentáveis, e o uso de designs inovadores para criar uma atmosfera única e diferenciada nos quartos de hotel.

Ao compreendermos a importância dos enxovais de hotelaria e adotarmos práticas

adequadas relacionadas a esses itens, os estabelecimentos hoteleiros estarão mais bem preparados para oferecer uma experiência excepcional aos hóspedes, conquistar sua fidelidade e obter uma vantagem competitiva no mercado hoteleiro cada vez mais exigente.

## **2 MATERIAIS E MÉTODOS**

A presente revisão da literatura foi realizada a partir da consulta de artigos científicos e livros publicados no idioma português, alinhados a temática investigada, selecionados em portais de busca acadêmico (scielo) e não acadêmico (google), integrando-se a experiência dos pesquisadores sobre o respeito tema e contexto, compilando nos tópicos da revisão em curso.

## **3 DIVIVÃO DE SETOR NA HOTELARIA**

O setor de governança em um hotel é responsável por uma série de atividades que visam garantir o bem-estar e a satisfação dos hóspedes, assim como a organização e limpeza dos espaços comuns e dos quartos. Para isso, a divisão de trabalho é essencial, permitindo que cada profissional tenha suas atribuições bem definidas e desempenhe suas funções de forma eficiente.

Dentro da equipe de um hotel a governanta é responsável pela coordenação e supervisão de todas as atividades relacionadas ao setor de governança. Ela é a pessoa encarregada para gerenciar a equipe de trabalho, supervisionar o processo de limpeza dos quartos e áreas comuns, garantir a disponibilidade de itens têxteis, entre outras atividades. A governanta deve, portanto, com base no histórico de ocupação prever grandes compras, como enxoval, que é uma grande preocupação orçamentária, exigindo alto investimento por parte do hotel. (Yanes, 2014)

Neste setor também estão incluídos os supervisores de andar. Esses funcionários devem supervisionar a limpeza dos quartos e corredores. Eles acompanham a execução das tarefas pelos camareiros e camareiras e devem garantir que os serviços estejam sendo realizados com qualidade e eficiência necessária.

Camareiros e camareiras ficam encarregados da limpeza dos quartos, troca de roupa de cama e banho, reposição de itens de higiene pessoal, arrumação dos móveis e decoração dos quartos. Eles devem realizar suas tarefas de forma discreta, respeitando a privacidade dos hóspedes e atendendo às suas necessidades. De acordo com Castelli (1999), um hotel não pode passar nenhum dia sem a sua presença.

A lavanderia fica responsável pela lavagem, secagem e passagem dos itens têxteis utilizados pelos hóspedes, bem como dos uniformes dos colaboradores do hotel, enquanto que

a reposição desses itens está sob responsabilidade do setor de estoque.

A lavanderia opera com alta responsabilidade na previsão de roupa, e se não houver roupas limpa como os hóspedes poderão dormir? Como poderão se enxugar após o banho? Assim, podemos perceber que o planejamento/previsão é intenso e diversificado, exigindo total atenção para não provocar caos. (YANES, 2014, p.19).

A zeladoria é a parte encarregada de fazer a manutenção e conservação dos equipamentos e instalações do hotel, bem como pela limpeza das áreas comuns e externas.

O Gerente de Governança é responsável pelo treinamento e supervisão da equipe de governança. Eles garantem que os funcionários estejam treinados em técnicas de limpeza e manutenção adequadas e que cumpram os padrões estabelecidos pelo hotel.

