www.revistaft.com.br

Revista FT | ISSN 1678-0817 | v. 30, n. 164, 2026 | DOI: 10.69849/x4b3hm71

Gestão de processos na Pousada Tucanos: análise do atendimento e proposta de padronização do fluxo de reservas em uma empresa de gestão familiar, em Presidente Figueiredo – Amazonas.

Business process management at Pousada Tucanos: analysis of customer service and a proposal for standardizing the reservation workflow in a family-owned enterprise in Presidente Figueiredo, Amazonas, Brazil.

Alicia Giovanna Campos Xavier[1]
Beatriz Vieira Torres[2]
Jonatas Davi de Souza Freire[3]
Maria Eduarda Pereira Rodrigues[4]
Maria Luiza de Souza Leal[5]
Regevane da Silva Marinho[6]
Luciana Oliveira do Valle Carminé[7]

RESUMO - A gestão de processos é uma ferramenta que representa extrema relevância para a estruturação das atividades empresariais, especialmente quando se trata de empresas familiares,

[1] Graduanda do Curso de Administração pelo Centro Universitário Fametro. E-mail: Aliciaxavier71@gmail.com - ORCID: 0009-0008-5163-8393.
[2] Graduanda do Curso de Administração pelo Centro Universitário Fametro. E-mail: Beatrizvieiratorres2003@gmail.com - ORCID: 0009-0002-5131-3528.
[3] Graduando do Curso de Administração pelo Centro Universitário Fametro. E-mail: Jonatas03freire@gmail.com - ORCID: 0009-0008-0394-4812.
[4] Graduanda do Curso de Administração pelo Centro Universitário Fametro. E-mail: rodriguesduda165@gmail.com - ORCID: 0009-0004-7456-1481.
[5] Graduanda do Curso de Administração pelo Centro Universitário Fametro. E-mail: Lmarialeal@yahoo.com - ORCID: 0009-0000-0520-8335.
[6] Graduanda do Curso de Administração pelo Centro Universitário Fametro. E-mail: Anny29marinho@gmail.com - ORCID: 0009-0005-8733-1092.
[7] Doutora em Gestão da Inovação em Biotecnologia pela Universidade Federal do Amazonas - UFAM. E-mail: Lucianadovalle@hotmail.com - ORCID: 0009-0008-3525-8278.

onde a informalidade pode acabar comprometendo a administração e a realização dos procedimentos da empresa. Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo estudar os processos de atendimento e reservas da Pousada Tucanos, apontando os maiores entraves que prejudicam a organização. Assim, foi realizado um estudo de caso, com enfoque qualitativo e natureza descritiva, baseado em observações feitas sobre o funcionamento do estabelecimento e em diálogos informais com a proprietária da Pousada Tucanos. Os dados obtidos demonstraram problemas em relação à comunicação com os clientes, ao registro e monitoramento de reservas e à ausência de procedimentos padronizados. Foi possível ainda detectar variações na dinâmica de atendimento ao cliente entre os períodos com e sem funcionário dedicado à recepção do estabelecimento. Com base nessa análise, foi elaborada uma sugestão de padronização do processo de fluxo de reservas, baseada na concentração das informações e na classificação dos registros de reserva. Portanto, pode-se concluir que tais iniciativas podem contribuir para a diminuição de falhas operacionais e para o aprimoramento da comunicação, seja ela interna ou externa com o cliente.

Palavras-chave: Gestão de processos. Empresa Familiar. Meios de hospedagem. Atendimento. Reservas.

ABSTRACT - Process management is a tool of extreme relevance for structuring business activities, especially in family-owned businesses, where informality can ultimately compromise the management and execution of company procedures. In this sense, this article aims to study the customer service and reservation processes at Pousada Tucanos, identifying the main bottlenecks that hinder the organization. Thus, a descriptive, qualitative case study was conducted, based on observations of the establishment's operations and informal interviews with the owner of Pousada Tucanos. The data obtained revealed issues regarding customer communication, the recording and monitoring of reservations, and the lack of standardized procedures. It was also possible to detect variations in customer service dynamics between periods with and without a dedicated receptionist. Based on this analysis, a proposal for standardizing the reservation workflow was developed, grounded in the centralization of information and the classification of reservation records. Therefore, it can be concluded that such initiatives can contribute to reducing operational failures and improving both internal communication and external communication with customers.

