



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB  
Centro de Excelência em Turismo - CET

GABRYELLE PEREIRA DE OLIVEIRA SIQUEIRA

**MEIOS DE HOSPEDAGEM CONVENCIONAIS E ALTERNATIVOS:  
UMA RELEITURA CONCEITUAL APLICADA EM BRASÍLIA**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

BRASÍLIA  
2018

GABRYELLE PEREIRA DE OLIVEIRA SIQUEIRA

**MEIOS DE HOSPEDAGEM CONVENCIONAIS E ALTERNATIVOS:  
UMA RELEITURA CONCEITUAL APLICADA EM BRASÍLIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília - UnB, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Profa. Dra. Natália de Sousa Aldrigue

BRASÍLIA  
2018

Siqueira, Gabryelle Pereira de Oliveira.

Meios de hospedagem convencionais e alternativos: uma releitura conceitual aplicada em Brasília/  
Gabryelle Pereira de Oliveira Siqueira – Brasília, 2018.

91f.

Monografia – Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, 2018.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Natália de Sousa Aldrigue

1. Meios de hospedagem 2. Experiência 3. Práticas de Mercado 4. Comportamento do Consumidor

CDU



GABRYELLE PEREIRA DE OLIVEIRA SIQUEIRA

**MEIOS DE HOSPEDAGEM CONVENCIONAIS E ALTERNATIVOS:  
UMA RELEITURA CONCEITUAL APLICADA EM BRASÍLIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília - UnB, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

**Banca Examinadora**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Natalia de Sousa Aldrigue – Orientadora – CET/UnB**

---

**Prof.<sup>a</sup> Ms. Livia Cristina Barros da Silva Wiesinieski – Avaliadora Interna – CET/UnB**

---

**Prof. Dr. Fagno Tavares de Oliveira – Avaliador interno – CET/UnB**

Brasília, 04 de Julho de 2018.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a minha família que esteve comigo durante toda minha jornada, acredito que sem o apoio deles seria muito difícil vencer esse desafio.

Agradeço ao meu namorado pela paciência e apoio, principalmente nas fases mais rigorosas do curso.

Agradecimento em especial para a minha orientadora Prof. Dr. Natalia Aldrigue, pela sabedoria com que me guiou nesta trajetória.

Aos meus colegas de sala que viveram comigo os melhores e os piores momentos de uma vida na Universidade, em especial o grupo E.B.S.

A Secretaria do Curso, pela cooperação.

Enfim, a todos os que por algum motivo contribuíram para a realização desta pesquisa.

## RESUMO

Os meios de hospedagem presentes no mercado atual sofreram com o passar dos anos diversas mudanças, sejam elas sociais, econômicas, políticas e/ou culturais. Considerando que cada tipo de hospedagem reflete diferentes práticas de mercado e expectativas distintas dos turistas, sua tipologia se define a partir de sua estrutura, prestação de serviços e oferta de produtos que caracterizam um alojamento para seus respectivos fins. Surgindo, então, o que denominamos meios de hospedagem “convencionais” e “alternativos”, nomenclatura utilizada na atualidade para designar os meios de hospedagem de acordo com as experiências proporcionadas aos hóspedes, ou seja, aqueles estabelecimentos que possuem um padrão de serviços e produtos desde a sua antiguidade e aqueles que surgiram com uma proposta diferente. Por isso, o objetivo geral desta pesquisa é analisar os conceitos de hospedagem convencional e hospedagem alternativa no cenário atual trazendo exemplos que contextualizam essas definições utilizando como recorte espacial meios de hospedagens em Brasília, pontuando como objetos de estudos os Hotéis e Albergues localizados no centro da cidade. Como metodologia, foi utilizado o método descritivo e observacional através de pesquisa qualitativa exploratória e explicativa. Diagnosticou-se que há uma carência de conceituações sobre os termos “meio de hospedagem convencional” e “meio de hospedagem alternativo” atualmente, fazendo-se necessário suas análises e as suas aplicabilidades para os tipos de estabelecimento. Como conclusão, observou-se que os meios de hospedagem alternativos são aqueles que proporcionam experiências diferenciadas e os convencionais aqueles que ofertam a hospedagem apenas para fins de alojamento, sem propostas inovadoras.

**Palavras-chaves:** Meios de hospedagem; Experiência; Práticas de Mercado; Comportamento do Consumidor.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Estalagem em Portugal no de 1874 e em 1966 .....	14
<b>Figura 2</b> - Exemplo de estrutura de um Mosteiro .....	15
<b>Figura 3</b> - The New Inn, na cidade de Gloucester, Inglaterra .....	16
<b>Figura 4</b> - The George and Pilgrim, Reino Unido .....	16
<b>Figura 5</b> - Hotel Tremont House em 1890 e em 2014 .....	17
<b>Figura 6</b> - Casa grande de engenho, século XIX, Morenos PE .....	20
<b>Figura 7</b> - Copacabana Palace pouco depois de sua inauguração .....	21
<b>Figura 8</b> - Hotel Esplanada em São Paulo em 1925 .....	23
<b>Figura 9</b> - Acampamento Núcleo Bandeirante em 1957 .....	27
<b>Figura 10</b> - Brasília Palace Hotel em 1958 .....	29
<b>Figura 11</b> - Fachada do Hotel Nacional de Brasília .....	30
<b>Figura 12</b> - Simbologia e classificação do Guia Quatro Rodas .....	42
<b>Figura 13</b> - Exemplo de avaliações de uma hospedagem pela Booking.com .....	46
<b>Figura 14</b> - Exemplo de classificação - Booking.com .....	47
<b>Figura 15</b> - Exemplo de classificação de um meio de hospedagem no TripAdvisor .....	49
<b>Figura 16</b> - Hospedagens consideradas alternativas pelo Ministério do Turismo .....	56
<b>Figura 17</b> - Meios de hospedagem considerados alternativos pelo MTur .....	59
<b>Figura 18</b> - The Caves Resort, Jamaica .....	62
<b>Figura 19</b> - Conrad Rangali Island Resort, Maldivas .....	62
<b>Figura 20</b> - Casa de Palafita, Iranduba, Amazonas .....	63
<b>Figura 21</b> - Casa esfera, São Paulo Capital .....	63
<b>Figura 22</b> - Caracterização dos Meios de Hospedagem .....	64
<b>Figura 23</b> - Perfil da demanda turística internacional .....	65
<b>Figura 24</b> - Meios de hospedagem alternativos mais utilizados .....	65
<b>Figura 25</b> - Meios de hospedagem alternativos no Rio de Janeiro .....	66
<b>Figura 26</b> - Hotel Manhattan Plaza Brasília .....	67
<b>Figura 27</b> - Rosa y Café Pousada .....	68
<b>Figura 28</b> - Babilônia Rio Hostel .....	69
<b>Figura 29</b> - Suite Hermosa em Santa Teresa/RJ .....	70
<b>Figura 30</b> - Área externa do Brasília Palace, 2018 .....	72
<b>Figura 31</b> - Dependências internas do Hotel Brasília Palace, 2018 .....	73
<b>Figura 32</b> - Decoração e peculiaridades do Brasília Palace, 2018 .....	74
<b>Figura 33</b> - Fachada e dependências do Hotel Naoum .....	75
<b>Figura 34</b> - Quartos do Hotel Naoum .....	76
<b>Figura 35</b> - Refeições disponíveis no Naoum Hotel .....	78
<b>Figura 36</b> - Fachada e entrada do Hostel 7 Brasília, 2018 .....	79
<b>Figura 37</b> - Dependências internas do Hostel 7 Brasília, 2018 .....	80
<b>Figura 38</b> - Dependências internas do Hostel 7 Brasília, 2018 .....	81
<b>Figura 39</b> - Área da cozinha do Hostel 7 Brasília, 2018 .....	82

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Distribuição dos estabelecimentos de Hospedagem, por tipos de estabelecimentos, Brasil 2016 .....	<b>33</b>
<b>Gráfico 2</b> - Meios de Hospedagem utilizados em Brasília, 2013 .....	<b>34</b>

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Linha do Tempo – Hospedagens no mundo, marcos históricos .....	<b>19</b>
<b>Tabela 2</b> - Linha do Tempo – Hospedagens no Brasil, marcos históricos .....	<b>25</b>
<b>Tabela 3</b> - Linha do Tempo – Hospedagens em Brasília, marcos históricos .....	<b>31</b>

## LISTA DE QUADRO

<b>Quadro 1</b> - Contextualização das análises dos meios dos meios de hospedagem .....	<b>84</b>
---	-----------



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	09
<b>CAPÍTULO 1 - CONTEXTUALIZAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM .....</b>	<b>12</b>
1.1. Origem das hospedagens no Mundo .....	13
1.2. Origem das hospedagens no Brasil .....	20
1.3. Origem das hospedagens em Brasília .....	26
<b>CAPÍTULO 2 - RELAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM COM A ATIVIDADE TURÍSTICA .....</b>	<b>32</b>
2.1. Instrumentos de classificação .....	37
2.1.1. Tipos de classificação .....	38
<b>CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA .....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO 4 - RELEITURA CONCEITUAL .....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO 5 - ANÁLISE DE CASOS .....</b>	<b>71</b>
5.1 Brasília Palace Hotel .....	71
5.2 Naoum Hotel .....	75
5.3 Hostel 7 Brasília .....	78
5.4 Sistematização das análises .....	84
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>85</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>87</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>90</b>

## INTRODUÇÃO

A existência de hospedagens consideradas alternativas é recente no Brasil. Por isso, a sua prática desperta a curiosidade e o interesse do turista, bem como dos pequenos negócios do setor, que começam a se identificar com a atividade. Antigamente a hospedagem tinha por objetivo alojar viajantes que se deslocavam por motivações religiosas e comerciais, a sua maioria passava a noite em casas residenciais ou estalagens, sem a preocupação de um padrão de qualidade em serviços e produtos. Com o passar dos anos, as melhorias das estradas, a evolução da comunicação e do transporte introduziu os meios de hospedagem como um mercado que participava ativamente no desenvolvimento econômico brasileiro e mundial.

A criação de meios de hospedagem que buscavam atender turistas de diferentes perfis foi surgindo cada vez mais e com o passar do tempo foram denominados como “hospedagens alternativas”, pois ofereciam serviços e produtos diferenciados do que se encontrava nos meios de hospedagem existentes, ou como denominamos neste estudo, “hospedagens convencionais”. A carência de pesquisas que abordam a conceituação de meio de hospedagem “convencional” e meio de hospedagem “alternativo” é visível tanto em plataformas digitais quanto em publicações impressas, muitos desses canais de informação divulgam relatórios e/ou reportagens que ilustram a crescente oferta de meios de hospedagem alternativos assim como, o aumento de sua procura, porém é pouco fundamentado conceitos claros e objetivos do que seriam esses meios de hospedagem, diferenciando-os dos meios de hospedagem convencionais.

Com uma pouca ou quase inexistente base conceitual sobre esses tipos de meios de hospedagem, o turista pode se deparar com os melhores e os piores produtos e serviços por não estarem submetidos a padrões preestabelecidos por sistemas de classificações, e tal liberdade os desobriga de atualização de produto ou mesmo de profissionalização para proporcionar serviços adequados às expectativas dos hóspedes. Pela mesma carência de conceitos, os estabelecimentos de hospedagem não possuem um norte para um melhor e mais completo planejamento do seu negócio para atender com sucesso as expectativas dos turistas.

Identificando a carência de pesquisas que tratam dessas terminologias, nos questionamos como podemos aplicar os conceitos de meios de hospedagem convencionais e alternativos no cenário atual?

Diante deste contexto, a presente pesquisa tem por objetivo analisar os conceitos que melhor definem esses meios de hospedagem de acordo com as experiências proporcionadas aos seus hóspedes analisando suas características gerais e específicas, trazendo exemplos que contextualizam essas definições. Para o alcance de tal objetivo se faz necessário analisar a evolução dos meios de hospedagem, pois o contexto histórico em que determinado meio de hospedagem se encontra reflete nas suas práticas como empreendimento comercial juntamente com as necessidades do turista, analisar a relação dos meios de hospedagem com a atividade turística por meio do comportamento do consumidor no turismo diante da escolha do mesmo, além de observar os instrumentos de classificação oficiais e não oficiais sobre as hospedagens no Brasil, para basear quais os aspectos considerados no momento de categorizar tal meio de hospedagem e como poderiam ser aplicados os termos “convencionais e alternativos” para os mesmos.

Uma conceituação clara e objetiva sobre os meios de hospedagem considerados convencionais ou alternativos pode auxiliar no planejamento do modelo de negócio que um estabelecimento deseja implantar além de possibilitar que o turista mediante a uma classificação possa realizar a escolha de determinado meio de hospedagem que seja clara a respeito das possíveis experiências que ele possa ter. Essa conceituação também permite que discussões sejam levantadas na área acadêmica à medida que os meios de hospedagem irão se desenvolvendo, uma vez que esse setor está em constante mudança e crescimento, sendo possível que a conceituação definida no cenário atual seja discutida em tempos futuros.

A fim de desenvolver uma pesquisa qualitativa exploratória e explicativa sobre os meios de hospedagem convencionais e alternativos, que contemple os pontos críticos de análise do estudo e para obter um resultado satisfatório, o referencial teórico surge como elemento fundamental para trazer conceitos que darão base para o enriquecimento das informações trazidas e validade a pesquisa.

Desta forma, dividiu-se o trabalho em cinco capítulos: o primeiro tem por objetivo apontar o desenvolvimento dos meios de hospedagem com base nos contextos históricos, pontuando suas origens e os principais acontecimentos que desencadearam as suas transformações com o passar dos anos; o segundo capítulo analisa a relação dos meios de hospedagem com a atividade turística, levando em consideração dados estatísticos para ilustrar quais os meios de hospedagens mais procurados pelos turistas, como o comportamento do consumidor afeta diretamente na escolha de um meio de hospedagem e alguns exemplos de classificações dos meios de hospedagem no Brasil como instrumentos de

auxílio para os turistas no momento de avaliar determinado estabelecimento; no terceiro capítulo desenvolveu-se a metodologia utilizada durante toda a pesquisa, a mesma foi dividida em pré-campo, campo e pós-campo para melhor compilação de informações e desenvolvimento das análises de casos; no quarto capítulo propõe-se a partir das informações obtidas analisar os conceitos de meio de hospedagem convencional e alternativo, objetivo geral desta pesquisa; e o quinto capítulo do trabalho desenvolvido para aplicar os possíveis conceitos por meio de análises de casos em Brasília e validar a importância desta pesquisa.

## **CAPÍTULO 1 - CONTEXTUALIZAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Quando se trata de hospedagem, logo nos vem à mente um lugar confortável para permanecer por algumas horas ou ficar acomodado por alguns dias. Um local que te ofereça cama, banheiro e opção de alimentação. Com o passar dos anos, a ideia de hospedagem foi se adaptando ao contexto da realidade em que se encontrava, ou seja, de acordo com as necessidades das pessoas de obterem alojamento e alimentação, em deslocamentos de caráter comercial, de conquista, religioso ou de lazer. Segundo Belchior e Poyares (1987) o peregrino viajava para lugares santos, o mercador transportava riquezas e ideias, o senhor percorria seus domínios e o viajante e o explorador buscavam novos horizontes ou costumes exóticos. Deste modo, a hospedagem originou-se como locais de descanso para abrigarem pessoas que estavam distantes de sua residência.

Durante muitos séculos os hotéis permaneceram pequenos, raramente tendo mais que alguns poucos quartos e os primeiros hóspedes compartilhavam suas acomodações com desconhecidos e muitas vezes decidiam por conta própria quanto iriam pagar a seus anfitriões. A pouca quantidade de viajantes não exigia grandes espaços de alojamentos, permanecendo acomodados e fazendo as refeições junto com a família do dono. Tudo isso foi mudando junto ao processo de modernização dos meios de locomoção e das indústrias, que trouxeram o aço estrutural, possibilitando construções de hospedagens mais adequadas.