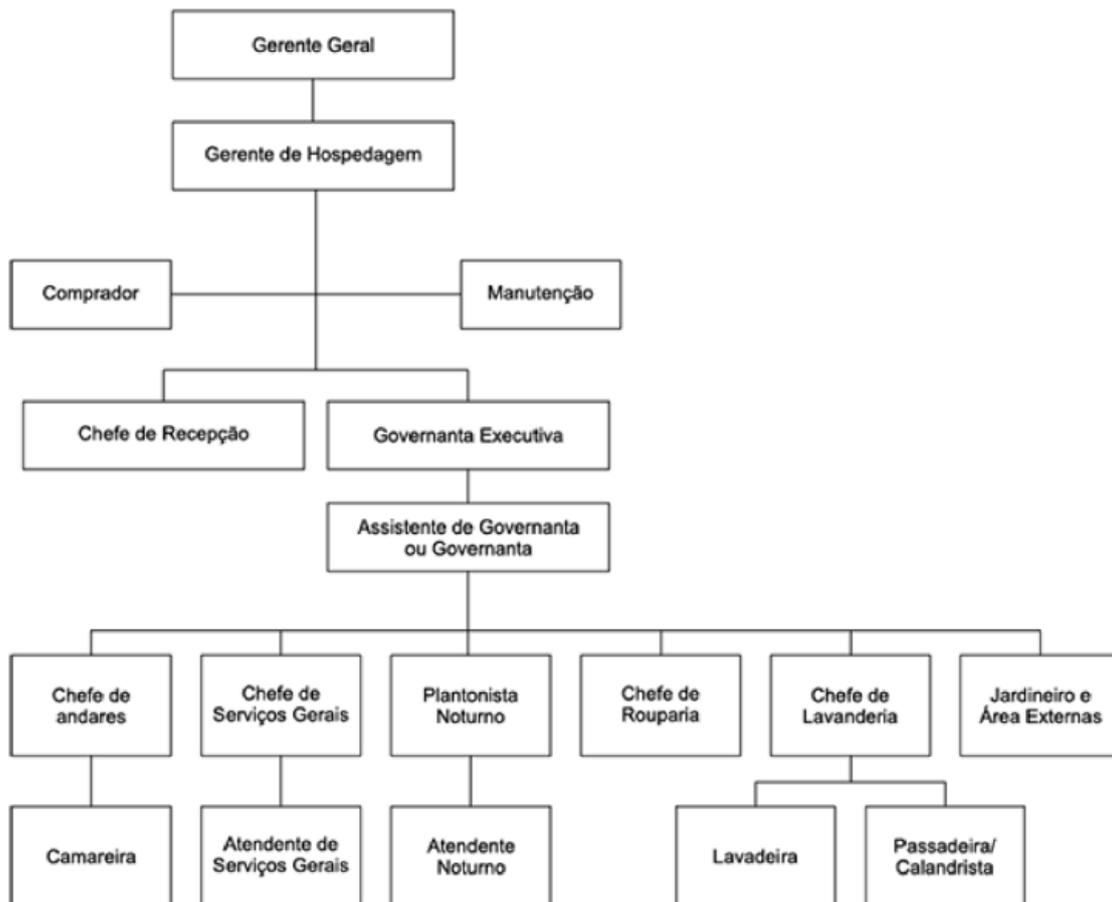
Em resumo, a divisão de trabalho do setor de governança em um hotel é fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados, a satisfação dos hóspedes e a organização e limpeza dos espaços comuns e dos quartos. Cada profissional tem suas atribuições bem definidas, permitindo que as atividades sejam realizadas com eficiência e eficácia.

Uma vez que a governança participa ativamente da administração do hotel, é essencial que ela tem ampla comunicação com os demais setores para poder organizar o setor de acordo com as necessidades destes e principalmente pode adequar seus recursos humanos e matérias a essas exigências. (YANES, 2014, p.23)

#### **4 ORGONOGRAMA**

Um organograma é basicamente uma representação gráfica da estrutura organizacional de uma empresa ou instituição. Ele serve para mostrar as relações hierárquicas e funcionais entre os diferentes cargos, departamentos e áreas de uma organização. Geralmente ele apresenta o nome dos cargos e departamentos em caixas retangulares ou ovais, e as linhas que os conectam mostram as relações hierárquicas e funcionais entre eles. As caixas superiores geralmente representam cargos de liderança, enquanto as inferiores representam cargos subordinados. O organograma pode incluir também outras informações, como o nome dos funcionários em cada cargo, o número de funcionários em cada departamento e outras informações relevantes. O organograma do setor vai depender do porte e do tipo do hotel (YANES, 2014). Abaixo temos o exemplo de um organograma de um hotel de médio a grande porte sem terceirização de serviços.