Keywords: Process management. Family business. Lodging facilities. Customer service.

1. INTRODUÇÃO

A maioria das empresas familiares têm seus colaboradores estruturados de acordo com o modo como os proprietários e os membros da família se envolvem diretamente no dia a dia do negócio. Essa proximidade pode ajudar a acelerar as decisões, mas também pode levar à concentração de tarefas e a algumas atividades dependentes da disponibilidade de alguns integrantes da família. Nas empresas familiares, a pesquisa considera a necessidade de organização e de abordagens que profissionalizem a gestão, para estruturar rotinas sem remover a essência do negócio (Belmonte; Freitas, 2013; Paiva; Ramos; Palhares, 2025).

A experiência do cliente é encaminhada ao setor de atendimento do alojamento, bem como a gestão das reservas. A eficiência do serviço é vinculada, entre outros fatores, pela clareza das informações, pela fiabilidade das respostas e pela organização das atividades de atendimento ao cliente (Branco; Ribeiro; Tinoco 2010). No entanto, se não ficar claro como receber, registar e responder aos pedidos de acompanhamento das partes interessadas, ambos podem ser prejudicados.

Além disso, a representação dos fluxos operacionais, permite estabelecer uma sequência de ações e analisar como cada movimento se relaciona com os demais. O mapeamento, é uma forma de identificar gargalos e fazer recomendações para melhorias contínuas na análise dos métodos corporativos cujos resultados preferenciais devem estar mais próximos de uma função executada (Leite; Silva; Zaiden, 2023).

Este artigo trata-se exclusivamente da Pousada Tucanos, um negócio familiar localizado no município de Presidente Figueiredo no Amazonas, que conta com 13 mil habitantes. Atualmente, a única forma de reservar um quarto é pelo WhatsApp, onde os clientes informam quando desejam se hospedar e quantas pessoas. Após a confirmação de que os quartos estão disponíveis, é feita a solicitação de 50% do valor total via PIX, e a outra metade na recepção da pousada no dia da sua reserva. Os detalhes da reserva são registrados geralmente em agendas ou diretamente no celular. Essa dinâmica descreve o sistema atualmente existente adotado pela instituição e forma a base por meio da qual pode ser construído um quadro funcional.

Até o momento, o WhatsApp é o principal canal de contato com seus clientes, no entanto, isso está gerando algumas barreiras em termos de organização do serviço e gestão de reservas para a instituição.

O contexto desta pesquisa é impulsionado pela possibilidade de explorar e aprimorar o suporte ao cliente e a gestão de reservas em estabelecimentos familiares, devido à forma como as responsabilidades são distribuídas entre os membros da família, o que muitas vezes pode levar a desafios de gestão. No caso como o da Pousada Tucanos, entender como esse fluxo funciona pode ajudar a identificar falhas no trabalho diário e fornecer normas mais sistemáticas para receber e acompanhar solicitações de reserva. Além disso, o trabalho auxilia na percepção de como o gerenciamento de fluxos é aplicável ao cotidiano de pequenos empreendimentos do setor de hospedagem.

Nesse sentido, a pergunta de pesquisa central desta análise é, qual papel pode desempenhar a padronização do processo de serviço ao hóspede e das solicitações de reserva na organização operacional da Pousada Tucanos? A ideia geral é revisar o processo pelo qual o empreendimento recebe um hóspede da reserva até o atendimento na recepção, identificar pontos de dor e desenvolver soluções para sua organização. Os objetivos específicos do estudo incluem descrever o funcionamento do modelo de reservas utilizado e identificar algumas dificuldades em termos de prestação de serviço relacionadas aos hóspedes e ao controle das solicitações e apresentar uma proposta de padronização do fluxo de atividades.

2. REVISÃO DE LITERATURA

A forma como as empresas familiares organizam as atividades, as decisões tomadas e as responsabilidades distribuídas entre os membros da família conferem a essas empresas atributos próprios.