Apesar das mudanças, a hospedagem ainda é uma prestação de serviço básica, cada qual oferecendo serviços e produtos de acordo com seu poder no mercado. Uma hospedagem que oferecia opção de alimentação, hoje pode não oferecer mais, ou que possuía somente quartos individuais, hoje oferece quartos compartilhados e etc. Amanhã, porém, tudo pode mudar, ou seja, é um setor que está em constante desenvolvimento, sofrendo com transformações diariamente. Poderá haver um tempo em que os serviços básicos de quarto para acomodação e alimentação não sejam mais um serviço básico do setor, desse modo, os meios de hospedagens podem ter um significado completamente diferente em duas ou três gerações. Percebendo essas mudanças, logo se manifesta a curiosidade de como apareceram e eram esses espaços de hospitalidade antigamente.

## 1.1 Origem das hospedagens no Mundo

A indústria hoteleira no mundo surge a partir de hipóteses distintas. Segundo Gonçalves e Campos (1998, p. 71), não se sabe ao certo quando e como surgiu a atividade hoteleira no mundo, mas os autores supõem que tenha se originado “[...] da necessidade natural que tem os viajantes de procurar abrigo, apoio e alimentação durante suas viagens”.

Na antiguidade, Roma e Grécia foram os palcos das primeiras hospedarias que se tem notícia, as festividades de teatro e os jogos de atletismo atraíam não somente os participantes, mas também diversos espectadores que necessitavam de acomodação durante os eventos. Na Grécia Antiga, visitantes de várias localidades iam à Olímpia assistir aos jogos, considerado um dos eventos mais importantes da época, ele tinha força até mesmo para interromper as guerras em andamento e atrair milhares de pessoas.

Somente a partir de 776 a.C. que os registros com nomes dos vencedores das competições começaram a ser feitos, o estádio, o pódio e a chama olímpica onde os homenageava, faziam parte da infraestrutura projetada para o evento. Mais tarde foram acrescentados os balneários e uma hospedaria, com cerca de 10 mil metros quadrados, com o objetivo de abrigar os visitantes. Em forma de choupana denominada Ásylon ou Asilo era um local inviolável com a finalidade de permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas de fora, convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas (ANDRADE, 2002). Podemos falar, então, que este foi o primeiro hotel que se tem notícia.

Os grandes deslocamentos do povo romano seria outro marco de extrema relevância para o desenvolvimento dos meios de hospedagem.

No século IV a.C., os romanos dominavam toda a Itália e iniciaram a construção de caminhos para expandir seus territórios. Percorrer esses caminhos a pé ou a cavalo para os percursos mais longos implicava a necessidade de alojamento para os viajantes. Esses, inicialmente, paravam em casas particulares ou em acampamentos rústicos (CÂNDIDO E VIEIRA, 2003, p. 27).

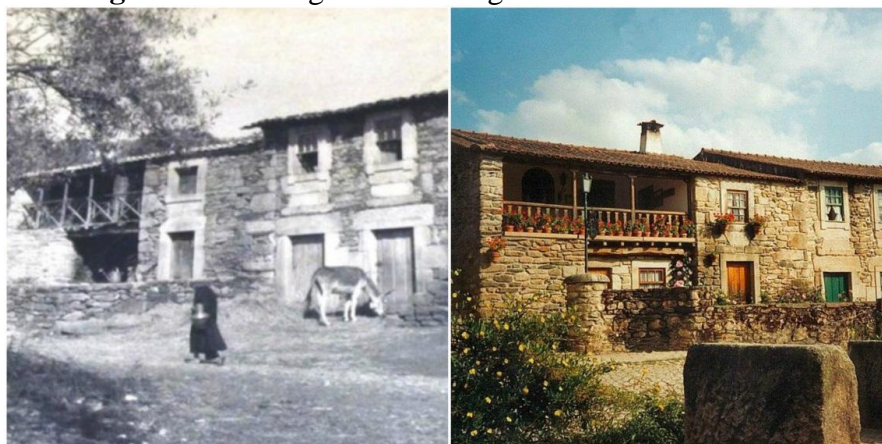
No início da expansão de seu Império, no século VI a.C., os romanos iniciaram a construção de estradas entre as cidades conquistadas, o imperador romano Apio Claudio construiu nesse século a importante Via Appia, que era um local com várias pousadas onde ocorria toda a sorte de orgias, crimes e desordens exigindo que os magistrados mantivessem essas pousadas sob vigilância por conta dos civis, militares e funcionários dos correios que ali se hospedavam. Isso levava as autoridades a colocarem os donos de pousada em sua folha de pagamento, para que eles relatassem tudo que ouvissem de seus hóspedes. Por outro lado, os

proprietários dos estabelecimentos tinham que manter vigília à noite, visando à segurança dos hóspedes, sendo obrigatório anotar os nomes, a procedência e a nacionalidade. Pode ter sido desse procedimento, o mais remoto registro do surgimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspede – FNRH.

A economia, atrelada ao desenvolvimento dos meios de transporte, possibilitou o aumento de deslocamentos, e com essa acessibilidade crescendo, começa também uma maior necessidade de espaços voltados à hospedagem. Então, os romanos possuíam dois tipos de hospedarias para atender aos viajantes que transitavam pelas estradas, que eram utilizadas especialmente como meio de comunicação, que foram: a estalagem e o estábulo. Por Marques (2003 apud RECH, 2001), os estabelecimentos que serviam o viajante nesses tempos, estavam localizados em pontos convenientes, escolhidos ao longo das estradas, de forma a oferecerem alimento e descanso, tanto aos viajantes como aos animais que eventualmente os transportavam.

O termo estalagem passou a designar uma hospedaria formada por várias casas pequenas com pequenas saída para a rua, onde apenas os nobres e os oficiais superiores das milícias se hospedavam. O estábulo era uma grande cobertura usada para proteger os plebeus, o gado e os animais de montaria e de carga contra os rigores do tempo e os perigos da noite. Para ilustrar (figura 01), segue um exemplo de estalagem europeia no ano de 1874 e após a sua reforma para o funcionamento de um restaurante em 1966.

**Figura 01:** Estalagem em Portugal no de 1874 e em 1966



Fonte: *Site* Tripadvisor, 2018

Com a queda do Império Romano, os plebeus passaram a ocupar as estalagens, e o estábulo ficou apenas para os animais, seus tratadores e os servos que acompanhavam as comitivas. As estradas ficaram perigosas, diminuindo o número de viagens e,

consequentemente, as estalagens tiveram a quantidade de hóspedes reduzidas, prejudicando este tipo de estabelecimento. Após séculos de guerras, as religiões começaram a recuperar os lugares santos com objetivo de proteger os peregrinos. Com o surgimento dos mosteiros (figura 2) e dos conventos cristãos construíram-se cômodos e alas de celas e quartos reservados a forasteiros que passavam pelas proximidades das casas religiosas. Segundo La Torre (1982, apud VIANNA, 2013), esses locais eram chamados de hospitais. Inicialmente esses hospitais, que abrigavam velhos, enfermeiros e peregrinos, não possuíam fins lucrativos, mas com o passar dos anos os hospitais passaram a cobrar por essa estadia das pessoas. Muitos desses mosteiros até hoje são meios de hospedagem muito utilizados e visitados.

**Figura 02:** Exemplo de estrutura de um Mosteiro (à esquerda) e exemplo de mosteiro atualmente na Espanha (à direita)



Fonte: *Blog Antônio Carlos Moreira*, nov. 2015

Desse modo, a hospedagem passou a “ser oferecida pelos monastérios e instituições religiosas, bem mais seguras e confiáveis” (CAMPOS e GONÇALVES, 1998. p. 74). Os serviços oferecidos pelos religiosos aos viajantes e peregrinos eram abrigo e alimentação, tornando-se com o tempo uma atividade organizada. Foram construídos quartos e refeitórios separados para os visitantes e peregrinos, sendo que os religiosos é que faziam o atendimento desses viajantes.

Segundo Campos e Gonçalves (1998), no século XII, as viagens na Europa voltaram a se tornar mais seguras e as hospedarias instalaram-se ao longo das estradas rapidamente, sendo as “tabernas” um exemplo dessas hospedarias. Surgem, então, leis e normas para regulamentar a atividade hoteleira, principalmente na França e na Inglaterra.

Somente após a Revolução Francesa, surgiu à necessidade de hotéis públicos. As antigas formas de hospedagem haviam praticamente desaparecido (BARRETTO, 2001). No período entre 1750 a 1850, na Inglaterra, as estalagens foram substituídas pelos *Inns*, uma espécie de pousada que oferecia diversidade de serviços, alto padrão de limpeza e excelente



alimentação. Como exemplo o New Inn, em Gloucester, e o George em Glastonbury (CAMPOS e GONÇALVES, 1998), nas imagens 03 e 04 respectivamente.

**Figura 03:** The New Inn, na cidade de Gloucester, Inglaterra.



Fonte: Site Expedia, 2016

**Figura 04:** The George and Pilgrim, Reino Unido



Fonte: Site Tripadvisor, 2016

Como coloca La Torre (1982, p. 12, apud VENTURA, 2012): “as pousadas eram públicas com fins lucrativos, localizadas em povoados onde se ofereciam alimentos, bebidas e albergues a viajantes, cavaleiros e carruagens”. As tabernas tinham o mesmo objetivo das pousadas, mas geralmente estavam localizadas nas estradas ou fora dos povoados, a uma distância que poderia ser percorrida a cavalo durante o dia.

Com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente. Os hotéis com modelos padronizados, formado por gerentes e recepcionistas, aparecem somente

no início do século XIX. César Ritz, suíço, construiu em 1870 o primeiro estabelecimento hoteleiro de Paris, considerado um marco inicial da hotelaria planejada, pois trazia inovações para a época, como um banheiro em cada quarto e a uniformização dos empregados.

Também no início do século XIX, surgiram outros estabelecimentos de hospedagem, principalmente nos Estados Unidos. Em 1829, foi construído em Boston o Tremont House (imagem 05), um empreendimento de luxo para os padrões da época, com funcionários bem treinados, cozinha francesa, quartos muito bem mobiliados que contavam com jarras de água e ainda sabonetes de cortesia, itens considerados revolucionários naquela época (ISMAIL, 2004). De acordo com Walker (2002), o Tremont House foi o primeiro estabelecimento hoteleiro a colocar fechadura nas portas dos quartos e a empregar recepcionistas e mensageiros.

**Figura 05:** Hotel Tremont House em 1890 e em 2014



Fonte: *Site Lost New England*, 2014

No final do século XIX e no início do século XX, floresceram os hotéis grandes e luxuosos, muitos dos quais estão em atividade até hoje. Segundo Ribeiro (2011) em 1947 surgiram nos Estados Unidos os motéis visando oferecer hospedagem à beira das estradas às famílias que viajavam de automóvel. Remonta a essa mesma época a organização dos primeiros hotéis de lazer de alto luxo direcionados para a classe média. A influência norte-americana generalizou-se com a expansão das cadeias hoteleiras (hotéis pertencentes a um mesmo proprietário ou empresa proprietária) na década de 1930. Conrad Hilton e Sheraton expandiram as redes americanas além de suas fronteiras, aumentando sua participação no plano internacional estimulada pelo crescimento dos fluxos turísticos no mundo e pela globalização dos mercados, que provocou fusões e expansões de empresas para setores com os quais tivesse complementaridade (VILLANUEVA, 2010).

A Segunda Guerra Mundial se torna um ponto de partida para o setor hoteleiro, pois ficou viável a expansão acelerada da economia mundial, o aumento da renda e a ampliação e melhoria dos sistemas de transporte e comunicação. Em 1950, com a entrada em cena dos aviões a jato para passageiros, de grande capacidade e longo alcance intensificaram as viagens nacionais e internacionais ainda mais, com destaque para a entrada em operação do *Boeing 747* em 1969/1970. O processo de desenvolvimento e de globalização da economia mundial começa a gerar um contínuo fluxo de viagens regionais e internacionais, e conseqüentemente ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que se torna o grande promotor das redes hoteleiras.

A partir de 1970 surgiram grandes marcas de redes hoteleiras na Europa, principalmente na França, como exemplo, o IBIS que se diferenciou dos hotéis tradicionais por oferecer serviços acima dos padrões normais da categoria econômica se estabelecendo como um referencial no setor. E a rede de hotéis MERCURE, com hotéis com ambiente hospitalareiro e representação cultural da cidade e da região em que estavam instalados. Atualmente, essas e mais marcas pertencem ao grupo da rede de hotéis ACCOR que ganhou destaque se expandindo para os Estados Unidos a partir da década de 1980. Em 1990, a empresa investiu excessivamente para ingressar na América do Norte na categoria de hotéis supereconômicos com a compra da rede MOTEL 6, que já possuía na época 550 unidades espalhadas pelo país. A aquisição tornou o Grupo ACCOR o segundo maior do mundo no segmento de hotéis.

A década de 2000 foi marcada pela criação de plataformas online que começaram a divulgar imóveis residenciais para aluguel como hospedagem, como exemplo, o Airbnb, plataforma criada em 2008 por um grupo de amigos dos Estados Unidos que decidiram alugar um espaço de seu apartamento para ganhar uma renda extra, o sucesso foi tão grande que em pouco tempo de sua criação a plataforma se popularizou e impulsionou muitos moradores a oferecerem sua própria casa como espaço para dormitório e alimentação para viajantes por um preço acessível.

De acordo com o que foi exposto, pode-se, então, agrupar os marcos históricos das hospedagens no mundo como mostra a Tabela 1:

**Tabela 01:** Linha do Tempo – Hospedagens no mundo, marcos históricos.

<b>ÉPOCA</b>	<b>MARCO HISTÓRICO</b>
Antiguidade	Balneários e hospedarias criados para os Jogos Olímpicos na Grécia Antiga
Idade Média e Era Moderna	Mosteiros, tabernas e casas acolhiam viajantes e peregrinos na beira das estradas.
1790	Surgimento de hotéis no final do século XVIII, estimulados pela Revolução Industrial e o capitalismo.
1870	Introdução do quarto com banheiro privativo (apartamento) por Cezar Ritz.
1920	Grande número de hotéis construídos nos EUA gerado pela prosperidade econômica.
1950	Novo surto de construção de hotéis coincidindo com a era dos jatos e o grande incremento do movimento turístico mundial.
1970	Entrada em operação dos Boeing 747, em 1969/1970.
1990	Expansão de grandes redes hoteleiras pela Europa e América do Norte.
2000	Aluguel de imóveis residenciais como meios de hospedagem

**Fonte:** Elaborado pela autora

## 1.2 Origem das hospedagens no Brasil

No Brasil, a cidade do Rio de Janeiro e de São Paulo surgem como marco inicial da hotelaria no século XVIII, porém a necessidade de hospedar pessoas no País se iniciou logo depois do descobrimento, na instalação das capitanias hereditárias. Coube aos mandatários dessas capitanias instalarem, na nova colônia, as primeiras hospedarias, pela necessidade de abrigar viajantes que se deslocavam constantemente.

No período colonial, os viajantes se hospedavam nas casas-grandes dos engenhos (figura 06) e fazendas, nos casarões das cidades, nos conventos e, principalmente, nos ranchos que existiam à beira das estradas, erguidos, em geral, pelos proprietários das terras marginais. Os ranchos eram alpendres construídos às vezes ao lado de estabelecimentos rústicos que forneciam alimentos e bebidas aos viajantes, foram se agregando outras atividades comerciais e de prestação de serviços junto a esses alojamentos originando povoados e, oportunamente, as cidades. Nessa época era comum, também, as famílias receberem hóspedes em suas casas, no chamado “quarto de hóspede”.

**Figura 06:** Casa grande de engenho, século XIX, Morenos PE



Fonte: *Site Ensinar História*, 2016

No século XVIII, a cidade do Rio de Janeiro, teve um acentuado crescimento de estabelecimentos de hospedagem para atender à demanda de estrangeiros, principalmente após a abertura dos portos. Anterior a esse marco a cidade possuía somente estalagens ou casas de pasto, que ofereciam alojamento aos viajantes. Mas, com chegada da corte portuguesa e a abertura dos portos muitos estrangeiros passaram a transitar pela cidade, criando, assim, a necessidade de meios de hospedagem mais preparados e com maior capacidade.

O marco da hotelaria no Rio de Janeiro foi à inauguração do Copacabana Palace (figura 07) no ano de 1923, decisivo na consolidação da capital fluminense como polo de turismo e lazer, pois essa região na Zona Sul ainda era pouco habitada e o Hotel mudou a estrutura social do bairro de Copacabana. Cabe destacar, também, o Hotel Pharoux, pela localização estratégica junto ao cais do porto, o largo do Paço. O estabelecimento ficou famoso pelas boas acomodações, pela excelente cozinha e por servir vinhos franceses de muita qualidade.