Figura 1: organograma



Fonte: Governança em Hospedagem.

Os organogramas são uma ferramenta útil para ajudar a entender a estrutura organizacional de uma empresa como um hotel. Eles são usados pelos gestores para identificar as áreas de responsabilidade, estabelecer fluxos de trabalho e comunicação, e facilitar a tomada de decisões estratégicas.

É essencial que a equipe de governança conheça o organograma pois facilita na supervisão do setor, assim como o entendimento de cada colaborador sobre a estrutura e operação do hotel (Yanes, 2014)

O organograma delinea as diversas áreas de serviço para garantir que nenhuma área seja descoberta e não ocorram superposições de responsabilidade. O dimensionamento das equipes vai depender do tempo médio de limpeza da unidade habitacional, do porte do hotel, da localização, do perfil etc. Para decidir o dimensionamento das equipes, a governanta deve levar em consideração a ocupação máxima do hotel. Cada hotel terá o seu modelo, dependendo do tamanho, do tipo de administração, do público-alvo etc. (YANES, 2014, p.43).

## **5 CONCEITOS BÁSICOS DE GESTÃO DE ESTOQUE**

A gestão de estoques refere-se ao planejamento, controle e organização dos materiais e produtos mantidos por uma organização. Envolve tomar decisões sobre o que e quanto comprar, armazenar e distribuir, garantindo que os estoques estejam disponíveis no momento certo, na quantidade adequada e com os menores custos possíveis.

Um dos conceitos básicos relacionados à gestão de estoques é a Demanda que se refere à quantidade de um determinado item que é necessária em um determinado período de tempo. Compreender a demanda é essencial para determinar os níveis de estoque ideais.

Outro conceito importante é o Ponto de Pedido, que consiste no nível de estoque no qual um novo pedido de reposição deve ser feito. É calculado levando-se em consideração a demanda média, o tempo de entrega do fornecedor e a variabilidade da demanda.

O Estoque de Segurança é uma quantidade adicional de estoque mantida como uma proteção contra incertezas na demanda ou tempo de entrega. O estoque de segurança ajuda a evitar rupturas de estoque e garantir um nível de serviço adequado aos clientes.

No ramo hoteleiro a quantidade de um item que deve ser comprada em cada pedido para minimizar os custos totais de estoque, incluindo custos de pedido e custos de manutenção é conhecida como Lote Econômico de Compra (LEC).

## **6 GESTÃO DE ESTOQUES NO SETOR HOTELEIRO**

A gestão dos estoques de enxovais em hotéis envolve uma série de atividades que visam garantir a disponibilidade dos itens necessários, ao mesmo tempo em que minimizam custos e reduzem desperdícios. Para isso, é essencial implementar práticas eficientes de controle e reposição.

Um dos desafios enfrentados na gestão de estoques de enxovais em hotéis é o controle preciso da demanda. A flutuação sazonal e a variação da ocupação dos quartos podem dificultar a previsão da quantidade necessária de enxovais. Além disso, a falta de informações detalhadas sobre o uso e o desgaste dos itens pode dificultar o planejamento adequado.

Outro desafio está relacionado à manutenção da qualidade dos enxovais. A lavagem frequente, o desgaste natural e a possibilidade de manchas ou danos exigem um cuidado especial para garantir que os itens estejam sempre em boas condições. Isso requer uma gestão eficiente do ciclo de vida dos enxovais, incluindo a reposição oportuna de itens desgastados e a identificação e tratamento adequado de manchas ou danos.

No entanto, esses desafios também oferecem oportunidades para melhorias. Uma

gestão eficiente de estoques de enxovais pode resultar em benefícios significativos, como redução de custos, melhoria da satisfação do cliente e aumento da eficiência operacional.

Uma das oportunidades é a implementação de tecnologias de rastreamento e monitoramento. Utilizar sistemas automatizados para controlar a entrada e saída de enxovais, bem como rastrear seu uso e desgaste, permite um controle mais preciso e reduz a possibilidade de perdas ou desvios.