Belmonte e Freitas (2013) afirmam que várias dessas empresas lidam com dificuldades relacionadas à profissionalização da gestão, ao planejamento das atividades, ao controle de processos e à gestão de pessoas. Assim, a presente discussão contribui para desmistificar a necessidade de uma definição clara de funções e de uma melhor organização da rotina de trabalho e dos ciclos, sendo mais crucial em pequenas empresas, onde é comum que o proprietário e os membros da família desempenhem muitas atividades na operação diária.

Ou seja, a gestão de processos é uma ferramenta desenhada para otimizar e organizar o funcionamento da empresa. Ela também permite o devido acompanhamento de cada etapa das atividades e delega responsabilidade para cada tarefa, trazendo clareza para os procedimentos.

Conforme ressaltado por Lopes et al (2025), a gestão de processos em pequenas empresas oferece visibilidade para falhas e melhorias operacionais, evidenciando onde os recursos precisam ser otimizados e a qualidade do serviço deve ser aprimorada. Da mesma forma, Santos e Sanches (2026) também afirmam que a definição de fluxos de trabalho favorece uma maior eficiência operacional para empresas familiares.

Da mesma forma, Oliveira e Flores (2025) indicam que, para a gestão de empresas familiares, é importante estabelecer papéis e práticas de governança. Assim como, Brito et al. (2022) demonstram que a sucessão e a profissionalização são alguns dos temas que têm recebido mais atenção nas pesquisas sobre empresas familiares.

Na prática, muitas empresas familiares moldam suas rotinas a partir das necessidades do funcionamento do dia a dia. Paiva, Ramos e Palhares (2025) apresentam um estudo realizado na pizzaria Bela Massa, em Manaus, mostrando um pouco de como funciona a gestão de uma empresa familiar diariamente. Apesar de o trabalho ser voltado para o ramo de alimentação e não para hospedagem, alguns dos problemas encontrados pelos autores também podem ser percebidos em outros pequenos negócios. Entre eles estão as tarefas, definição das funções e decisões que precisam ser tomadas. Na Pousada Tucanos, essas questões são importantes na maneira como as atividades são divididas entre os responsáveis e no atendimento oferecido aos hóspedes.

Na área de hospedagem, o atendimento tem uma importância maior, a experiência do cliente está relacionada à forma como o serviço é prestado durante sua estadia. Branco, Ribeiro e Tinoco (2010) mostram que existem diferentes fatores que podem influenciar a avaliação feita pelos clientes. Não basta oferecer a hospedagem; é importante observar como o hóspede é atendido e como todo o processo acontece durante sua permanência.

Almeida e Pelissari (2019), também destacam fatores que influenciam a satisfação dos hóspedes, como a hospitalidade, a limpeza, o conforto, a localização, o preço considerado justo e as condições dos quartos. Em conjunto, esses estudos mostram que compreender a experiência do cliente é fundamental para identificar oportunidades de melhoria e aumentar a qualidade dos serviços prestados.

3. MATERIAL E MÉTODOS

Este artigo é classificado como uma pesquisa qualitativa exploratória e descritiva, por meio de um estudo de caso da empresa familiar Pousada Tucanos, no município de Presidente Figueiredo/AM. A unidade de análise da pesquisa foi o processo de atendimento ao hóspede e de controle de reservas, analisando cada etapa, desde o momento em que este primeiro contato é iniciado até a confirmação do alojamento. Compreender como as solicitações são recebidas, registradas e acompanhadas. Identificar problemas relacionados à organização das informações e a padronização do processo.