**Figura 07:** Copacabana Palace pouco depois de sua inauguração rodeado por pequenas casas



Fonte: *Site Diário do Rio*, 2015

No princípio do século XIX, quem chegasse a São Paulo e quisesse passar alguns dias na cidade, desfrutando certo conforto e tranquilidade, tinha de trazer na bagagem cartas de recomendação dirigidas a moradores dispostos a acolher viajantes em sua residência. O crescimento de outros tipos de hospedagens foi estimulado pelos capitais gerados pela produção cafeeira e pela implantação das estradas de ferro que faziam a ligação entre as áreas produtoras de café com o porto de Santos e com o Rio de Janeiro.

Os hotéis do século XIX tinham características estruturais distintas dos estabelecimentos hoteleiros da atualidade. Além dos serviços relativos à hospedagem e à alimentação, alguns hotéis atendiam também aos eventos sociais promovidos pela sociedade da época e ao lazer proporcionado por ambientes propícios à prática dos jogos de azar. As albergarias eram em geral compostas de duas fileiras de cubículos, desprovidos de janela e com as portas dando para um vasto terreiro. Em razão disso, os de fora que desejassem ficar mais bem acomodados tinham de se contentar com a hospitalidade oferecida por particulares.

A partir do funcionamento da estrada de ferro de Santos a Jundiaí (1867), as coisas mudam de figura na capital paulista. O principal produto da economia agroexportadora desenvolvida na Província de São Paulo se expandiu com rapidez. Desse modo, existe uma íntima relação entre o aprimoramento dos meios de transporte e o crescimento do setor hoteleiro.

Segundo Duarte (1996) foi Charles Burton que fez a primeira classificação das hospedarias paulistas no século XVIII adotando como critério a divisão em 5 (cinco) categorias:

1ª Categoria: Simples pouso de tropeiro

2ª Categoria: Telheiro coberto ou rancho ao lado das pastagens

3ª Categoria: Venda, correspondente a “pulperia” dos hispano-americanos, mistura de venda e hospedaria.

4ª Categoria: Estalagens ou hospedarias

5ª Categoria: Hotéis

A comparação estabelecida por Charles Burton provavelmente baseava-se em suas memórias de seu local de origem, no caso Inglaterra. Nota-se que no Brasil, naquele momento, século XVIII e século XIX, pela ausência de um modelo de hospedagem padrão, categorizar meios de hospedagem era algo passível de múltiplas interpretações.

No livro “História da Hotelaria no Brasil” da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (2007), fato curioso foi o pioneirismo hoteleiro na utilização do telefone, a Companhia Telefônica Brasileira só surgiu e se expandiu o serviço a partir de 1881, porém alguns hotéis no Rio de Janeiro já possuíam esse serviço desde 1879. Outra inovação foi a eletricidade, empregada pelos hotéis, inicialmente, nas campainhas dos quartos. Junto com a melhoria na forma de acesso e nos serviços, começaram a ser instalados em edifícios construídos especificamente para este fim.

O século XX, por sua vez, foi marcado por grande expansão e revolução para o setor. Em São Paulo o grande marco foi a construção do Hotel Esplanada (figura 08) ao lado do Teatro Municipal. Com seus 250 apartamentos, requintado hall de entrada todo de mármore Carrara, três luxuosos salões-restaurantes, salão de chá, consagrou-se na época como ponto de encontro da elite paulista.

**Figura 08:** Hotel Esplanada em São Paulo em 1925



Fonte: *Site Enciclopédia Itaú Cultural de Arte e Cultura Brasileiras*. São Paulo, 2017

A partir desse crescimento, as transformações urbanas criaram e custearam uma melhor infraestrutura no Rio de Janeiro com o intuito de expandir a indústria e o comércio, como, a modernização dos portos, saneamento, abertura de vias férreas e etc. Um exemplo disso foi a aprovação da primeira lei de incentivos fiscais para a construção de hotéis na cidade.

Em 1920 foi assinado o decreto nº 3.987 que liberava legalmente os jogos de azar nos hotéis que impulsionou os cassinos e as estações balneárias, termas e climáticas. Nesse período, o Hotel Balneário foi construído com o funcionamento de cassino. Em 1936, originou-se a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis formada por 70 hoteleiros que em 1948 começou a ganhar força para consolidar seu crescimento, tornando-se oficialmente entidade pioneira da classe hoteleira. Dois anos antes dessa oficialização, em 1946 o decreto da liberação dos jogos de azar foi extinto em todo país, prejudicando o setor de hotelaria em diversos locais com a perda de hóspedes. Muitos dos hotéis existentes fecharam suas portas e outros tiveram de passar por total reestruturação, explorando novos nichos.

Em 1966 é criada a EMBRATUR, atual Empresa Brasileira de Turismo, que viabilizou a aprovação de inúmeros projetos ligados ao segmento de turismo e hotelaria. E junto com ela o FUNGETUR – Fundo Geral de Turismo – que atua através de incentivos fiscais na implantação de hotéis, promovendo uma nova fase na hotelaria brasileira, principalmente no segmento de hotéis de luxo, cinco estrelas.



No início da década de 70, o Brasil experimentou um rápido crescimento no setor. As linhas de crédito oferecidas tornaram-se bastante atrativas, tanto em moeda nacional como em dólar. Como resultado, as empresas hoteleiras nacionais praticamente dobraram a sua capacidade e as redes internacionais de hotéis começaram a entrar no País com o crescimento da economia e a implantação de empresas multinacionais decorrente do acirramento da concorrência entre elas e pela transformação do Brasil em importante polo de viagens de negócios. A instalação de unidades integrantes das grandes cadeias hoteleiras coincide com uma fase de disponibilidade de financiamento de longo prazo e de incentivos fiscais para construção de hotéis.

Segundo Rodrigues (2002) com a crise econômica, nos primeiros anos da década de 80, as perspectivas de novos e lucrativos empreendimentos imobiliários para pequenos e médios investidores não eram animadoras. O mercado de aluguel foi bastante prejudicado pelos efeitos da "Lei do Inquilinato", conseqüente ocasionou a quase total paralisação da indústria imobiliária de locação residencial. Esses fatores reunidos levaram ao surgimento dos *apart-hotéis* ou *flat services*, uma hospedagem desenvolvida para atender à nova realidade do mercado, oferecendo ao setor de construção a oportunidade de um negócio novo, seguro e viável.

Na condição de imóvel comercial para fins de locação, o apart-hotel tem um custo relativamente baixo, visto que é viabilizado através de comercializações individuais. Para os usuários é uma solução de hospedagem mais barata, e com boa qualidade de serviços hoteleiros. A cidade de São Paulo ganha destaque no desenvolvimento desse meio de hospedagem, além de ter sido a pioneira, foi a cidade onde este conceito mais se expandiu, considerando a sua forte vocação para o turismo de negócios. Os apart-hotéis não tem a formalidade característica de um hotel e possui tarifas de diárias menores.

Na década de 90, a indústria hoteleira no Brasil passou a enxergar um novo potencial de desenvolvimento. No início do Governo Collor, o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) começou a oferecer uma linha de crédito especial para a construção de hotéis e muitas propriedades foram financiadas apesar de apresentar condições (prazo e juros) significativamente desfavoráveis em relação às fontes de financiamento de hotéis no exterior. A indústria hoteleira foi ainda mais beneficiada com a implantação do Plano Real. A estabilidade econômica do país gerou um grande interesse dos investidores institucionais. Essa década reflete um dos períodos de maior expansão da oferta

da Indústria Hoteleira. Vários hotéis de luxo foram inaugurados e os investimentos em serviços e produtos diferenciados foram se expandindo com destaque para a década de 2000.

Agrupa-se, na Tabela 2, o contexto histórico das hospedagens no Brasil da seguinte forma:

**Tabela 02:** Linha do Tempo – Hospedagens no Brasil, marcos históricos

<b>ÉPOCA</b>	<b>MARCO HISTÓRICO</b>
Período Colonial	Ranchos, casas grandes dos engenhos e fazendas como hospedagem com a chegada dos portugueses no Brasil.
1808	Mudança da corte portuguesa incentivando a implantação de hospedaria no Rio de Janeiro.
1904	Primeira lei de incentivos para a implantação de hotéis.
1946	Proibição dos jogos de azar, fechando os hotéis que possuem cassinos.
1966	Criação da Embratur e Fungetur que viabilizam implantação de grandes hotéis.
1990	Entrada de redes hotelarias internacionais no país.
2000	Surgimento de meios de hospedagem com serviços e produtos diferenciados.

**Fonte:** Elaborado pela autora

Observa-se diante dessas transformações das hospedagens com o passar dos anos, uma diversidade de lugares que serviam como alojamento para os viajantes. De acordo com o aumento da demanda era necessária à construção de lugares maiores e com mais leitos para acomodação, sendo as residências e as estalagens espaços que alojavam apenas pequenos grupos de pessoas. Com esse aumento da procura foram surgindo distintos tipos de acomodações, sejam eles grandes hotéis, residências e/ou pequenos espaços improvisados. A princípio, não se preocupava com o conforto ou forma de atendimento, isso foi se tornando

um pré-requisito na escolha de um meio de hospedagem com o passar dos anos, à medida que esses espaços foram se tornando empreendimentos com fins comerciais.

### **1.3 Origem das hospedagens em Brasília**

Brasília é conhecida nacionalmente como a “Capital Planejada” do Brasil, onde se encontra as maiores obras do arquiteto Oscar Niemeyer. Em 1987 recebeu o título de Patrimônio Cultural da Humidade por apresentar as principais características e os valores de um plano urbanístico, ganhando reconhecimento a nível nacional e internacional. Como Brasília é usada como recorte espacial para nosso objeto de estudo, surge a necessidade de se pesquisar como se deu a sua criação juntamente com o surgimento e evolução dos seus meios de hospedagem.

A ideia de levar a capital do país para a região central remonta desde a época do Brasil Colônia para evitar ataques pelo mar, possibilidade que só começou a ganhar força no Império. José Bonifácio de Andrade e Silva, conhecido como “Patriarca da Independência”, reforçou a proposta de levar a sede das decisões brasileiras para o interior do território em 1823, e sugeriu pela primeira vez o nome “Brasília”. Contudo, a cidade só foi construída entre 1956 e 1960.

O Planalto Central brasileiro foi criando forma pela abertura de largas avenidas e quadras e pela construção de palácios e edifícios. Para a sua construção, operários, engenheiros, arquitetos, mestres de obras, famílias inteiras, chegaram ao local da futura capital de diferentes origens e características sociais e, mesmo sem garantia de conforto ou de bem-estar, dispunham-se a trabalhar para a Companhia Urbanizadora da Nova Capital (Novacap).

No site “Memorial da Democracia<sup>1</sup> (2015) de acordo com o censo daquele ano, os 256 primeiros imigrantes eram, na maioria, viajantes vindos do Norte e do Nordeste do país. Esses trabalhadores pioneiros ficaram conhecidos como “candangos”, que vinham atraídos pela possibilidade de um novo começo e novas oportunidades. Saíam da terra natal e viajavam por 45 dias em estradas precárias, de terra batida, até o local demarcado para a construção de Brasília, encontravam apenas mato e poeira e eram encaminhados ao Instituto de Imigração e

---

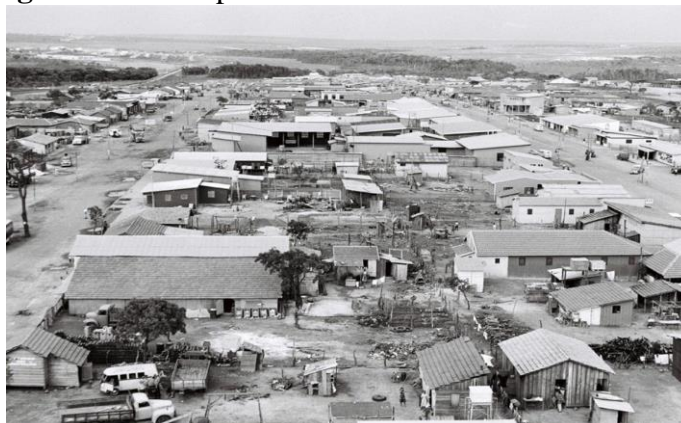
<sup>1</sup> Disponível em: [www.memorialdademocracia.com.br/museu](http://www.memorialdademocracia.com.br/museu). Acessado em 06 de abr. 2018.

Colonização (Inic), órgão da Novacap responsável pela triagem dos operários que chegavam ao Planalto Central e era designado para trabalhar numa das construtoras ou na própria empresa, onde sua carteira de trabalho era assinada. Após o fichamento, o migrante era conduzido ao almoxarifado, onde recebia colchão, cobertor e travesseiro para usar nos alojamentos improvisados: os acampamentos onde se podiam fazer uma refeição na cantina do acampamento da construtora contratante ou num dos restaurantes administrados pela Novacap (figura 9).

Para circular entre esses alojamentos era necessário um cartão de identificação. Os serventes eram alojados em grandes galpões e os mestres de obra dormiam em pequenos quartos de madeira. Segundo site do Governo de Brasília<sup>2</sup>, o primeiro acampamento foi chamado de “Cidade Livre” que hoje é a cidade do Núcleo Bandeirante, os demais agrupamentos foram se tornando as cidades que compõem as regiões administrativas do Distrito Federal atualmente.

Pode-se dizer que esses acampamentos improvisados são as primeiras hospedagens de Brasília antes de se tornarem residências fixas dos moradores que anteriormente eram viajantes em busca de trabalho. Em troca da oferta de seus serviços eram alojados nessas estruturas que não possuíam grande conforto e que tinham como intuito abrigar pessoas provisoriamente no período de construção da cidade, conseqüentemente esses espaços evoluíram e se transformaram em cidades possibilitando que os migrantes se tornassem moradores oficiais da capital.

**Figura 09:** Acampamento Núcleo Bandeirante em 1957



Fonte: Arquivo Público do DF. Site do GDF, 2018

---

<sup>2</sup> Disponível em: [www.df.gov.br/historia/](http://www.df.gov.br/historia/). Acessado em: 06 de abr. 2018.

Como hospedagem oficial, em 1958 o Brasília Palace Hotel (imagem 10) representou o início do grande projeto de Juscelino Kubitschek de transferência da capital para o centro do Brasil. Antes de ser conhecido pelo nome atual o hotel foi construído sob a nomenclatura de Hotel de Turismo, sendo a segunda obra aberta de Brasília, atrás apenas do Palácio da Alvorada, situado a 1,5 mil metros, seguindo o protocolo de que nenhuma outra construção poderia ser inaugurada antes da residência oficial da presidência da República.

**Figura 10:** Brasília Palace Hotel em 1958



Fonte: Site Brasília Palace Hotel, 2018

O Hotel foi palco de despachos e festas até Brasília ser oficialmente inaugurada, fazendo parte do trabalho e vida social de Juscelino Kubitschek. Todas as comitivas e celebridades que visitavam a cidade conheciam o hotel guiadas pelo próprio presidente que fazia questão de mostrar todos os espaços e serviços oferecido pelo estabelecimento. O site oficial do Hotel Nacional<sup>3</sup> traz algumas curiosidades como: o Brasília Palace foi o primeiro hotel do Brasil a ter um sistema de ar-condicionado; serviu de embaixada dos Estados Unidos por mais de dez meses, de maio de 1960 até março do ano seguinte; e o primeiro concurso de miss no país foi realizado no hotel.

Em 1978, um curto circuito numa cafeteira causou um incêndio e o hotel ficou fechado até 2006, quando uma construtora assumiu a operação do empreendimento, e adquiriu a propriedade. O projeto de reforma vislumbrou a participação do próprio Niemeyer, e o hotel voltou a funcionar com 155 quartos. Os legados de Niemeyer e o artista plástico Athos Bulcão tornaram-se características peculiares do hotel: o painel de azulejos azul-anil e branco no jardim e outro na antiga sala de estar, onde hoje é o principal salão de eventos do Brasília Palace. O hotel faz parte do portfólio da Plaza Brasília Hotéis, que conta com

<sup>3</sup> Disponível em: <http://www.hotelnacional.com.br/>. Acessado em 06 de abr. 2018.

outros três empreendimentos na cidade, O Kubistchek Plaza, Manhattan Plaza e St. Paul Plaza.