Outra oportunidade está na adoção de práticas sustentáveis. A gestão adequada de estoques de enxovais pode contribuir para a redução do desperdício, o uso eficiente dos recursos e a promoção da sustentabilidade ambiental. Isso pode incluir o uso de materiais sustentáveis, como algodão orgânico, e a implementação de programas de reciclagem ou reutilização de itens desgastados.

Para lidar com os desafios e aproveitar as oportunidades, as empresas hoteleiras podem adotar algumas estratégias. Uma delas é investir em sistemas de informação integrados que permitam um acompanhamento em tempo real dos estoques e facilitem a tomada de decisões. Além disso, é importante estabelecer parcerias sólidas com fornecedores confiáveis, que possam garantir a reposição rápida e eficiente dos enxovais.

A capacitação da equipe também é essencial. Treinamentos sobre boas práticas de manuseio, lavagem e armazenamento dos enxovais podem contribuir para a preservação da qualidade dos itens e prolongar sua vida útil.

## **7 FATORES QUE AFETAM A GESTÃO DE ESTOQUES DE ENXOVAIS EM HOTÉIS**

A gestão de estoques de enxovais em hotéis é influenciada por diversos fatores que afetam o planejamento, o controle e a reposição dos itens. Como já citado anteriormente nesse trabalho, a sazonalidade é um fator importante a ser considerado na gestão de estoques de enxovais. A demanda por quartos de hotel varia ao longo do ano, com períodos de alta e baixa ocupação. Durante períodos de alta temporada, é necessário garantir que haja estoques suficientes para atender à demanda, enquanto nos períodos de baixa temporada é preciso evitar o excesso de estoque e o desperdício.

No ramo hoteleiro também é preciso atentar-se a demanda flutuante por enxovais. Em hotéis essa demanda pode variar significativamente de acordo com fatores como eventos especiais, feriados, conferências e atividades sazonais. É essencial acompanhar e prever adequadamente essas variações para evitar a falta de itens quando a demanda é alta e o excesso de estoque quando a demanda é baixa.

A qualidade dos produtos é mais um fator crucial na gestão de estoques em hotéis. Itens de baixa qualidade podem se desgastar mais rapidamente, resultando em reposições frequentes e aumento de custos. Portanto, é fundamental selecionar fornecedores confiáveis que forneçam produtos de qualidade e implementar políticas de controle de qualidade para garantir que os enxovais estejam em boas condições e atendam às expectativas dos hóspedes uma vez que os enxovais possuem um ciclo de vida definido, pois são sujeitos a desgaste natural, manchas e danos. É necessário acompanhar o ciclo de vida de cada item e estabelecer políticas para a reposição oportuna dos enxovais desgastados ou danificados. O monitoramento adequado do ciclo de vida dos produtos contribui para manter um estoque adequado e evitar a falta ou o excesso de itens.

Quando se fala na aquisição desses itens não é possível desconsiderar a flutuação dos preços dos enxovais podem variar ao longo do tempo devido a fatores como inflação, flutuações cambiais e mudanças nos custos de produção. Essas flutuações de preços podem afetar o planejamento de estoque e os custos associados à gestão de estoques de enxovais em hotéis. É importante considerar essas variações de preços ao determinar as quantidades a serem adquiridas e negociar com fornecedores para obter melhores condições comerciais.

Para lidar com esses fatores que afetam a gestão de estoques de enxovais em hotéis, é fundamental adotar práticas eficientes de controle, implementar sistemas de informação integrados, realizar previsões de demanda precisas, estabelecer parcerias estratégicas com fornecedores confiáveis e investir na capacitação da equipe. Essas estratégias auxiliam na garantia de um estoque adequado, controle de custos, manutenção da qualidade dos enxovais e satisfação dos hóspedes.

## **8 MÉTODOS DE CONTROLE DE ESTOQUES DE ENXOVAIS EM HOTÉIS**

As empresas hoteleiras utilizam diversos métodos de controle de estoque para garantir a disponibilidade dos enxovais e otimizar a gestão dos recursos. Alguns dos métodos comumente empregados são: contagem periódica, sistema de requisição, ponto de pedido, just-in-time (JIT), análise ABC, entre outros métodos tecnológicos.