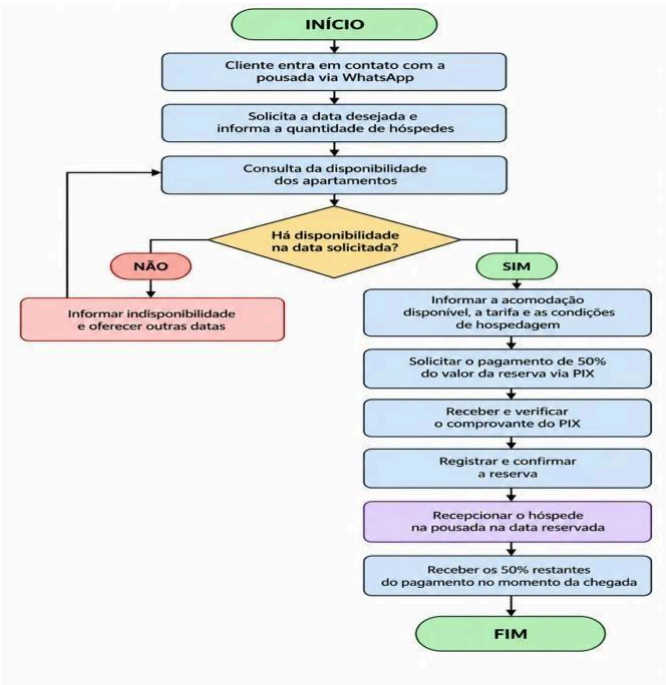
A coleta de dados foi realizada por meio de um método de entrevista com a proprietária. Além da entrevista, foram preparadas várias perguntas sobre a prestação de serviços, controle de reservas e os principais desafios operacionais diários enfrentados na gestão do negócio, à medida que surgiam temas ao longo da conversa, estas questões exploraram ainda mais como os pedidos de acomodação são recebidos e acompanhados, bem como quaisquer sistemas de organização que utilizem. Para melhor definir a empresa, consideramos parcialmente que a sua estrutura possui 13 apartamentos (acomodações para casal, triplo e quádruplo).

Segundo relatos da proprietária, durante períodos em que não havia funcionários para atender aos clientes, também foram considerados. Essas informações permitiram compreender qual era a realidade do negócio e o que poderia ser necessário em uma tentativa de realizar algumas melhorias, sem que isso fosse entendido como mera expressão de estatísticas ou de outros indicadores mais formais.

Com base nas informações coletadas, foi possível identificar algumas necessidades da pousada, sobretudo associadas à rapidez com que o serviço é prestado e, mais especificamente, à facilitação para obter acesso às informações e à organização referentes às solicitações de reserva.

Assim, com base nesse diagnóstico, foi apresentada uma ferramenta convincente para o bem-estar do serviço e uma prescrição/caminho para a padronização do fluxo de reservas. Este fluxo consistiu em alguns passos, enquanto recebia a reserva, anotando os dados do cliente, utilizando uma aplicação de verificação de disponibilidade de apartamentos com consulta, confirmação da reserva. Esta sugestão tinha como objetivo melhorar a organização, acompanhar os pedidos e definir melhor os procedimentos administrativos do hotel.

Figura 1: Fluxograma do processo atual de reservas da Pousada Tucanos



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A Figura 1 explica o processo: o cliente entra em contato pelo WhatsApp → verificação de disponibilidade → confirmação da reserva mediante o pagamento de 50% do custo do alojamento, e depois finaliza a proposta com anotações. A mesma regra não se aplica às reservas, o que leva a complicar o acompanhamento dessas reservas, especialmente quando a atividade está no auge, pois não existe um único procedimento para armazenar e atualizar essas informações.

Neste caso, isso se deve à necessidade de ter uma melhor organização interna do processo, pois deixar detalhes importantes, sem padronização, pode colocar em risco o controle sobre a disponibilidade das unidades e a qualidade do serviço. Assim, a combinação de técnicas variadas de registro, de modo a evitar um único ponto de controle, torna a busca por informações reais vulnerável a falhas operacionais.

Como objetivo de comprovar que essas falhas existem, foram reunidos dados referentes aos meses de julho, agosto e setembro, pois são considerados períodos com maior atividade. Nesta pesquisa, as reservas perdidas surgem devido a dificuldades no controle e nos registros das informações (Tabela 1).

Tabela 1: Quantidade de reservas perdidas nos meses de maior movimentação na Pousada Tucanos.

MESES	RESERVAS EFETUADAS	RESERVAS PERDIDAS
JULHO	9	3
AGOSTO	13	3
SETEMBRO	7	2

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A Pousada Tucanos tem 13 quartos disponíveis para reserva. Isso se divide em quartos individuais para casais, quartos triplos e até quartos quádruplos, permitindo o tipo exato de hóspedes que pode acomodar, desde um casal até um grupo.