Com o passar dos anos, Brasília foi se tornando um destino de Turismo de Negócios e Eventos devido ao seu pólo político e por possuir grandes espaços para realizações de feiras, convenções, exposições e etc. Com isso, a demanda por meios de hospedagem foi aumentando e Brasília foi se consolidando como um destino turístico. A partir de 2013 a cidade foi identificando potencial em outros segmentos para alavancar o turismo, como as atividades de lazer nos pontos turísticos (museus, parques, atrativos naturais e etc.). Em consequência ao público de negócios e eventos as hospedagens foram se moldando para atender as necessidades desse perfil de turista com hotéis de alta qualidade próximos aos espaços que eram realizadas reuniões e demais eventos para facilitar a locomoção das pessoas que visitavam a cidade com essa finalidade. Temos como exemplo o Hotel Nacional.

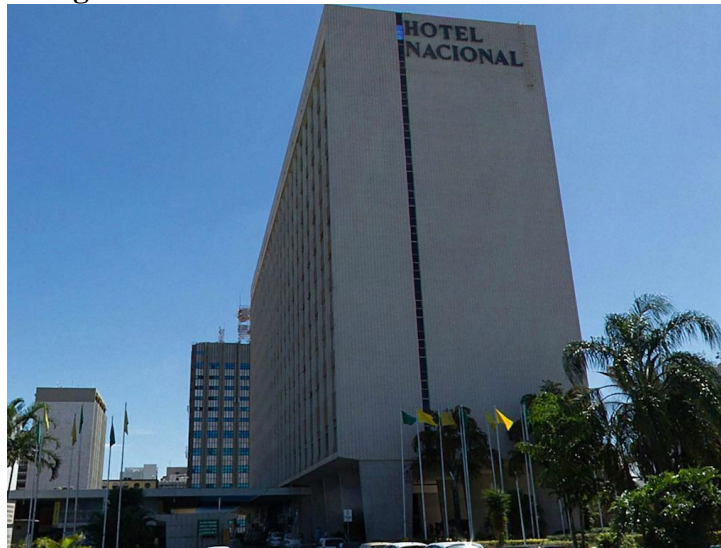
Segundo o site do Hotel Nacional<sup>4</sup> (2014), ele é destaque por ser um dos primeiros hotéis do centro da Capital Federal construído para atender a uma maior quantidade de turistas que chegavam à cidade e precisavam se hospedar próximo ao planalto central. Foi planejado como uma hospedagem que servisse de modelo para a época (1960?), mas que permanecesse marcando presença nos anos seguintes, portanto era uma obra modelo para também futuras gerações. A ideia consolidou-se através de um prédio de 43.400m<sup>2</sup> de 10 andares, totalizando 347 apartamentos sendo referência em hospedar clientes que desejam ter praticidade quando estão em suas viagens de negócios ou lazer.

Símbolo de uma época, o Hotel Nacional continua totalmente inserido na importância da Capital Federal, sendo ponto de encontro das principais personalidades políticas e empresariais do país. Como resultado desta referência surgiu o “slogan”: “Aconteceu em Brasília, passou pelo Hotel Nacional” (HOTEL NACIONAL, 2014).

---

<sup>4</sup> Disponível em: [www.hotelnacional.com.br](http://www.hotelnacional.com.br) Acessado em: 06 de abr. 2018.

**Figura 11:** Fachada do Hotel Nacional de Brasília



Fonte: *Site Booking.com*, 2017

Diante do contexto abordado, Brasília possuía um modelo padrão de hospedagem que era planejada para atender especificamente o público de alto poder aquisitivo e que passava poucos dias na capital principalmente para atividade de negócios. Modelo este, que foi se alterando de acordo com o aumento na demanda por outros segmentos de turismo e pela expansão de pequenos estabelecimentos de hospedagem com mais acessibilidade em seus preços.

As informações disponíveis em fontes de informação online e impressa sobre os meios de hospedagem em Brasília, mais especificamente sobre suas origens, são escassas em sua maioria, prejudicando o desenvolvimento mais aprofundado neste capítulo. Desta forma, percebe-se a relevância desses registros em fontes bibliográficas primárias e secundárias para maiores colaborações em estudos que tem por objetivo analisar a evolução das hospedagens apontando suas principais mudanças com o passar dos anos.

Agrupa-se, na Tabela 03, o contexto histórico das hospedagens em Brasília da seguinte forma:

**Tabela 03:** Linha do Tempo – Hospedagens em Brasília, marcos históricos

<b>ÉPOCA</b>	<b>MARCO HISTÓRICO</b>
1957	Construção de Brasília: acampamentos como hospedagem provisória para trabalhadores
1958	Inauguração da primeira hospedagem oficial, o hotel “Brasília Palace”
A partir de 1960	Expansão do setor hoteleiro para atender a demanda de turistas que visitavam a cidade por motivos de negócios e eventos.
A partir de 2013	Adaptação das hospedagens existentes e o surgimento de novos modelos de negócio para atender a públicos mais exigentes.

Fonte: Elaborado pela autora

Analisando a evolução dos meios de hospedagem de forma geral, desde a antiguidade os viajantes não tinham muitas opções de alojamento, em seu surgimento as suas estruturas físicas e serviços oferecidos não possuíam grande diversificação e padrão de qualidade, tanto pela falta de recurso material e financeiro quanto pela falta de funcionários, consequentemente as exigências dos hóspedes não eram tão rígidas. Esse comportamento foi se alterando com o passar dos anos devido à grande quantidade de hospedagens que foram surgindo oferecendo serviços e produtos mais diversificados.

Na atualidade nos deparamos com consumidores que possuem necessidades distintas se comparadas às dos viajantes passados, exemplo disso são pessoas que procuram meios de hospedagem com preços acessíveis que possibilitem um contato com a cultura da comunidade local de determinado destino buscando muitas vezes, por albergues e/ou casas particulares simples para sua estada, hospedagem que antigamente eram vistas como a única opção dos viajantes e que atualmente são alternativas a hotéis e pousadas de grande porte. Desta forma, a preocupação nos dias de hoje é a diversificação nos serviços oferecidos aos hóspedes assim como a realidade do atendimento de determinado tipo de meio de hospedagem. Funcionários treinados e qualificados especificamente para o atendimento setorial com base em modernas técnicas pode ser um diferencial nesse setor, o que não ocorria em época passadas onde os serviços domésticos eram requisitados para o atendimento sem padrão de qualidade.



## **CAPÍTULO 2 - A RELAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM COM A ATIVIDADE TURÍSTICA**

Desde os primórdios o deslocamento de pessoas de um destino para o outro é praticado com diversos fins por diferentes perfis de viajantes. Com o passar dos anos percebeu-se a necessidade de organizar esses deslocamentos com viagens que oferecessem serviços mais completos e com maior comodidade para os viajantes. Thomas Cook, conhecido como o “Pai do Turismo” foi o responsável pela primeira viagem organizada da história em 1840, e em 1851 criou a primeira agência de viagem “Thomas Cook and Son”. Suas contribuições provocaram uma evolução no setor do turismo e as agências de viagens entraram como um dos principais elos entre o consumidor e o produto turístico. Por consequência disso, abriu-se mais espaço para os serviços prestados ao turista e os meios de hospedagem passaram a ser cada vez mais utilizados.

Segundo Petrocchi (2003), o produto turístico é constituído por três serviços básicos: o transporte, a hospedagem e o atrativo, sendo a Hotelaria e o Turismo um binômio inseparável. Para Beni (1998, apud LIRA, OLIVEIRA, RODRIGUES e SILVA, 2013) a hoteleira, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do Turismo num país sendo um dos elementos essenciais da infraestrutura turística. Observa-se que os meios de hospedagens são cruciais e importantes para o sucesso de um destino turístico, uma vez que a qualidade de seus serviços e produtos influencia diretamente na decisão do cliente no momento da escolha dos mesmos.

A Agência Brasil<sup>5</sup> (2017) divulgou que nos últimos cinco anos a oferta de hospedagem brasileira cresceu mais de 70%, expandindo de 373.673 vagas em 2011 para 639.352 em 2016, acomodando atualmente 2,4 milhões de pessoas simultaneamente. Esse crescimento expressivo, segundo o Ministério do Turismo<sup>6</sup> (2017) foi impulsionado pelos megaeventos como a Copa das Confederações em 2013, a Copa do Mundo em 2014, e os Jogos Olímpicos em 2016, exigindo que os destinos se preparassem para receber uma grande quantidade de turistas. O destaque do país é o Estado de São Paulo que concentra o maior número de meios de hospedagem. Com 507.412 leitos nos vários municípios, é responsável

---

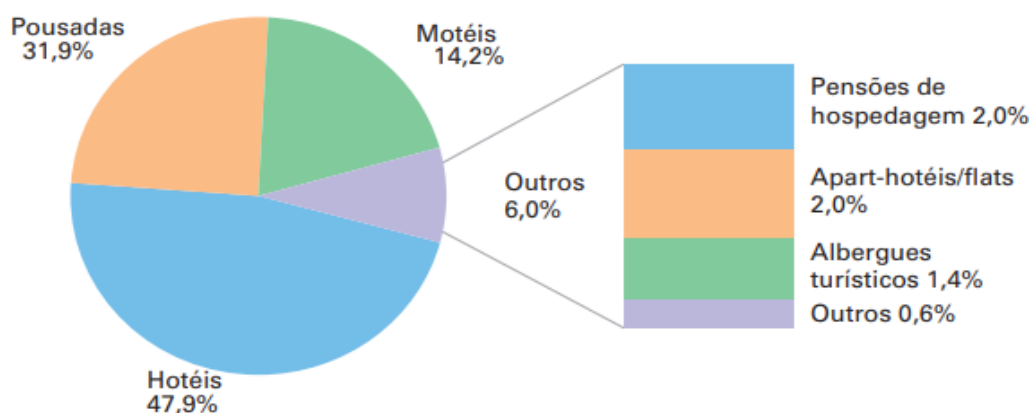
<sup>5</sup> Disponível em: [www.agenciabrasil.etc.com.br/economia/noticia/2017-07/oferta-de-hospedagem-cresce-mais-de-70-no-brasil-nos-ultimos-5-anos](http://www.agenciabrasil.etc.com.br/economia/noticia/2017-07/oferta-de-hospedagem-cresce-mais-de-70-no-brasil-nos-ultimos-5-anos). Acessado em 22 abr. 2018

<sup>6</sup> Disponível em: [www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7998-oferta-de-hospedagem-cresce-15-nas-capitais-brasileiras-2.html](http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7998-oferta-de-hospedagem-cresce-15-nas-capitais-brasileiras-2.html). Acessado em 22 abr. 2018

por 21% de toda a oferta nacional. “O censo dos meios de hospedagem é fundamental para as diversas esferas de governo planejem as políticas de turismo para os próximos anos. O mercado também tem, nesta pesquisa, importantes dados para ajudar os empreendedores a tomarem decisões acertadas”, comentou o ministro do Turismo, Marx Beltrão (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2017).

Na Pesquisa de Serviços de Hospedagem do IBGE (2016) o quantitativo de estabelecimentos de hospedagem era constituído predominantemente por hotéis (inclusive hotéis históricos, hotéis de lazer/resorts e hotéis-fazenda), que responderam por 47,9% do total, enquanto as pousadas representaram 31,9% do total e os motéis, 14,2%. Seguem-se os estabelecimentos com menor expressividade, tais como, pensões e hospedagem (inclusive estabelecimentos do tipo cama e café ou pousadas domiciliares) e apart-hotéis/flats, ambos com 2,0%, albergues turísticos, com 1,4% e outros (campings, dormitórios, hospedarias etc.), com 0,6%. Como ilustra o gráfico 1 abaixo

**Gráfico 01:** Distribuição dos estabelecimentos de Hospedagem, por tipos de estabelecimentos, Brasil 2016.



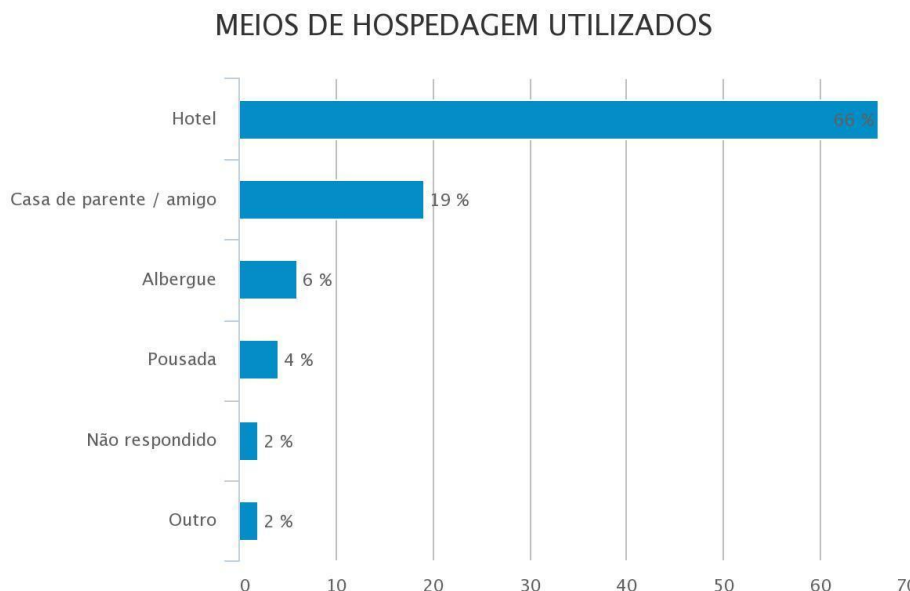
Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Hospedagem 2016.

Em Brasília, segundo a pesquisa do perfil do Turista do Observatório do Turismo<sup>7</sup> (2013) no período de outubro, novembro e dezembro de 2013 identificou que 63% dos visitantes tem por motivação o Lazer, seguidos de Eventos (13%), motivação que

<sup>7</sup> Disponível em: [www.observatorioturismo.df.gov.br/index.php/turista/perfil-de-demanda/perfil-do-turista/](http://www.observatorioturismo.df.gov.br/index.php/turista/perfil-de-demanda/perfil-do-turista/). Acessado em 22 abr. 2018

normalmente ocupa a primeira posição entre as pesquisas. Nesse período os meios de hospedagem mais utilizados estão ilustrados no gráfico 2:

**Gráfico 02:** Meios de Hospedagem utilizados em Brasília, 2013



Fonte: Observatório do Turismo, 2013.

É possível perceber, através dos dados relatados acima, que há uma grande diversidade de meios de hospedagem disponíveis para os turistas, cada qual oferecendo serviços e produtos que atendem a perfis específicos. É importante destacar que muitos meios de hospedagem são o principal fator motivacional para a escolha de um destino turístico, deixando de ser somente um equipamento de apoio durante a viagem.

Deste modo, o comportamento do turista deve ser levado em consideração no momento de planejar estratégias e ações com o objetivo de promover uma posição competitiva do destino junto aos nichos de mercado que se deseja conquistar e manter. Este planejamento torna-se importante em função da diversificação das motivações de viagem e do permanente aumento da qualificação da oferta dos produtos turísticos. Já que o mercado de turismo no Brasil se mostra cada vez mais competitivo.

Horner e Swarbrooke (2002, p. 112) afirmam que “a aquisição de um produto turístico é um processo bastante complexo, resultando da combinação de fatores internos e externos aos turistas. Conhece-se a existência de um grande número de fatores que influenciam na decisão de compra do turista [...]”. Por isso, uma organização e avaliação criteriosa dos

produtos e serviços oferecidos no mercado turístico podem influenciar na tomada de decisão de compra no turismo.

Segundo Horner e Swarbrooke (2002, apud PEREIRA, 2008), alguns dos fatores internos que influenciam a decisão dos turistas relativa às férias, são: motivadores pessoais; renda disponível para gastar na destinação; questões ligadas à saúde; a presença de compromissos profissionais e familiares impedindo ou retardando a viagem; características das experiências passadas: positivas ou negativas; estilo de vida, atitudes, opiniões e percepções do turista. Entre os fatores externos ao turista, podem-se mencionar: disponibilidade de produtos adequados: oferecer produtos turísticos condizentes com os desejos e anseios dos turistas; Conselho do agente de viagens: responsável, muitas vezes, pela decisão final do turista quanto à escolha da destinação; Importância e eficácia da propaganda boca-a-boca: recomendação de amigos e familiares; Restrições políticas a viagens: concessão de vistos, guerra e revoluções; Clima da destinação.