A contagem periódica consiste na contagem física dos itens de estoque em intervalos regulares. Ela permite verificar o nível atual de estoque e identificar discrepâncias entre o registro contábil e a quantidade física dos enxovais. A contagem periódica ajuda a identificar possíveis erros ou desvios e a tomar medidas corretivas. Já o sistema de reposição é um método baseado em solicitações de enxovais pelas diferentes áreas do hotel. Cada departamento faz

solicitações de acordo com suas necessidades, e o estoque é reabastecido com base nessas demandas. Esse método requer um bom controle e comunicação entre os departamentos para evitar estoques excessivos ou insuficientes, para isso é preciso estabelecer o ponto de pedido, definindo um nível mínimo de estoque. Quando o estoque atinge esse ponto, é feito um novo pedido para reabastecimento. Esse método é útil para evitar a falta de enxovais, pois permite a reposição antes que o estoque seja totalmente consumido.

Já o Just-in-Time (JIT) visa minimizar os níveis de estoque mantendo uma produção e entrega no momento exato em que são necessários. No contexto hoteleiro, isso significa receber os enxovais no momento certo, evitando estoques excessivos e reduzindo custos de armazenagem.

Uma vez armazenados os enxovais são categorizados com base em sua importância em três grupos: A (itens de alta importância), B (itens de média importância) e C (itens de baixa importância). Essa análise ajuda a direcionar o foco de controle e gerenciamento para os itens mais críticos, otimizando os recursos e reduzindo riscos e é chamada de Análise ABC.

## **9 TECNOLOGIAS APLICADAS NA GESTÃO DE ESTOQUES DE ENXOVAIS EM HOTÉIS**

Muitas empresas hoteleiras utilizam sistemas de gestão de estoque baseados em tecnologia, como software de controle de estoque e rastreamento automatizado. Essas soluções ajudam a monitorar e controlar os níveis de estoque, registrar movimentações, prever demandas e agilizar os processos de reposição.

A escolha do método de controle de estoque depende das necessidades e características específicas de cada hotel. Além disso, é importante considerar a integração com outros sistemas, a capacidade de previsão de demanda e a disponibilidade de recursos tecnológicos. A combinação de diferentes métodos e a adoção de melhores práticas contribuem para uma gestão eficiente dos estoques de enxovais em empresas hoteleiras, como por exemplo a utilização do LIFO (Last In, First Out), PEPS (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair) e UEPS (Último a Entrar, Primeiro a Sair) utilizados para a valoração de enxovais em empresas hoteleiras.

O método LIFO assume que os itens mais recentemente adquiridos são os primeiros a serem vendidos. Isso significa que o custo dos itens vendidos é baseado no preço dos enxovais mais recentes adicionados ao estoque, enquanto o valor do estoque remanescente é calculado com base no custo dos itens mais antigos. Ele pode resultar em um custo de vendas mais próximo dos preços atuais, mas pode levar a uma subavaliação do valor do estoque.

PEPS assume que os itens mais antigos são os primeiros a serem vendidos. Portanto,

o custo dos itens vendidos é baseado no preço dos enxovais mais antigos do estoque, enquanto o valor do estoque remanescente é calculado com base no custo dos itens mais recentes. O método PEPS tende a refletir melhor o custo original dos itens vendidos, mas pode levar a uma sobreavaliação do valor do estoque.

UEPS é uma variação do LIFO em que os itens mais recentemente adquiridos são os primeiros a serem vendidos. Isso significa que o custo dos itens vendidos é baseado no preço dos enxovais mais recentes adicionados ao estoque, enquanto o valor do estoque remanescente é calculado com base no custo dos itens mais recentes disponíveis. O método UEPS é menos comum e não é permitido em algumas jurisdições fiscais.

A escolha do método de valoração de estoque, seja LIFO, PEPS ou UEPS, depende das políticas contábeis adotadas pela empresa e dos regulamentos fiscais aplicáveis. Cada método possui suas vantagens e desvantagens em termos de refletir o custo dos itens vendidos e o valor do estoque remanescente. É importante que as empresas hoteleiras estejam em conformidade com as regulamentações contábeis e fiscais ao selecionar e aplicar o método de valoração de estoque mais apropriado.