Os detalhes de distribuições e capacidade são apresentadas na figura 2

Tabela 2 Distribuição dos apartamentos da Pousada Tucanos

CATEGORIA	QUANTIDADE DE QUARTOS	CAPACIDADE POR APARTAMENTO	CAPACIDADE TOTAL
CASAL	3	2	6
TRIPLO	4	3	12
QUÁDRUPLO	6	4	24
TOTAL	13	-	42

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Em geral, isso revela que a capacidade máxima da pousada é de 42 hóspedes. Mas os dados oficiais do gerente da propriedade mostram que a ocupação normalmente variava entre 35 e 40 pessoas. Essa diferença mostra que a capacidade máxima nunca é atingida em 100%, porque existem condições como: demanda; perfil do cliente e sazonalidade, em que o número de hóspedes possíveis sofreu alguma alteração. Portanto, sempre que falarmos sobre a quantidade de vagas disponíveis em uma pousada, devemos também acompanhar a forma como as vagas normalmente são preenchidas e pensar sobre o quanto elas podem ficar cheias.

Ao considerar o panorama geral da Capacidade Total, a Gestão de Reservas precisará levar em conta não apenas as salas disponíveis, mas também cada categoria de unidade e o número de hóspedes fornecido pelo cliente. Não acompanhar esses dados significa que a

acomodação reservada pode não corresponder às exigências dos hóspedes; além disso, dificulta ver quais de seus apartamentos ainda estão livres para qualquer período específico.

Isso também é significativo, pois durante períodos de alta demanda, como feriados e festividades, solicitações mais frequentes para consultar e atualizar informações sobre reservas seriam inestimáveis. Devido à natureza de uma pousada que possui diversos tipos de quartos, você está sujeito a dificuldades para visualizar a ocupação sem um controle centralizado e a um aumento de erros no check-in.

A categorização do espaço de hospedagem evidencia a realidade dessa proposta de padronização, e foi introduzida neste estudo de pesquisa.Um livro-razão centralizado com as informações do apartamento, categoria, período de hospedagem, quantidade de hóspedes e se você fez uma reserva ou não poderia ajudar muito a controlar quando ainda está disponível para se hospedar e a criar tipos de hospedagem mais organizados.

Considerando as dificuldades identificadas no processo de gestão de reservas da Pousada Tucanos, este estudo propõe uma melhoria: a criação de um website, utilizado como uma ferramenta cujo objetivo é modernizar e padronizar o processo de reservas. A proposta vem da necessidade de minimizar a dependência de registros feitos em diferentes mídias, por exemplo, agendas, cadernos ou até mesmo celulares, que muitas vezes resultam em erros de informação, como perda de reservas e duplicação da ocupação dos quartos.

A ferramenta foi criada para oferecer uma alternativa digital e pragmática, que centraliza as informações e auxilia na gestão da sua hospedagem. Dessa forma, o cliente verifica quantas opções de hospedagem existem, se o apartamento está disponível ou não, indica qual período deseja e finaliza sua reserva diretamente pelo ambiente digital.

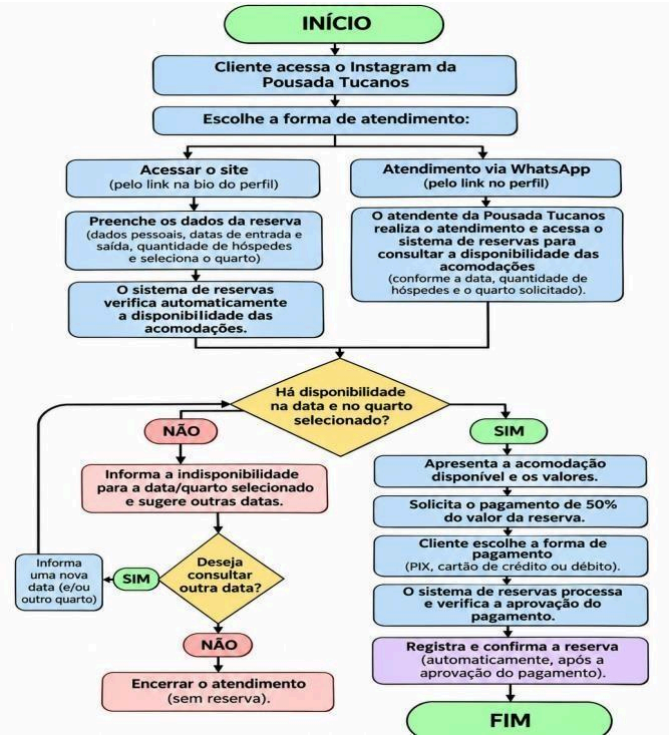
Além disso, a ferramenta permite pagar diretamente no site, com uma confirmação automática da reserva ao final da sua transação. Seu objetivo é tornar o processo mais amigável e reduzir etapas manuais no processo de confirmação para o cliente.