Com relação aos aspectos que ajudam na tomada de decisão para se fazer uma viagem, existem assim, diferentes tipos de turistas. A American Express a partir da realização de uma pesquisa pelo Instituto Gallup, elaborou uma classificação em 1989, composta por cinco categorias:

1. Aventureiros - pessoas independentes e confiantes;
2. Preocupados - como o próprio nome já indica, são pessoas preocupadas com os estresses, que podem surgir ao longo da viagem;
3. Sonhadores - pessoas apaixonadas pela possibilidade de viajar. Adoram conversar a respeito de suas viagens;
4. Econômicos - esperam, preferencialmente, gastar o mínimo possível durante a viagem;
5. Indulgentes - sentem necessidade de serem mimadas no período de suas férias.

Esses termos são pouco utilizados atualmente, mas servem de ilustração para identificar as inúmeras características que cada turista pode ter, relacionando diretamente com a tipologia dos meios de hospedagem que ele escolher.

Nas categorias de turista “Preocupados” e “Indulgentes” pode-se concluir que estes procuram por meios de hospedagem “tradicionais”, visto que, são perfis de pessoas cautelosas que buscam serviços e produtos mais comuns. E nas categorias de turista “Aventureiro”, “Sonhadores” e “Econômicos” estes procuram por meios de hospedagem diversificados, pois

são perfis de pessoas que buscam o diferente, isto é, o contato com o desconhecido. Ressaltando que essas tipologias são alvo de críticas, já que se torna extremamente difícil encaixar todas as pessoas em um dos grupos propostos pela classificação. Ainda mais, quando se sabe que o comportamento do consumidor no turismo amadurece de acordo com o acúmulo de experiências.

Destacam-se os turistas que fazem parte do segmento populacional denominado “Melhor Idade” que vem optando por hospedagens mais simples e receptivas como Hostels/Albergues da Juventude, não somente pela diferença de preço, mas também por agregar experiências únicas. Eles estão à procura de novos tipos de hospedagem que possam lhes proporcionar e desfrutar mais as cidades e novidades que elas apresentam, do que os serviços e comodidades que antigamente esse público mais “maduro” costumava preferir.

Ao se tratar de meios de hospedagem, devem ser considerados, principalmente, os seguintes aspectos: sua localização; serviços e produtos diferenciados; estrutura; hospitalidade; política de preços adequada. Esses são pontos decisivos na escolha do meio de hospedagem de um viajante, o tipo de experiência que ele quer ter e o que ele espera do lugar para onde vai.

O mercado é caracterizado como dinâmico por estar em constante mudança assim como, os interesses e exigências dos turistas, alguns fornecedores melhoram, outros saem da atividade. Logo, a percepção do mercado também deve ser atualizada, junto com as modificações ocorridas em todo o cenário de negócios.

A evolução dos meios de hospedagem e o comportamento do consumidor estão intrinsecamente ligados. Com o passar dos anos as necessidades e as expectativas dos turistas foram se tornando cada vez mais exigentes, demandando um maior planejamento dos empreendimentos de hospedagem em todos os seus setores. Pensando nesse mercado como um setor dinâmico e constantemente influenciado pelo comportamento do consumidor, começaram a surgir instrumentos de classificação dos meios de hospedagem para a divulgação de informações claras e objetivas sobre os mesmos auxiliando os turistas no momento de sua escolha. Assim, os meios de hospedagem devem atender as necessidades e expectativas dos hóspedes para se manter no mercado, pois é de acordo com a satisfação do consumidor que o estabelecimento se torna um negócio de sucesso.

## 2.1 Instrumentos de Classificação dos Meios de Hospedagem Brasileiros

Para entendermos os instrumentos de classificação dos meios de hospedagem brasileiros é necessário primeiramente, que se defina o que são os meios de hospedagem. Segundo a Lei Geral do Turismo nº 11.771 de 2008<sup>8</sup>, consideram-se meios de hospedagem:

Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominado de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (Artigo 23 da Lei 11.771/2008).

Com base na definição oficial adotada no Brasil, todos os estabelecimentos com fim para alojamento, independentemente de suas características de negócio, são considerados meios de hospedagem, conseqüente a isso, foi diagnosticado a necessidade de se definir as tipologias desses meios para melhor organização do mercado e como auxílio para os usuários dos mesmos.

Os instrumentos de classificação foram pensados para orientar a sociedade sobre os aspectos físicos e operacionais de cada empreendimento de hospedagem distinguindo-os em categorias que vão de acordo com a análise dos requisitos que cada classificação utiliza como base, além de orientar os empreendedores do setor sobre os padrões que devem inserir em seu planejamento para obtenção da categoria desejada. A compatibilidade entre qualidade e preço também é um dos objetivos da classificação, para que um hotel com categoria inferior não cobre os mesmos preços de um hotel da categoria superior, por exemplo. No entanto, é importante estabelecer mecanismos para controlar e fiscalizar os estabelecimentos para que essas classificações sejam confiáveis para o hóspede e para garantir serviços e produtos de qualidade.

Salienta-se que a presente pesquisa não adentrará na análise de cada classificação, exceto a classificação do Ministério do Turismo (SBClass), as demais irão apenas exemplificar os possíveis instrumentos utilizados para categorizar os meios de hospedagem.

---

<sup>8</sup> Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11771.htm). Acessado em: 24 abr. 2018

### 2.1.1 Tipos de Classificação

Segundo Beni (1997 apud ROIM, PEREIRA, 2012), a classificação é dividida em três tipos:

- Autoclassificação, ou sem classificação: se encaixa para meios de hospedagem que possuam uma administração familiar, onde as normas são criadas pelos próprios proprietários, sem seguir nenhuma normativa.
- Classificação privada: são normas criadas por órgãos e empresas privadas, como exemplo, da Editora Abril (Guia Quatro Rodas).
- Classificação formal: são as normativas implantadas por órgãos oficiais, como exemplo, a classificação do Ministério do Turismo (SBClass).

De acordo com Vieira da Luz (1999, apud RODRIGUES; BRAGHIROLI; FILHO 2004), o primeiro sistema de classificação dos meios de hospedagem no Brasil foi instituída em 1978 pelo Conselho Nacional de Turismo (CNTur), que tinha por objetivo estimular a criação de pacotes internacionais para o País. Os meios de hospedagem no Brasil foram, então, segmentados em:

- Hotéis (apartamentos privativos e banheiros e/ou salas), hotéis-residência (apartamentos com cozinha);
- Hotéis de lazer (apartamentos privativos, duas dependências, cinco equipamentos e atividades de recreação);
- Pousadas (instalações com valor histórico);
- Hospedarias de turismo (estabelecimentos simples com banheiros coletivos).

Com a implantação do sistema de classificação passaram a serem exigidos padrões mínimos de atendimento, como oferta de café da manhã, limpeza e arrumação diária dos quartos, serviços de portaria 24 horas entre outros. A classificação adotada foi o misto (presença/ausência e classificação por pontos), dependia da solicitação dos hotéis e previa a realização de duas vistorias anuais, realizadas de forma ostensiva e sem aviso prévio. Mas essa classificação atribuiu cerca de 70% dos pontos aos equipamentos e às instalações e somente 30% aos serviços. Isso incentivou para que os hotéis se preocupassem mais com a infraestrutura física, do que a qualidade dos serviços, ocasionando descontentamento por parte dos hóspedes por não haver um equilíbrio nas atribuições.

De acordo com a pesquisa de meios de hospedagem disponível na Biblioteca virtual do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística<sup>9</sup> (1978), para efeito de classificação dos estabelecimentos, foram adotados os seguintes critérios gerais:

- Hotéis de Luxo - estabelecimentos com serviço de recepção; portaria; salões de estar, de leitura, de banquetes ou para reuniões, seminários e congressos; restaurantes a la carte; suítes; apartamentos com banheiro privativo, água quente e fria; ar condicionado ou aquecimento central; telefone; barbearia, cabeleireiro; instalações modernas de copa e cozinha; rouparia; louças e baixelas de primeira qualidade; elevadores sociais, de serviço e de carga; empregados uniformizados; pessoal que fala idiomas estrangeiros.
- Hotéis de 1ª Categoria - estabelecimentos com serviço de recepção; portaria; salão de estar e de leitura; bar e restaurante; apartamentos com banheiro privativo, água quente e fria; ar condicionado ou aquecimento central; telefones; barbearia; rouparia; louças de H qualidade; elevadores sociais e de serviço; empregados uniformizados; pessoal que fala idiomas estrangeiros.
- Hotéis de 2ª Categoria - estabelecimentos com serviço de recepção; portaria; sala de estar e copa; 40% de aposentos correspondendo a apartamentos com banheiro privativo e telefone; elevadores e empregados uniformizados.
- Hotéis de 3ª Categoria - estabelecimentos sem as condições de conforto enumeradas anteriormente.
- Motéis - estabelecimentos de hospedagem, geralmente a beira de rodovias, constituídos de quartos ou apartamentos mobiliados, quase sempre com local para estacionamento de veículos.
- Pensões - pequenos estabelecimentos, de caráter familiar, com aposentos de relativo conforto, cobrando mensalmente o valor das diárias.
- Outras categorias - pequenos estabelecimentos como hospedarias, pousadas, etc.

A pesquisa não considerou como unidades do sistema de hospedagem, os estabelecimentos de uso exclusivo de determinado grupo de pessoas, como colônias de férias, nem aqueles destinados a abrigar indigentes ou desvalidos.

---

<sup>9</sup> Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/53/meios\\_hospedagem\\_1978.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/53/meios_hospedagem_1978.pdf).  
Acessado em 23 de abr. 2018



Quanto a classificação formal, a primeira foi criada em 1998 pela EMBRATUR (ROIM, PEREIRA, 2012), e suas categorias obedeciam à seguinte sequência:

- Luxo superior, ou cinco estrelas: Instalações com muito luxo, que podem ser consideradas palacianas, serviço de comunicação com aparelhos de última geração, também disponibiliza de serviço de alimentos e bebidas (A & B) de primeira categoria nas vinte e quatro horas do dia, além de amenidades e supérfluos.
- Luxo, ou quatro estrelas: Assim como a anterior também oferece instalações e serviços com muito luxo e elegância, porém não existe esbanjamento de áreas e nem desperdício.
- Standard superior, ou três estrelas: Apresenta o conforto e os serviços iguais aos anteriores, porém suas áreas não são tão amplas e os supérfluos não são tão fartos, oferece serviço de A & B completo durante dezesseis horas por dia.
- Standard, ou duas estrelas: As instalações são mais simples, mas com equipamentos de ótima qualidade, o serviço de A & B não precisa necessariamente ser oferecido, o hotel também é equipado para abrigar reuniões e eventos em geral, os supérfluos e amenidades são limitadas, mas são oferecidos.
- Simples, ou uma estrela: Seu padrão de serviço é moderado, existem limitações com relação a horários para atendimento a alguns serviços, não oferece necessariamente o serviço de A & B, e não possui as mesmas facilidades para reuniões e eventos como os anteriores.

No entanto, essa classificação foi extinta em 1997 devido a inúmeros hotéis que estavam burlando as suas informações para serem classificados como hotéis cinco estrelas para serem liberados do pagamento das taxas, o que ocasionou na perda de credibilidade em seu sistema de classificação. Segundo Roim e Pereira (2012) uma reclassificação foi feita em 2002 em parceria com a Associação Brasileira da Indústria de Hotelaria (ABIH) com as seguintes categorias:

- Simples – uma estrela
- Econômico – duas estrelas
- Turístico – três estrelas
- Superior – quatro estrelas
- Luxo – cinco estrelas
- Superior – cinco estrelas / super luxo

A Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão do Estado de Santa Catarina recomendou que a ABIH se abstinhasse de classificar os hotéis, pois observou que somente a Embratur tinha a competência para cadastrar e classificar os empreendimentos dedicados à atividade turística. Com essa confusão de classificação, outro instrumento começou a dar mais segurança para os consumidores, o Guia Quatro Rodas.

O Guia Quatro Rodas (2002, apud RODRIGUES; BRAGHIROLI; FILHO, 2004) foi o instrumento criado em 1960, por Victor Civita, fundador da Editora Abril, tendo como referência o guia de turismo francês Michelin. O primeiro exemplar publicado em 1966 relacionava 663 hotéis em 283 cidades brasileiras. O objetivo da publicação era oferecer aos leitores um painel das opções turísticas existentes no Brasil e avaliar a qualidade dos serviços oferecidos, com base em critérios jornalísticos que eram avaliados nos estabelecimentos por visitas anônimas. A avaliação reúne aspectos como o conforto, serviços, equipamentos, preços, localização e outros quesitos classificando-os com até cinco *casinhas*, que correspondiam a estrelas nos guias internacionais.

Segundo a plataforma digital sobre o Guia Quatro Rodas<sup>10</sup> (2014) na versão impressa do “Guia Brasil 2015”, passaram a editar resorts, hotéis, flats, hostels e pousadas em ordem alfabética dentro de seus respectivos níveis de conforto. A hospedagem recebe uma melhor categoria quanto maior o bem-estar proporcionado ao hóspede. Na avaliação, o guia anota os comentários e dá notas em oito quesitos, sendo eles: quartos, área social, lazer, estrutura, conservação, circulação, localização e serviços. É a soma dos pontos obtidos que determina as categorias das hospedagens, por nível de conforto. São elas: Muito Simples, Simples, Médio Conforto, Confortável, Muito Confortável e Luxo. Exceções são as listas de hostels e campings, que têm categoria única; e os spas, barcos-hotel e hotéis de selva, publicados apenas com os seus nomes, sem categoria e símbolo gráficos específicos. Veja os símbolos na figura 12:

---

<sup>10</sup> Disponível em: <https://viagemeturismo.abril.com.br/materias/saiba-como-o-guia-quatro-rodas-avalia-as-hospedagens-do-brasil/>. Acessado em 23 de abr. 2018.

**Figura 12:** Simbologia e classificação do Guia Quatro Rodas



Fonte: Site Viagem e turismo, 2018

Os meios de hospedagem que oferecem experiências únicas recebem o selo “Hospedagem de Charme”. A característica mais essencial desses empreendimentos é o serviço diferenciado que proporciona experiências inesquecíveis para seus hóspedes, cativando a sua memória afetiva, como exemplo, flores no quarto e check-out estendido, além de ambientes planejados, como uma decoração elegante e autêntica que surpreendem o consumidor.

Se a hospedagem ou o restaurante está em local integrado à natureza, a classificação também se diferencia, é analisada pelos tipos de ambiente:

- Beira-mar: o estabelecimento é construído sobre um costão ou seus limites são banhados pelo mar (não há faixa de areia).
- Beira-rio: está localizado às margens de um rio, fazenda: Funciona em uma propriedade rural e pode promover atividades típicas de uma fazenda.
- Ilha: não basta estar situado em uma ilha. Hóspedes ou clientes precisam ter a sensação de isolamento.
- Lago: o estabelecimento fica às margens de um lago.
- Represa: o estabelecimento fica às margens de uma represa, praia: A construção está sobre a areia da praia, ou tem acesso direto para a mesma.
- Parque: os clientes precisam ter a sensação de estar dentro de um ambiente arborizado ou ter à disposição uma estrutura de clube esportivo.
- Serra: localizado em uma montanha, com o astral que o lugar oferece: frio, vista panorâmica, etc.

Devido a informações mais completas e coerentes aos meios de hospedagem, o Guia Quatro rodas ganhou credibilidade em todo o País, mas em 2015 a Editora Abril anunciou que todos os guias deixariam de ser publicados e parte do conteúdo foi incorporada às plataformas digitais da editora, para as marcas VIAGEM E TURISMO, VEJA SÃO PAULO e VEJA RIO<sup>11</sup>.

Após uma revisão feita na estrutura do sistema de classificação hoteleira, para se adequar ao Plano Nacional de Turismo (PNT) de 2007/2010, observou-se a necessidade de criar uma nova matriz de classificação mais abrangente e de menor custo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010). O art. 25 da lei n°. 11.771/2008, define que:

O Poder Executivo estabelecerá em regulamento: I – as definições dos tipos e categorias de classificação e qualificação de empreendimentos e estabelecimentos de hospedagem, que poderão ser revistos a qualquer tempo; II – os padrões, critérios de qualidade, segurança, conforto e serviços previstos para cada tipo de categoria definido; e III – os requisitos mínimos relativos a serviços, aspectos construtivos, equipamentos e instalações indispensáveis ao deferimento do cadastro dos meios de hospedagem (Artigo 25 da Lei 11.771/2008).