Esses softwares permitem o registro detalhado de informações sobre os enxovais, como quantidade, localização, datas de aquisição e reposição, facilitando o monitoramento e controle dos itens. Com esses sistemas, é possível obter um panorama completo do estoque, evitando a falta ou o excesso de enxovais.

Além disso, alguns hotéis utilizam códigos de barras e tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID) na gestão de estoques de enxovais. Através dessas tecnologias, é possível atribuir identificadores únicos a cada item de enxoval, facilitando o rastreamento e controle dos mesmos. A leitura dos códigos ou tags RFID permite o registro ágil das movimentações, desde o recebimento até o uso pelos hóspedes, reduzindo erros e melhorando a precisão dos registros.

Outra tecnologia relevante é o monitoramento em tempo real dos enxovais. Através do uso de sensores e sistemas de monitoramento, é possível acompanhar a utilização e o status dos enxovais nos quartos e áreas comuns do hotel. Dessa forma, é possível identificar rapidamente quando um item precisa ser repostado, permitindo uma ação imediata para evitar a falta de enxovais e garantir a satisfação dos hóspedes.

Por fim, a aplicação de técnicas de análise de dados e previsão de demanda contribui para uma gestão mais eficiente dos estoques de enxovais. Através de algoritmos e modelos estatísticos, é possível identificar padrões de consumo, sazonalidade e tendências de demanda. Com essas informações, é possível fazer previsões mais precisas e tomar decisões informadas

sobre o planejamento de estoques, evitando a escassez ou excesso de itens.

Em resumo, as tecnologias aplicadas na gestão de estoques de enxovais em hotéis, como sistemas de gestão, códigos de barras, RFID, automação de processos, monitoramento em tempo real e análise de dados, proporcionam uma maior eficiência operacional, redução de custos e maior satisfação dos hóspedes. A adoção dessas tecnologias contribui para um controle mais preciso dos estoques, evitando problemas como a falta de enxovais e garantindo um serviço de qualidade aos clientes.

De acordo com Li et al. (2019), "A tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID) tem sido amplamente utilizada na gestão de estoques de enxovais em hotéis. Através do uso de tags RFID, os hotéis podem rastrear e monitorar a localização e movimentação dos itens de enxoval de forma eficiente, melhorando a precisão dos registros e reduzindo erros no controle de estoques. Essa tecnologia permite uma gestão mais ágil e automatizada, facilitando a reposição de enxovais e contribuindo para a eficiência operacional dos hotéis."

## **10 RESULTADOS E IMPACTOS DA GESTÃO DE ESTOQUES DE ENXOVAIS EM HOSTEIS**

A gestão eficaz de estoques de enxovais em hostels tem um impacto significativo nos resultados operacionais e na satisfação dos hóspedes. Quando implementada de maneira adequada, a gestão de estoques de enxovais pode trazer uma série de benefícios e melhorias para a operação do hostel.

Um dos principais resultados alcançados é a otimização dos níveis de estoque. Ao manter um controle preciso dos enxovais disponíveis, evita-se a escassez de itens essenciais e a necessidade de reposições de emergência, o que poderia gerar custos adicionais. Além disso, evitar estoques excessivos também é importante, pois evita o acúmulo de itens não utilizados, reduzindo custos de armazenamento e minimizando o risco de obsolescência.

A gestão eficiente de estoques de enxovais também impacta diretamente a qualidade dos serviços prestados pelo hostel. Ao garantir a disponibilidade de enxovais em boas condições, é possível oferecer um ambiente limpo e confortável para os hóspedes. Itens como toalhas, lençóis e travesseiros devem estar em perfeito estado, transmitindo uma imagem positiva e contribuindo para a satisfação dos hóspedes.

Outro resultado importante é a redução de perdas e desperdícios. Com uma gestão adequada, é possível identificar problemas de desgaste excessivo, danos ou furtos de enxovais. Ao monitorar constantemente os estoques, é possível tomar medidas corretivas imediatas, evitando perdas e mantendo um controle efetivo dos ativos do hostel.