A proposta inclui duas opções de atendimento ao cliente: O website e WhatsApp (acessado através do Instagram da Pousada Tucanos). Dessa forma, a parte interessada pode optar por fazer sua reserva diretamente pelo site, utilizando os recursos da plataforma, ou entrar em contato conosco via WhatsApp, mantendo o canal de atendimento já utilizado pela pousada.

Assim, o site servirá como um complemento ao serviço do WhatsApp, sem sobrepô-lo, oferecendo aos clientes uma opção adicional para solicitar acomodação.

Uma etapa final é a informação relacionada às acomodações. O registro sendo centralizado permite que você acompanhe esta reserva e a disponibilidade dos apartamentos, para ter um melhor controle sobre essas acomodações, evitando situações de disponibilidade conflitante maior do que o esperado.

Figura 2: Fluxograma da proposta de padronização do processo de reservas



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A ferramenta apresentada pode servir para organizar as reservas, pois os detalhes podem ser consultados em um só lugar e não será necessário depender de informações dispersas em calendários, cadernos ou telefones celulares. Além disso, centralizar os dados pode ajudar a manter o controle sobre as reservas confirmadas e identificar possíveis conflitos com a disponibilidade.

Outro resultado positivo esperado é uma maior continuidade do serviço, pois o acesso a informações organizadas pode ajudar os gestores da pousada com reservas que talvez não estejam

prestando o serviço. Isso é especialmente importante quando diferentes membros da família têm participação na condução e nas atividades diárias de qualquer negócio.

Salienta-se que o sistema foi criado como uma sugestão de melhoria e ainda não foi incorporado à rotina das operações da Pousada Tucanos até o momento. Assim, as vantagens evidenciadas relacionam-se diretamente aos avanços previstos por meio da sua implementação adequada e precisam ser tentadas e avaliadas para realmente confirmar sua contribuição para a gestão.

Os resultados obtidos também permitem compreender que os maiores desafios enfrentados pela Pousada Tucanos estão relacionados à organização do atendimento, aos registros descentralizados e à falta de um processo padrão para solicitações de hospedagem. Por se tratar de um negócio familiar, algumas das atividades são conduzidas com base nas necessidades da vida cotidiana e isso gera uma concentração geral de responsabilidade, dificultando sua execução

Essa realidade se relaciona à pesquisa de Paiva, Ramos e Palhares (2025), que discute a gestão no dia a dia em uma empresa familiar e auxilia no entendimento de como todas as atividades administrativas passam a se organizar nesse tipo de organização. No caso da terceirização na Pousada Tucanos, o envolvimento de membros da família em atividades relacionadas ao serviço indica que é necessário estabelecer regras e procedimentos que favoreçam não apenas a compartimentalização — também por meio do estabelecimento de como determinados serviços podem continuar apesar das mudanças em sua prestação.

A elevada quantidade de perdas provisionadas reconhecidas, no que diz respeito aos meses de julho, agosto e setembro, reforça a necessidade de melhorias no controle dos pedidos. Esses dados indicam que podemos melhorar o acompanhamento dos pedidos e o registro das informações, especialmente durante períodos de maior demanda. A esse respeito, Lopes et al. Conforme Ferreira et al. (2025), a gestão de processos em micro e pequenas empresas permite identificar falhas operacionais, bem como melhorias que proporcionam melhor utilização dos recursos e um serviço de qualidade, aprimorando o processo.