A EMBRATUR realizou estudos onde foram comparados os sistemas utilizados em outros países, foram sugeridos que se elaborassem sete novas matrizes de classificação com diferentes tipologias que poderão ir de uma a cinco estrelas, onde serão contempladas as seguintes modalidades de hotéis:

- Hotel – varia entre 1 e 5 estrelas.
- Hotel histórico – varia entre 3 e 5 estrelas.
- Pousada – varia entre 1 e 5 estrelas.
- Resort – varia entre 4 e 5 estrelas.
- Cama e café – varia entre 1 e 4 estrelas.
- Hotel fazenda – varia entre 1 e 5 estrelas.
- Apart. Hotel/Flat Varia entre 3 e 5 estrelas.

Em 2003, com a criação do Ministério do Turismo, a EMBRATUR passou a cuidar exclusivamente da promoção, marketing e apoio à comercialização dos destinos, serviços e produtos turísticos brasileiros no mercado internacional. A partir de então, o Ministério do Turismo pôs em prática a nova classificação dos meios de hospedagem brasileiros. Conforme

---

<sup>11</sup> Disponível em: [www.grupoabril.com.br/pt/imprensa/releases/editora-abril-promove-mudanca-na-estrutura-editorial-e-reinventa-modelo-comercial/](http://www.grupoabril.com.br/pt/imprensa/releases/editora-abril-promove-mudanca-na-estrutura-editorial-e-reinventa-modelo-comercial/) . Acessado em 23 de abr. 2018

a Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011 do Ministério do Turismo<sup>12</sup>: “Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências”. Está escrito:

SEÇÃO III - Dos Tipos e Categorias, art. 7º - Os tipos de meios de hospedagem, com as respectivas características distintivas, são:

I - HOTEL: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;

II - RESORT: hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;

III - HOTEL FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;

IV - CAMA E CAFÉ: hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside;

V - HOTEL HISTÓRICO: instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida;

VI - POUSADA: empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;

VII - FLAT/APART-HOTEL: constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Essa classificação é caracterizada pela simbologia de “estrelas” a qual cada meio de hospedagem possui o mínimo e o máximo de estrelas de acordo com os pré-requisitos para a classificação, sendo:

- Hotel: 1 a 5 estrelas
- Resort: 4 a 5 estrelas
- Hotel Fazenda: 1 a 5 estrelas
- Cama e Café: 1 a 4 estrelas
- Hotel Histórico: 3 a 5 estrelas
- Pousada: 1 a 5 estrelas
- Flat/Apart Hotel: 3 a 5 estrelas

---

<sup>12</sup> Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=175>. Acessado em 25 abr. 2018

Essa classificação não impede que hotéis com a mesma quantidade de estrelas apresentem serviços e detalhes que os diferenciam uns dos outros. A classificação indica o mínimo, já o diferencial de um hotel é ditado pela realidade de cada mercado.

Com o passar dos anos, novos tipos de classificação foram surgindo, as plataformas digitais foram sendo mais utilizadas pelos turistas devido a sua praticidade em busca de informações e diversidade nos tipos de acomodações. No ano de 1996 em Amsterdã foi fundada a Booking.com, que deixou de ser uma pequena *startup* holandesa para ser uma das maiores empresas de e-commerce de viagens do mundo. Atualmente ela conta com mais de 15.000 funcionários em 198 escritórios em 70 países pelo mundo.

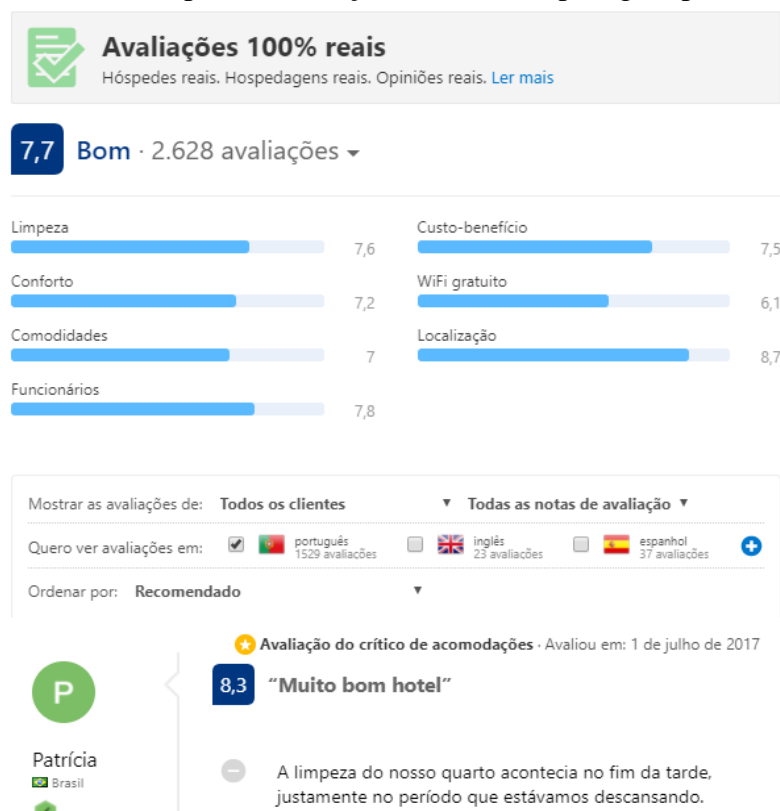
A Booking.com investe em tecnologia digital e oferece aos viajantes uma variedade de lugares para se hospedar, incluindo desde apartamentos, casas de temporada, cama e cafés (B&B) administrados por famílias, a resorts cinco estrelas, casas na árvore e até mesmo iglus. O site e os aplicativos móveis da Booking.com oferecem mais de 28.395.204 anúncios no total, e cobrem 131.315 destinos em 228 países e territórios no mundo todo. Segundo o site oficial da Booking.com<sup>13</sup> todo dia, mais de 1.550.000 diárias são reservadas na plataforma. Então, seja uma viagem a negócios ou lazer, os clientes podem reservar na hora a acomodação perfeita com rapidez e facilidade na Booking.com.

A classificação por meio dessa plataforma ocorre pelas avaliações realizadas pelos próprios usuários quando terminam a sua estada em determinada hospedagem. A avaliação se dá pela pontuação em números (0 a 10), além de comentários descritivos sobre os seguintes aspectos: limpeza, conforto, comodidade, funcionários, custo-benefício, wi-fi e localização, como ilustra figura 13:

---

<sup>13</sup> Disponível em: <https://www.booking.com/content/about.pt-br.html>. Acessado em 25 de abr. 2018.

**Figura 13:** Exemplo de avaliações de uma hospedagem pela Booking.com



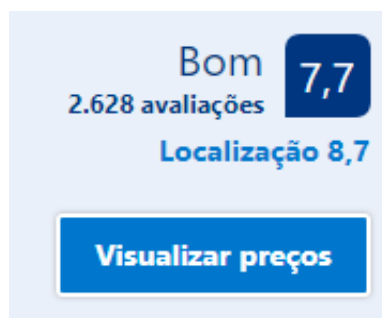
Fonte: Site Booking.com, 2018

A nota dos hóspedes caracteriza as seguintes avaliações:

- Ótimo: 9 ou mais
- Muito Bom: 8 ou mais
- Bom: 7 ou mais
- Agradável: 6 ou mais
- Sem Classificação

Por padrão, as avaliações são classificadas com base na data em que foram escritas e em critérios adicionais para exibir as mais relevantes, incluindo, entre outros: seu idioma, avaliações com texto e avaliações não anônimas. Opções de ordenação adicionais podem estar disponíveis (por tipo de viajante, por pontuação, etc.). Deste modo, a avaliação final é feita pela média de notas de todos os aspectos dados pelos hóspedes, como ilustra a figura 14:

**Figura 14:** Exemplo de classificação final de um meio de hospedagem pela Booking.com



Fonte: Site Booking.com, 2018

A Booking.com possui regras das avaliações de hóspedes, para fazer com que a nota e o conteúdo das avaliações sejam sempre relevantes. As avaliações são arquivadas por 24 meses e somente os hóspedes que fazem reserva usando a plataforma ou que se hospedam na propriedade em questão podem escrever uma avaliação. A empresa acredita que as avaliações de hóspedes e respostas das acomodações destacam uma ampla variedade de opiniões e experiências fundamentais para ajudar os hóspedes a tomar decisões bem-informadas sobre onde ficar oferecendo transparência quanto ao status do conteúdo enviado. Utilizam-se das mesmas regras e normas tanto para o conteúdo gerado pelos usuários como para a resposta das acomodações.

Segundo o site oficial da Booking.com<sup>14</sup>, as avaliações são pautadas nas seguintes regras e normas:

- As contribuições devem ser relacionadas a viagens. As mais úteis são as detalhadas e que ajudam outras pessoas a tomar decisões melhores. Não são permitidos comentários pessoais, políticos, étnicos ou religiosos. Conteúdo promocional será removido, e questões referentes ao serviço da Booking.com serão direcionadas à nossa equipe de Apoio ao Cliente ou de Apoio a Acomodações.
- As contribuições devem ser próprias para um público internacional. Evitar o uso de profanações ou tentativas de profanar escrevendo de forma criativa. Comentários e mídias que incluam "discursos de ódio", observações discriminatórias, ameaças, comentários explicitamente sexuais, violência e a promoção de atividades ilegais não são permitidos.

---

<sup>14</sup> Disponível em: <https://www.booking.com>. Acessado em 25 de abr. 2018



- Todo conteúdo deve ser genuíno e exclusivo para os hóspedes. As avaliações têm mais valor quando são originais e imparciais. As contribuições devem ser só suas. As propriedades parceiras da Booking.com não podem publicar nada em nome dos hóspedes nem oferecer incentivos em troca de avaliações. Tentativas de baixar a nota de um concorrente enviando avaliações negativas não serão toleradas.
- Respeite a privacidade dos outros. A Booking.com se esforçará para ocultar e-mails, telefones, sites, contas em redes sociais e outras informações semelhantes.

Outra classificação que merece destaque é a plataforma digital do TripAdvisor fundada em fevereiro de 2000. No site oficial<sup>15</sup>, mostra que o TripAdvisor possui mais de 500 milhões de opiniões sobre a maior seleção de perfis de viagem no mundo todo, oferece aos viajantes a avaliação de outros usuários sobre hotéis, voos, opções de lazer e alimentação. São mais de 7 milhões de acomodações, companhias aéreas, atrações e restaurantes. Além de comparar preços em mais de 200 sites de reserva de hotéis para que os viajantes encontrem o menor preço, exemplos de site são a Booking.com, Trivago e a Decolar.com. Os sites com a marca do TripAdvisor estão disponíveis em 49 mercados e, segundo ele, formam a maior comunidade de viagens do mundo, com mais de 390 milhões de visitantes únicos mensais.

O site disponibiliza fotos e comentários organizados por data de pessoas que visitaram o local e é permitido também que o usuário qualifique e insira suas avaliações de um ponto turístico, destino, restaurante, hotel e etc. E para quem gosta de fóruns, o TripAdvisor oferece esta opção para trocar ideias sobre opiniões de uma determinada atração ou local. Os empreendimentos são classificados por “excelente”, “muito bom”, “razoável”, “ruim” e “horrível” gerando um ranking de popularidade entre os estabelecimentos avaliados que leva em conta a qualidade, quantidade e recência das avaliações recebidas dos clientes, além da constância no desempenho do estabelecimento ao longo do tempo. Em resumo:

- Avaliações positivas são melhores do que avaliações negativas
- Avaliações recentes têm mais peso do que as mais antigas
- Mais avaliações inspiram confiança mais rapidamente

Esses fatores interagem ao longo do tempo para determinar a posição de um estabelecimento no ranking de popularidade. O símbolo utilizado para as classificações são “círculos”, ou seja, as pontuações por círculos, fornecidas como parte das avaliações, são

---

<sup>15</sup> Disponível em: <https://tripadvisor.mediaroom.com/br-about-us>. Acessado em: 25 de abr. 2018

usadas para classificar a qualidade da experiência em cada estabelecimento. Deste modo, quando todos os outros fatores são iguais, um estabelecimento com mais pontuações de cinco círculos tem uma classificação mais alta do que locais com pontuações menores, como ilustra figura 15:

**Figura 15:** Exemplo de classificação de um meio de hospedagem no TripAdvisor



Fonte: Site TripAdvisor, 2018

A pontuação por círculos é exibida em uma escala de 1 a 5, em que 3 é considerada média e 5 é excelente. Portanto, quando fazem pesquisas e reservas no TripAdvisor, os futuros clientes veem um resumo do *feedback* de outros viajantes nos resultados de busca e na sua página. Ao fazer uma avaliação, os hóspedes podem dar notas para o seu estabelecimento com base na experiência geral que tiveram. A pontuação por círculos é determinada por essa pontuação geral que determina a posição do estabelecimento em comparação a outros da sua área. Segundo o site oficial do Tripadvisor<sup>16</sup>, os três fatores principais dessa classificação:

<sup>16</sup> Disponível em: [www.tripadvisor.com.br/TripAdvisorInsights/w765](http://www.tripadvisor.com.br/TripAdvisorInsights/w765). Acessado em 25 de abr. 2018.

- Qualidade: a sua pontuação por círculos geral (porque a sabedoria popular ajuda a guiar os viajantes)
- Quantidade: o número de avaliações que você recebeu (porque mais *feedbacks* formam um quadro mais completo)
- Recenticidade: quão recentes são as suas avaliações (porque *feedbacks* novos são mais úteis para os viajantes)

Diferente da Booking.com, o TripAdvisor é uma espécie de plataforma digital mediadora entre os usuários e os sites que comercializam hotéis, passagens aéreas e etc., por isso, as avaliações feitas na mesma é aberta a todos os públicos, sem que necessariamente o usuário tenha escolhido o hotel pelo TripAdvisor, porém assim como a Booking.com, o site possui regras para a postagem das avaliações, como por exemplo avaliações adequadas para todas as idades, que sejam relevante para os viajantes, imparciais, sobre experiência própria, recente, original, que não seja comercial, respeitosa com relação a informações pessoais, fácil de ler e que esteja relacionada a um perfil de estabelecimento existente no TripAdvisor.

De modo geral, pode-se observar que as classificações citadas englobam os mais diversos tipos meios de hospedagem, cada qual se diferenciando a partir de suas características individuais (serviços e produtos oferecidos de acordo com o modelo de negócio proposto), porém é possível identificar os serviços básicos que existem em todos eles, como por exemplo, serviços de alojamento e recepção, lembrando que cada estabelecimento propõe experiências diferentes à maneira como planejam esses serviços, contudo são indispensáveis no momento de prestar o serviço de hospedagem.

### CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho, utilizou-se quanto à abordagem, a pesquisa qualitativa, pois se preocupa, com o aprofundamento da compreensão dos meios de hospedagens convencionais e alternativos e não com representatividade numérica, isto é, o objetivo da pesquisa qualitativa é *“produzir informações aprofundadas e ilustrativas: seja ela pequena ou grande, o que importa é que ela seja capaz de produzir novas informações”*. (DESLAURIERS, 1991, p. 58).

Quanto aos objetivos foi utilizada pesquisa exploratória, que segundo Dencker (2007), procura aprimorar ideias ou descobrir intuições envolvendo em geral levantamento bibliográfico e documental, entrevistas com pessoas experientes no assunto, e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Utilizou-se também, pesquisa explicativa com o método observacional que procura identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos, pois segundo Silveira e Gerhardt (2009), estar no ambiente é uma condição necessária para acessar a fontes de informações importantes e diversas, que permitem compreender o fenômeno em toda a sua extensão.