Além disso, a gestão eficiente de estoques de enxovais permite uma melhor previsão de demanda. Com o uso de ferramentas de análise de dados e histórico de ocupação, é possível identificar padrões de consumo, sazonalidades e tendências. Essas informações auxiliam na tomada de decisões estratégicas, permitindo um planejamento mais preciso das compras e reposições de enxovais.

Os resultados positivos da gestão de estoques de enxovais em hostels se refletem diretamente no sucesso do negócio. A satisfação dos hóspedes é essencial para a reputação e o crescimento do hostel. Um ambiente limpo, organizado e com enxovais de qualidade contribui para experiências positivas, resultando em avaliações favoráveis, recomendações e fidelização dos clientes.

Em suma, a gestão eficiente de estoques de enxovais em hostels proporciona uma série de resultados positivos, incluindo otimização dos níveis de estoque, melhoria na qualidade dos serviços, redução de perdas e desperdícios, melhor previsão de demanda e aumento da satisfação dos hóspedes.

## **11 CONCLUSÃO**

Em conclusão, a gestão eficiente de enxovais e a implementação sólida de práticas de governança desempenham um papel essencial na excelência operacional de um hotel. Atrávez de processos bem definidos, controle de qualidade rigoroso e adoção de tecnologias cada vez mais atuais, é possível otimizar recursos, reduzir desperdícios e elevar a experiência dos hóspedes. Além disso, uma gestão de enxovais eficaz promove a satisfação dos clientes e a sustentabilidade ambiental. Ao adotar uma abordagem sustentável, os hotéis não apenas demonstram responsabilidade social e ambiental, mas também conquistam uma vantagem competitiva. O constante aprimoramento dessa área é fundamental para que o hotel alcance níveis superiores de competitividade e destaque no setor hoteleiro, tornando-se uma escolha preferencial para os viajantes em busca de conforto, qualidade e atendimento excepcional. A implementação de práticas eficientes de controle de estoque, lavanderia e manutenção dos enxovais impactam diretamente na redução de custos e no aumento da vida útil dos produtos.

Em síntese, conclui-se que a gestão de enxovais no ramo hoteleiro é um fator chave para o sucesso do empreendimento, contribuindo para a construção de uma reputação positiva, fidelização de clientes e aumento da lucratividade. A constante busca por aprimoramento nessa área é essencial para garantir a excelência na prestação de serviços e o fortalecimento da

imagem da marca no mercado hoteleiro, tornando-se um diferencial competitivo relevante em um setor dinâmico e em constante evolução.

## REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. (2004). **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. Bookman Editora.

BONELLI, M. **Têxteis em Hotelaria e Restauração**. Editora Lidel, 2012.

DIAS, M. A. P. (2018). **Administração de materiais: uma abordagem logística**. Atlas.

GONZALES, C. (2014). **Qualidade em Enxovais para Hotelaria**. Editora Paco, 2014.

LOPES, S. (2016). **Hotelaria: Manual Prático**. Editora Senac São Paulo, 2016.

PIRES, S. R. I. (2014). **Gestão da cadeia de suprimentos: conceitos, estratégias, práticas e casos**. Cengage Learning.

RIBEIRO, M. **Enxoval Inteligente: A Arte de Vestir a Cama**. Editora Senac Rio, 2010.

RAMOS, A. **Metodologia da Pesquisa Científica: como uma monografia pode abrir o horizonte do conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2009.

SANTOS, M., & Silva, M. **Roteiro de Trabalho para o Setor de Enxovais de Hotelaria**. Editora Senac São Paulo, 2017.

VASCONCELLOS, V., & Penna, L. **Enxoval Têxtil e Hotelaria Hospitalar**. Editora Manole, 2019

YANES, A. F. **Governança em Hospedagem**. Saraiva Educação S.A, 2014.

REVISTA v. 8, n. 3 (2017) **Revista de Gestão e Projetos - GeP**, Disponível em: <http://www.revistagep.org/ojs/index.php/ep> Acessado em 4 de maio 2018