O segundo desses pontos-chave se relaciona à capacidade de acomodação do imóvel. Um único lodge é composto por 13 apartamentos, com flexibilidade teórica de até 42 quartos (importante porque cada quarto de hóspedes inclui um tipo de quarto diferente e é limitado ao número de pessoas que estão reservadas). Esses fatores conjuntos das experiências dos clientes se

relacionam à qualidade dos serviços de hospedagem proporcionados por Branco, Ribeiro e Tinoco (2010) e Almeida e Pelissari (2019). Assim, o tipo de serviço e a transparência das informações são aspectos que devem ser enfatizados para que cada hóspede tenha uma resposta adequada.

A principal recomendação para a melhoria foi o desenvolvimento do website, com base nas dificuldades encontradas e discutidas. A ferramenta foi criada para ajudar os clientes a navegarem com mais facilidade pelos dados de uma casa de hóspedes que desejam reservar, bem como para organizar todas as ações que envolvem os pedidos de reserva.

Nós nos associamos a essa proposta feita por Leite, Silva e Zaiden (2023), na qual os autores destacam a importância de mapear processos e visualizar momentos que emergem e que necessitam de possibilidades de melhoria na vida organizacional. Na mesma linha, Santos & Sanches (2026) argumentam que, com a padronização dos fluxos de trabalho, as empresas familiares podem promover a ordem dentro da organização, além da eficiência operacional. Portanto, o fluxograma proposto e o desenvolvimento do site têm como objetivo proporcionar organização na sequência de reservas da Pousada Tucanos.

É necessário observar que, embora tenha sido criado como um produto de estudo, a ferramenta ainda não encontrou uso na operação da pousada durante o período abrangido por esta pesquisa. Por esse motivo, foi impossível analisar seu efeito usando o número dessas reservas, a taxa de ocupação, percentual ou a receita. Consequentemente, as capacidades delineadas são áreas de melhoria, que podem ser validadas após a implementação da ferramenta.

Por fim, a pesquisa aponta que a reestruturação das disposições pode ser um meio de melhor organizar a gestão na Pousada Tucanos. Além disso, é essencial realizar um controle das informações solicitadas após esta evolução no sistema: 12- para amenidades correspondentes às solicitações recebidas, confirmações realizadas associadas a reservas perdidas e cancelamentos, também no que diz respeito à ocupação das instalações. Esse monitoramento nos permitirá quantificar a contribuição das finanças como ferramenta de organização que facilita a prestação de serviços e abordar algumas falhas identificadas no diagnóstico.

4. CONCLUSÃO

Este estudo foi desenvolvido com a necessidade de compreender como a gestão de processos é utilizada para organizar as atividades administrativas e operacionais de empresas familiares, especialmente no setor de hotelaria.

Foi possível identificar, por meio da análise realizada na Pousada Tucanos, que ainda não há um sistema padronizado para protocolos de atendimento e/ou algum tipo de controle de reservas, o que representa mais uma dificuldade para a organização do negócio, que é bastante concentrado na responsabilidade e utiliza diferentes metodologias para registrar informações. Com um diagnóstico em mãos, o objetivo foi alcançado por meio da análise do fluxo atual dos serviços e da formulação de uma proposta de padronização para reservas. Nesse sentido, o desenvolvimento do site evidencia uma das contribuições práticas do trabalho, uma vez que foi construído para facilitar o maior acesso às informações de hospedagem, apoiar solicitações de acomodação e permitir a organização das reservas.E é sabido que a organização dos procedimentos e o uso de material digital podem resultar em uma gestão mais organizada, beneficiando a comunicação com o cliente e o monitoramento das atividades. No entanto, como a ferramenta desenvolvida não foi integrada à prática diária da estalagem, não se pode afirmar que as medidas recomendadas já foram eficazes. E sua contribuição dependeria da implementação e do uso correto por parte da empresa. Uma grande limitação foi a falta de registos históricos sistemáticos, o que impediu uma avaliação mais aprofundada do desempenho operacional. Por conseguinte, recomenda-se, para as futuras avaliações, que se monitorem os pedidos, as reservas confirmadas e a ocupação dos apartamentos, de modo a que os resultados desta proposta possam ser medidos após a sua implementação.