A pesquisa ocorreu em três momentos, pré-campo, campo e pós-campo. Na etapa de pré-campo foi feita uma pesquisa bibliográfica que é desenvolvida a partir da revisão da literatura já existente (livros, artigos e etc.) e documental, relatórios e dados oficiais sobre os seguintes pontos: os contextos históricos do desenvolvimento dos meios de hospedagem no mundo, no Brasil e em Brasília, para contextualizar como as hospedagens se originaram e como as suas transformações ocorreram com o passar dos anos; os materiais disponíveis que falavam sobre hospedagem convencional e hospedagem alternativa no cenário atual, trazendo alguns estudos estatísticos apenas para ilustrar a relevância do tema, os conceitos utilizados para os termos “convencional” e “alternativo” de forma isolada para uma melhor clareza na definição desses meios de hospedagem; o comportamento do consumidor para reforçar a sua importância no que tange as transformações dos meios de hospedagem para atender a novas demandas e expectativas; os tipos de classificações, oficiais e não oficiais, sobre os meios de hospedagem no Brasil como forma de ilustrar os tipos de hospedagens existentes e os critérios utilizados para classificação das mesmas como base para as análises dos termos “convencional” e “alternativo”.

Na etapa de campo utilizou-se uma pesquisa exploratória, que segundo Gil (2007) visa à familiaridade com o objeto de estudo, para torná-lo mais explícito e construir hipóteses.

Desenvolveu-se questionários semiestruturados que segundo Dencker (2007), tem a finalidade de obter informações que não se encontram em demais fontes além das pessoas que possuem conhecimento específico sobre o assunto e que permite uma maior liberdade do pesquisador para desenvolver as perguntas, não se limitando a perguntas fechadas, maximizando a obtenção de informações além das esperadas.

O primeiro questionário foi aplicado aos órgãos e instituições que possuíam alguma experiência com o tema aqui pesquisado, escolhidos, o Sebrae, instituição que divulgou relatórios técnicos sobre os meios de hospedagem alternativos no Brasil e o Ministério do Turismo, órgão que trabalha diretamente com o assunto em questão mais especificamente, com a classificação do SBClass que também, divulgou informações sobre o tema, porém ambos, não possuíam material que tratasse sobre conceitos claros sobre hospedagem alternativa. O questionário foi aplicado via e-mail devido a convergência de horários disponíveis para um encontro pessoal, mas que supriu todas as necessidades da pesquisa. Os conteúdos das perguntas de ambos os questionários buscavam respostas com informações que não constavam em nenhum documento disponível e que tinham por objetivo esclarecer as tipologias “hospedagem convencional” e “hospedagem alternativa” utilizadas nos dias atuais.

Buscando analisar e ilustrar os meios de hospedagens que se encaixam nas tipologias “convencionais” e “alternativas”, foram selecionados estudos de caso que visavam conhecer em profundidade o que o estabelecimento ofertava para seus clientes, o que ele entendia sobre o tema em questão e como ele se posicionava em relação a essas possíveis classificações, procurando descobrir o que há de mais essencial e característico que o definisse como convencional ou alternativo. Salienta-se que “o pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe” (FONSECA, 2002, p. 33).

Deste modo, foi desenvolvido um segundo questionário semiestruturado para hospedagens em Brasília, de carácter descritivo e explicativo com o método observacional, aplicadas via e-mail, onde os responsáveis pelos estabelecimentos descrevessem as características e fenômenos relacionados aos seus meios de hospedagens, sendo possível, segundo Dencker (2007), estudar a influência de fatores na determinação de ocorrência de fatos ou situações. Segundo Gil (2007, p. 43), “posto que a identificação de fatores que determinam um fenômeno exige que este esteja suficientemente descrito e detalhado”.

O método observacional foi de extrema importância para perceber se o que foi dito pelos responsáveis dos estabelecimentos dialogava com o que foi observado durante a pesquisa em campo, esta foi realizada em uma visita as hospedagens em data marcada após a

obtenção das respostas dos responsáveis via e-mail, com duração entre 20 a 40 minutos onde foram observados os seguintes aspectos: estrutura física, produtos e serviços disponíveis, e a forma de oferta dos mesmos, que segundo esta pesquisa são os principais fatores de contribuição para proporcionar experiências diferenciadas aos hóspedes. A partir das descrições e informações obtidas sobre os meios de hospedagens escolhidos, assim como, as observações feitas, foi possível analisar se os mesmos possuíam aspectos que contribuíssem para uma experiência alternativa (ou não) aos seus hóspedes, contribuindo diretamente para a categorização do meio de hospedagem em questão como convencional ou alternativo.

Os critérios utilizados para a escolha das hospedagens foram baseados na relevância da análise daquele determinado estabelecimento para este trabalho, uma vez que pretendeu-se consolidar o conceito aqui aplicado e enriquecer a importância desta pesquisa. Foram selecionados os seguintes critérios: hospedagem que possuem certa relevância no setor (grande demanda); que possibilitassem fácil acesso para obter informações e estudo de campo; que possuíssem características peculiares que fossem cabíveis para a pesquisa em questão. A análise de cada hospedagem foi desenvolvida separadamente ilustrando de forma clara questões abordadas na fundamentação teórica deste trabalho, complementada pelas entrevistas realizadas nos estabelecimentos.

Diante desses critérios foram contatados diversos meios de hospedagem em Brasília para serem utilizados como estudos de caso desta pesquisa, porém não obtive retorno com sucesso. Depois de várias tentativas, três estabelecimentos localizados na área central de Brasília que possuíam os requisitos exigidos para a validade da aplicação dos conceitos aceitaram colaborar, estes foram o Brasília Palace Hotel, o Naoum Hotel e Hostel 7 Brasília.

Na etapa pós-campo, todas as informações obtidas e analisadas pela primeira e segunda etapa foram consideradas com reflexões críticas a fim de desenvolver uma conclusão clara e objetiva pautada em estudos com dados primários e secundários que atingissem o objetivo geral desta pesquisa.

## CAPÍTULO 4 - RELEITURA CONCEITUAL

As hospedagens começaram a ser identificadas pelo mercado turístico como um crescente setor tanto como um empreendimento de fator motivacional para a realização de uma viagem quanto como um equipamento de apoio para o desenvolvimento econômico de determinada região que possui o turismo como atividade principal. Sendo como um fator motivacional ou um equipamento de apoio, os meios de hospedagem se diferem principalmente pela experiência que proporciona aos hóspedes, ou seja, pela forma como seus produtos e serviços são oferecidos.

No Brasil, a partir do ano de 2013 a ABEOC (Associação Brasileira de Empresas de Eventos) e o Ministério do Turismo começaram a se referir as hospedagens como meios de hospedagem “alternativos”, termo este que não está presente nas classificações. Consequentemente os que não se encaixavam nessa “categoria” poderiam ser entendidos como “convencionais” e/ou “tradicionais”. Na presente pesquisa estes serão tratados como meios de hospedagem “convencionais”.

Na plataforma digital da ABEOC<sup>17</sup> é possível encontrar inúmeras notícias que citam meios de hospedagem como “alternativos”, em exemplo: “MTur e cidades-sede da Copa alinham plano de hospedagem alternativa”; “Hospedagem alternativa cresceu mais do que a tradicional”; “Cadastur tem novos registros de hospedagens alternativas”. E, como definição desses meios de hospedagem é possível termos uma ideia inicial a partir da seguinte colocação disponível na mesma plataforma<sup>18</sup>: “As hospedagens simples, como albergues, são uma alternativa aos hotéis, especialmente pelo preço, que é mais barato”. (Coordenador-geral de serviços turísticos, Jair Galvão, 2013).

Há uma carência de estudos sobre as definições de “meios de hospedagem convencionais” e “meios de hospedagem alternativos”. Não existe uma base conceitual que possam embasar quais meios de hospedagem podem se categorizar como tais. Segundo a Coordenação-Geral de Cadastramento e Fiscalização de Prestadores de Serviços Turísticos e Departamento de Formalização e Qualificação no Turismo (2017), na legislação do Ministério do Turismo não existem os conceitos de “Hospedagem Convencional” ou “Alternativa”. Em novo contato com a mesma Coordenação, ela se posicionou da seguinte forma:

---

<sup>17</sup> Disponível em: [www.abeoc.org.br/tag/hospedagem-alternativa/](http://www.abeoc.org.br/tag/hospedagem-alternativa/). Acessado em 30 de abr. 2018.

<sup>18</sup> Disponível em: [www.abeoc.org.br/2013/10/cadastur-tem-novos-registros-de-hospedagens-alternativas/](http://www.abeoc.org.br/2013/10/cadastur-tem-novos-registros-de-hospedagens-alternativas/). Acessado em 30 de ago. 2017.

“[...] Porém, no âmbito do Sistema de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR, não detemos de informações quanto a evolução e conceituação de Meios de hospedagem convencionais e meios de hospedagem alternativos. Trabalhamos com dados quantitativos referente a números de cadastros realizados por Prestadores de Serviços turísticos.” (Resposta via e-mail. Ministério do Turismo, 2018).

Além do Ministério do Turismo e da ABEOC, o SEBRAE também divulgou materiais que possuem informações sobre “meios de hospedagem alternativos”, mas que não abarcou sobre possíveis conceitos. Em contato com a entidade sobre seu posicionamento para uma definição desses estabelecimentos obteve-se a seguinte colocação:

Trabalhamos com as definições previstas na Lei Geral do Turismo (subseção II). Hoje a Lei Geral do Turismo é bem clara no que se refere a conceituação dos Meios de Hospedagem, contudo não há menção a característica “alternativo”. Se esta característica for pautada por condições diferentes das previstas na Lei, entendemos ser válida a proposta de conceituação. (Entrevistado do SEBRAE DF, 2018).

Diante das informações observa-se que é fundamental uma definição desses conceitos para viabilizar as suas aplicabilidades no setor de meios de hospedagem, visto que esses termos são muito utilizados atualmente e uma base conceitual pode colaborar para um melhor planejamento desses estabelecimentos no momento de implantar um novo negócio, além de informar de forma clara ao viajante em que tipo de estabelecimento ele está se hospedando.

O portal oficial do Ministério do Turismo<sup>19</sup> disponibiliza ao internauta uma série de opções de links onde ele pode acessar diversos perfis de hospedagem. No site nomeado de “Hospitalidade”<sup>20</sup> é possível encontrar os meios de hospedagens alternativos, entidades representativas do setor e a oferta separada por cidade-sede da Copa do Mundo, como ilustra a figura 16:

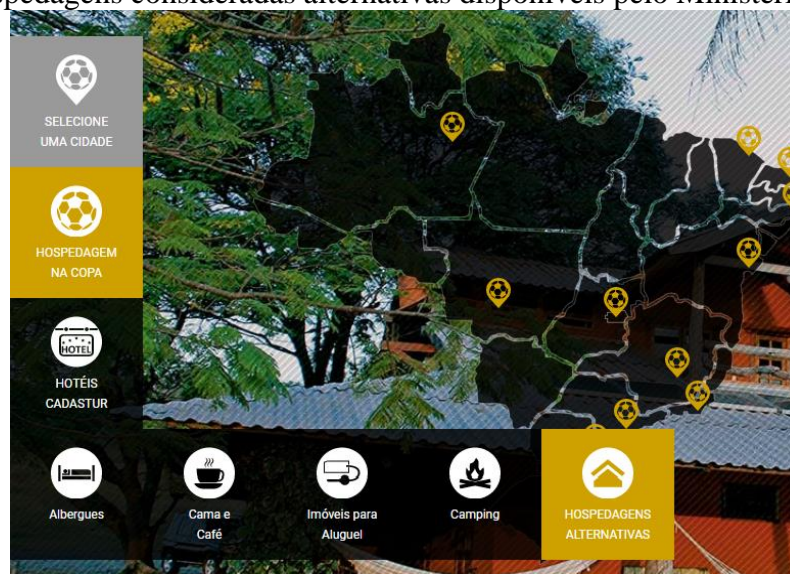
---

<sup>19</sup> Disponível em: [www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/2201-meios-de-hospedagem-alternativa-ganham-novos-leitos.html](http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/2201-meios-de-hospedagem-alternativa-ganham-novos-leitos.html). Acessado em 27 de abr. 2018.

<sup>20</sup> Disponível em: <http://hospitalidade.turismo.gov.br/busca.html>. Acessado em 27 de abr. 2018.



**Figura 16:** Hospedagens consideradas alternativas disponíveis pelo Ministério do Turismo



Fonte: *Site Hospitalidade.turismo*, 2018

Atualmente a utilização da nomenclatura “convencional” e “alternativa” para um meio de hospedagem é pouco fundamentada e incompleta, pois não existem registros de conceitos que expliquem de maneira clara e objetiva qual a aplicabilidade desses termos.

Identificando essa carência, para desenvolver um conceito claro e objetivo sobre meios de hospedagem convencionais e os alternativos, é necessário, primeiramente, que se tenha um conhecimento do significado das palavras “convencional” e “alternativo” de forma isolada, ou seja, o que eles significam separadamente do termo “meios de hospedagem” para que com uma base mais aprofundada se possa propor um conceito coerente e mais completo sobre o objeto de estudo deste trabalho “hospedagens convencionais e alternativas”.

Segundo o Dicionário Online Significados BR<sup>21</sup>, a palavra “convencional” é um vocábulo do dicionário português brasileiro que quer dizer algo comum, não original e obedece a padrões. Também pode ser entendido como algo que é tradicional, isto é, o sentido da palavra convencional pode ser associado com a palavra tradicional. No mesmo site, o significado de convencional pode ser melhor entendido como uma atitude ou cultura comum aos indivíduos presente em um determinado local, ou seja, entre as pessoas, um movimento social e comum de que algo convencional é simples e sem atratividade, pois está “por aí” há muito tempo e não apresenta nada de inovador. Assim, pode ser usado como um termo que é usado para classificar coisas, ações e hábitos que fazem parte de uma cultura.

<sup>21</sup> Disponível em: <https://www.significadosbr.com.br/convencional>. Acessado em 08 de jun. 2018.

A partir disso, neste trabalho, o termo “convencional” será utilizado como sinônimo de tradicional, sendo um adjetivo para caracterizar os meios de hospedagem que não apresentam aspectos inovadores, ou seja, estabelecimentos que oferecem apenas os serviços básicos da hotelaria sem a intenção de proporcionar experiências diferenciadas.

A palavra “alternativa” possui mais de um significado. Segundo o Dicionário Online Conceito<sup>22</sup>, alternativa, termo de origem francesa (*alternative*), é a opção existente entre duas ou várias coisas, que se pode escolher. Nas atividades culturais, segundo o mesmo site, o alternativo é aquilo que se contrapõe ou é bastante diferente do modelo aceito pela sociedade. Significado que também é encontrado no Dicionário Informal<sup>23</sup> da seguinte forma “alternativo é ser diferente, ser único, ter seu estilo próprio, fazer o que der vontade”. Adjetivo que caracteriza o diferente do modelo convencional.

Diante destes significados, o uso do alternativo neste trabalho condiz com o conceito de “algo diferente”, algo contrário ao convencional, ou seja, adjetivo que caracteriza os meios de hospedagens que possuem diferenciais capazes de proporcionar experiências inovadoras aos seus hóspedes.

Podemos conceituar os meios de hospedagem convencional e os alternativos no cenário atual da seguinte forma:

Meios de hospedagem convencionais: estabelecimentos destinados a ofertar acomodações em condições de segurança, higiene e satisfação às pessoas que buscam por esses serviços, que desenvolvem o comércio da recepção e da hospedagem com fins de atendimento, por vezes oferecendo alimentação.

Meios de hospedagem alternativos: estabelecimentos de hospedagens destinados a ofertar acomodações não apenas com finalidade de alojamento, mas também que proporcionam experiências diferenciadas, que fogem do tradicional.

Dentre essas as experiências diferenciadas podemos citar:

- Hospedagens que possibilitam o contato direto com a cultura de determinado destino, seja por meio da oferta da gastronomia local, por decorações temáticas, apresentações culturais, localização do estabelecimento, interação com o anfitrião e etc.

---

<sup>22</sup> Disponível em: <https://conceito.de/alternativa>. Acessado em 08 de jun. 2018.

<sup>23</sup> Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/alternativo/>. Acessado em 08 de jun. 2018.

- Hospedagens que oferecem a sensação de isolamento através da localização do estabelecimento, como exemplo, acomodações em meio a florestas, a montanhas, ilhas, zona rurais e etc.
- Hospedagens que proporcionam experiências “raras” por meio de acomodações pouco ofertadas, como exemplo, estabelecimentos em cavernas, em penhascos, no fundo do mar, feitas no gelo, em meio ao safari etc.
- Hospedagens que foram pensadas como projetos inusitados, despertando a curiosidade e a vontade de conhecer o “diferente”, como exemplo, quartos ofertados em barris de vinhos gigantes, acampamentos com trailers, dormitórios em espécies de capsulas, hospedagens de palha, cruzeiro permanente terrestre, suíte luxuosa em um avião que não decola e etc.