Por fim, conclui-se que a padronização do fluxo de reservas constitui uma alternativa para fortalecer a organização administrativa da Pousada Tucanos, contribuindo para a profissionalização de sua gestão familiar e para o aprimoramento do atendimento, sem desconsiderar as particularidades do empreendimento.

5. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Geciane Silva de; PELISSARI, Anderson Soncini. Satisfação do consumidor com base nos atributos do serviço de hospedagem. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 13, n. 2, 2019. DOI: https://doi.org/10.7784/rbtur.v13i2.1516. Disponível em: https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/1516. Acesso em: 30 out. 2026.

BELMONTE, Victor Antonio Barros; FREITAS, Wesley Ricardo Souza. Empresas familiares e a profissionalização da gestão: estudo de casos em empresas paulistas. **Revista de Administração da UFSM, 2013.** DOI: https://doi.org/10.5902/198346592465. Disponível em: https://periodicos.ufsm.br/index.php/reaufsm/article/view/2465. Acesso em: 30 out. 2026.

BRANCO, Gabriela Musse; RIBEIRO, José Luis Duarte; TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo. Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de hotelaria. **Production**, v. 20, n. 4, p. 576-588, 2010. DOI: https://doi.org/10.1590/S0103-65132010005000057. Disponível em: https://www.scielo.br/j/prod/a/nNydC6RSYH5TDnFLQvtHzzb/. Acesso em: 30 out. 2026.

BRITO, Thiago Silva; ONGARATTO, Jhonata; BUENO, Miriam Pinheiro. Desafios e métodos na gestão da empresa familiar. **Research**, **Society and Development**, v. 11, n. 3, e3011326267, 2022. DOI: https://doi.org/10.33448/rsd-v11i3.26267. Disponível em: https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/26267. Acesso em: 30 out. 2026.

LEITE, Eduardo Dias; SILVA, Alexandre Laval; ZAIDEN, Sybelle Souza. Gestão de processos na coordenação do curso de tecnologia em gestão pública do IFB: sugestões de melhorias para o aperfeiçoamento da entrega de valor aos clientes. **International Journal of Scientific Management and Tourism,** v. 9, n. 7, p. 4249-4294, 2023. DOI: https://doi.org/10.55905/ijsmtv9n7-018. Disponível em: https://ojs.scientificmanagementjournal.com/ojs/index.php/smj/article/view/646. Acesso em: 30 out. 2026. ojs.scientificmanagementjournal.com

LOPES, Ana Gessika Ribeiro; DAMASCENO, André Luiz Tavares; DIAS, Ana Cláudia; Fonseca, André Gustavo; LIMA, Alessandra Morgado Ramiro de. Gestão de processos para melhoria do desempenho da empresa X. **Revista Delos**, v. 18, n. 64, e4235, 2025. DOI: https://doi.org/10.55905/rdelosv18.n64-158. Disponível em: https://ojs.revistadelos.com/ojs/index.php/delos/article/view/4235. Acesso em: 30 out. 2026.

OLIVEIRA, Gustavo Kipper de; FLORES, Rafael Telch. Os desafios da gestão de empresas familiares. **Revista FT**, 2025. DOI: https://doi.org/10.69849/revistaft/ch102025110537. Disponível em: https://revistaft.com.br/os-desafios-da-gestao-de-empresas-familiares/. Acesso em: 30 out. 2026.

PAIVA, Marcella Alinny Guerreiro; RAMOS, Marcelo de Souza; PALHARES, José Vitor. A gestão ordinária em um negócio familiar em Manaus (AM): o caso da Pizzaria Bela Massa. **Caderno de Administração**, 2025. DOI: https://doi.org/10.23925/2595-4865.2025v1n19.70118. Disponível em: https://revistas.pucsp.br/index.php/caadm/article/view/70118. Acesso em: 30 out. 2026.

SANTOS, Danila; SANCHES, Bruno Henrique. Padronização operacional com gestão de projetos em indústria familiar de laticínios. **Revista E&S**, 2026. DOI: https://doi.org/10.22167/2675-6528-202602816. Disponível em: https://revistaes.com.br/artigos/padronizacao-operacional-com-gestao-de-projetos-em-industriafamiliar-de-laticinios. Acesso em: 30 out. 2026.