Existem inúmeras experiências que podem ser proporcionadas aos hóspedes, desde pequenos detalhes a exuberantes serviços, cada qual possibilitando essas sensações de uma forma diferente. Vale salientar que uma única hospedagem pode proporcionar várias dessas experiências, enriquecendo ainda mais a estada do hóspede, desta forma, não necessita-se categorizá-las.

Segundo o relatório técnico do Sebrae Mercados<sup>24</sup> sobre meios de hospedagem alternativos (2015), o Ministério do Turismo considera os seguintes empreendimentos: cama e café, camping e imóveis de aluguel, sendo cama e café considerado tradicional e alternativo (figura 17).

---

<sup>24</sup> Disponível em [http://www.sebraemercados.com.br/wp-content/uploads/2015/11/2014\\_05\\_09\\_RT\\_Mar\\_Tur\\_MHAlternativo\\_pdf.pdf](http://www.sebraemercados.com.br/wp-content/uploads/2015/11/2014_05_09_RT_Mar_Tur_MHAlternativo_pdf.pdf). Acessado em 30 de abr. 2018.

**Figura 17:** Meios de hospedagem considerados alternativos pelo MTur



Fonte: Resposta técnica – Meios de Hospedagem alternativos. Sebrae 2014.

Utilizando o modelo de classificação do SBClass para análise (Hotel, Pousada, Hotel Fazenda, Hotel Histórico, Flat Apart Hotel, Resort e Cama e Café) e com base no conceito de meio de hospedagem alternativo definido, identifica-se que se torna contraditório considerar “Cama e Café, Resort, Hotel Fazenda e Hotel Histórico”, como meio de hospedagem convencional, pois oferecem produtos e serviços que vão além dos serviços básicos. Esses empreendimentos, normalmente, possuem um modelo de negócio que inserem a cultura local na vivência dos clientes enquanto ali hospedados, além de oferecer produtos e serviços que possibilitam uma estada que foge do tradicional, buscando cada vez mais atender as expectativas de quem busca por uma hospedagem diferenciada.

No caso dos Resorts, pode haver um isolamento do espaço para com a comunidade, dificultando a inclusão da cultura local nas experiências dos hóspedes, porém, por ser uma hospedagem que inclui uma variedade de produtos e serviços no mesmo espaço, oferecendo tudo o que ele precisa sem sair do estabelecimento, também é considerado alternativo por possibilitar o acesso a uma diversidade de serviços que não são encontrados em hospedagens convencionais, como exemplo, shows, spas, áreas de recreação e etc.

De acordo com as informações obtidas pela Coordenação-Geral de Cadastramento e Fiscalização de Prestadores de Serviços Turísticos e Departamento de Formalização e Qualificação no Turismo (2017 e 2018) não existem os conceitos de Hospedagem Convencional e Alternativo, ou seja, eles consideram esses meios de hospedagem como alternativos, mas não se pautam em nenhuma pesquisa de conceitos, tornando vaga essas escolhas.

Para caracterizar, mais detalhadamente, alguns meios de hospedagem que podem ser considerados convencionais e alternativos de acordo com os conceitos elaborados nesta pesquisa, pontuam-se meios de hospedagem convencionais hotéis e pousadas que possuem serviços básicos de hospedagem e estrutura tradicional. E como meio de hospedagem

alternativo os estabelecimentos (hotéis, hostels/albergues, imóveis residenciais e cama e café), que oferecem produtos e serviços diferenciados através de novas experiências.

Vale ressaltar, aqui, os conceitos de Hotel e Pousada segundo a classificação do Ministério do Turismo disposto anteriormente. São eles:

**HOTEL:** estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;

**POUSADA:** empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;

Diante do exposto, consolida-se a ideia de que esses meios de hospedagem podem ser considerados convencionais à medida que mantém estabilizados seus serviços a esse padrão de produtos e serviços. Sendo excludentes, casos em que Hotéis e Pousadas inserem produtos e serviços inovadores à aqueles já existentes no estabelecimento, como por exemplo, quartos compartilhados, decoração temática, comidas típicas e etc., descaracterizando-os da tipologia de convencional.

Com relação aos meios de hospedagem alternativos escolhidos, temos os seguintes conceitos:

**HOSTEL/ALBERGUE:** geralmente, são empreendimentos com quartos compartilhados com outros hóspedes e contam com preços acessíveis, no lugar de camas convencionais são utilizados beliches e normalmente não possuem banheiros individuais. Os dormitórios podem ser pequenos ou grandes, só para mulheres ou só para homens ou mistos, podendo ser dividido entre pessoas que não se conhecem.

**CAMA E CAFÉ:** hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011).

**IMÓVEIS RESIDENCIAIS:** casas, apartamentos, quitinetes e demais espaços que oferecem cômodos permitindo o aluguel de todo ou parte do imóvel para fim de hospedagem com ou sem a presença do dono.

Analisa-se que os hostels/albergues estão inseridos no mercado de meios de hospedagem desde a antiguidade, porém é recente o desenvolvimento de novos padrões de

qualidade em empreendimentos desse tipo. Com o aumento da procura devido, principalmente, seu baixo custo, a concorrência está cada vez maior e as propriedades estão oferecendo mais e melhores serviços e instalações, como acesso a WiFi, terminais de computador, jogos, café da manhã gratuito e passeios pela cidade.

No Brasil, devido à popularização das plataformas online que facilitam a divulgação de imóveis residenciais, mais pessoas passam a oferecer um quarto vago que está sobrando em casa ou um apartamento mobiliado que não está sendo usado. Há opções para todos os perfis – aluguel de camas, sofás, colchões, quartos compartilhados, quartos privados, apartamentos, coberturas e etc. São hospedagens que possibilitam a comunicação entre hóspede e anfitrião diferentemente das recepções comerciais de hotéis e pousadas, ou seja, são estabelecimentos que se encaixam no modelo de meio de hospedagem alternativo.

É possível, portanto, perceber que a ideia desses meios de hospedagem (hostels e imóveis residenciais) dialoga com o conceito de “meio de hospedagem alternativo” à medida que inserem os turistas na cultura local de determinado destino, oferecem a possibilidade de interação com pessoas de diferentes locais simultaneamente e possibilitam uma autonomia do hóspede para cuidar do estabelecimento e tudo o que ele oferta, cultivando assim, o conhecimento através de experiências diversas.

Atualmente nos deparamos com muitos turistas estrangeiros que preferem se hospedar em um albergue nos morros e favelas do Rio de Janeiro para vivenciar novas experiências. Os moradores das comunidades identificam oportunidades neste nicho e montam alguns roteiros para atrair os turistas. Programações como um tour na favela da Rocinha, a feijoada com samba na Mangueira e a vista panorâmica por um elevador no Dona Marta são algumas delas. Existe uma extensa lista de hospedagens ao redor do mundo que chamam a atenção pelo seu planejamento fora do comum, maximizando as opções de quem procura por uma experiência inovadora no que tange aos produtos e serviços dos meios de hospedagem diferenciados, ou seja, alternativos. Pode-se citar como exemplo um resort construído nos penhascos de calcário da costa jamaicana (figura 18). Além da beleza única, o resort possibilita aos hóspedes um contato muito próximo do Oceano Atlântico.

**Figura 18:** The Caves Resort, Jamaica



Fonte: *Site Awebic*, 2018

Ou, uma hospedagem inovadora (figura 19) que oferece um quarto completamente submerso no mar. As águas ao redor são a casa de tubarões-baleia, raias, golfinhos, tartarugas e um grande recife de coral. Traz a experiência de viver embaixo d'água.

**Figura 19:** Conrad Rangali Island Resort, Maldivas



Fonte: *Site Awebic*, 2018

Outro exemplo é uma hospedagem de palafita<sup>25</sup> (figura 20) no meio da floresta Amazônica para aqueles que querem a experiência completa do lugar: pescar, nadar no rio, andar de caiaque, etc.

---

<sup>25</sup> Palafita: sistemas construtivos usados em edificações localizadas em regiões alagadiças.

**Figura 20:** Casa de Palafita, Iranduba, Amazonas



Fonte: *Site Guia Viajar Melhor*, 2018

Mais um caso, é uma hospedagem planejada em uma espécie de cápsula em meio a natureza (figura 21), totalmente diferenciada e exótica. Nela o turista terá a sensação de viver em meio ao verde apesar de estar em uma das maiores cidades do mundo.

**Figura 21:** Casa esfera, São Paulo Capital

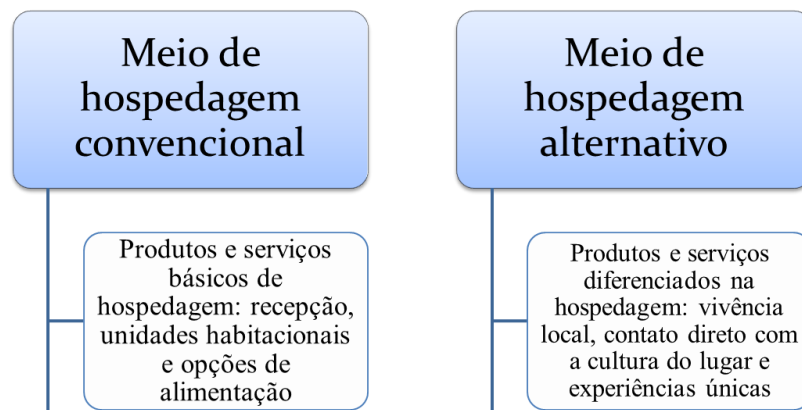


Fonte: *Site Guia Viajar Melhor*, 2018

Fazendo uma análise geral, as diferenças entre os meios de hospedagem convencionais e alternativos são listáveis, pode-se exemplificar: os tipos de serviços oferecidos, a estrutura física, facilidades, localização, público-alvo entre outras. As experiências variam de acordo com o objetivo de cada estabelecimento, como por exemplo, a vivência constante e direta com as outras pessoas hospedadas, o contato com a cultura de uma comunidade, a sensação de isolamento, contato com a natureza e etc., são características presentes no dia a dia de um meio de hospedagem alternativo que difere do cotidiano de um hotel e/ou pousada convencional. Podem-se ilustrar essas diferenças a partir da imagem a seguir (Figura 22) em que foi sintetizada as informações levantadas:



**Figura 22:** Caracterização dos Meios de Hospedagem



Fonte: Elaborado pela autora

Com a popularização dos meios de hospedagem alternativos, o aumento de sua demanda é notável em grande parte do País e consequentemente, a diversidade na sua oferta se alavanca, especialmente em épocas de alta temporada.

Segundo o site da imprensa da SPTur<sup>26</sup> (2016), um levantamento do Observatório de Turismo e Eventos da SPTuris (2015) aponta que a oferta por hospedagem alternativa tem crescido em São Paulo. De acordo com apuração do órgão, o número de anúncios ativos de São Paulo no Airbnb<sup>27</sup> cresce 13% a cada ano. O site iniciou suas operações no Brasil em 2012 e, atualmente, existem cerca de oito mil anúncios ativos na capital paulista.

A Pesquisa de Intenção de Viagem do Ministério do Turismo (2015) apresenta que a quantidade de brasileiros que desejam se hospedar em casas alugadas cresceu de 1,8% para 7,3%. Entre os paulistanos, esse número saltou 2,2% para 5,2%. Além disso, aumentou o número de paulistanos que pretendem se hospedar na casa de amigos e parentes, passando de 42% para 44,8%. Este cenário mostra que o visitante está buscando economia na hora de se hospedar.

O crescimento dos meios de hospedagem alternativos é motivado pelo engajamento dos pequenos negócios com essa atividade turística. Atualmente, são mais de 7 milhões de empreendimentos no país, que oferecem diversas opções aos turistas segundo o site do SEBRAE MERCADOS (2015). Esse tipo de meio de hospedagem é uma das opções de escolha dos turistas estrangeiros que visitam o Brasil. Em 2012 foram mais de 5 milhões de

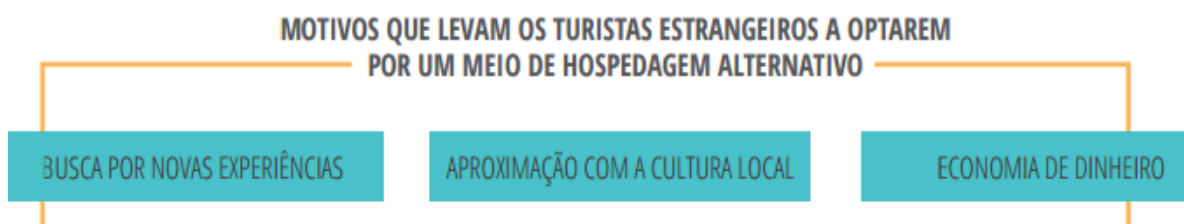
<sup>26</sup> Disponível em: <http://imprensa.spturis.com.br/releases/observatorio-de-turismo-e-eventos-apresenta-o-balanco-2015-da-atividade-turistica-em-sao-paulo>. Acessado em 01 mai. 2018

<sup>27</sup> Airbnb é uma plataforma online de aluguel de acomodações por todo o mundo.

visitantes internacionais no país. Estima-se que mais de 40% deles – ou seja, mais de 2 milhões – escolheram esse tipo de hospedagem durante sua estada no Brasil.

Esses dados realçam que os turistas estão cada vez mais interessados em se hospedar em lugares que ofereçam além dos serviços tradicionais, caracterizando seu perfil levando em considerações os seguintes aspectos:

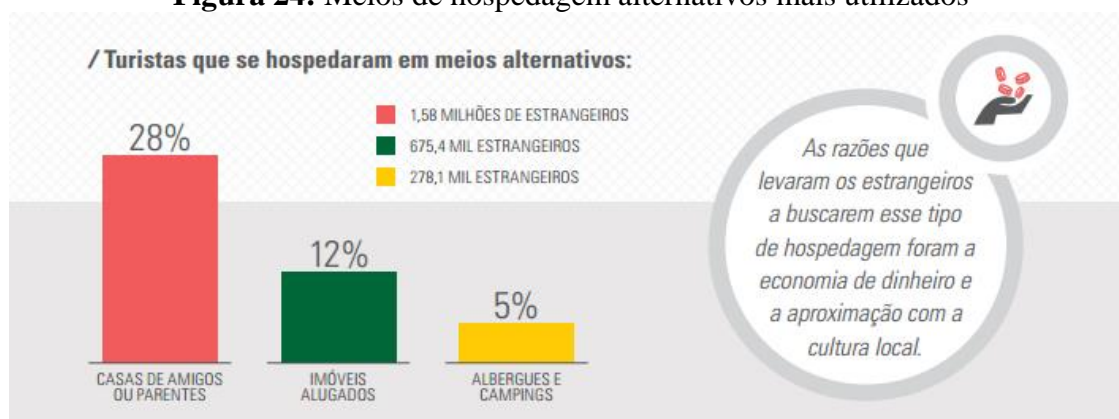
**Figura 23:** Perfil da demanda turística internacional



Fonte: Meios de hospedagem alternativos. Sebrae 2014 (2014, p. 02).

A figura 23 acima mostra que além dos turistas brasileiros, os turistas internacionais também estão buscando por novas experiências como forma de explorar novos destinos. Segundo estudo do Ministério do Turismo de Demanda Turística Internacional divulgado em 2012, nos últimos seis anos, dos 5,7 milhões de turistas estrangeiros que estiveram no país anualmente, cerca de 2,5 milhões optaram por esse tipo de hospedagem (SEBRAE MERCADOS, 2014), sendo ilustrado na figura 24:

**Figura 24:** Meios de hospedagem alternativos mais utilizados



Fonte: Resposta técnica – Meios de Hospedagem alternativos. Sebrae 2014.

A ilustração a seguir (figura 25) mostra a significativa participação dos turistas estrangeiros na escolha de meios de hospedagem alternativos no estado do Rio de Janeiro. Cidade-sede dos Jogos Olímpicos de 2016, o Rio de Janeiro é também o principal cartão

postal do Brasil para turistas estrangeiros. Segundo a pesquisa de Demanda Turística Internacional, divulgada pelo Ministério do Turismo em Novembro de 2015, a cidade foi o principal destino escolhido por viajantes que vieram ao país a lazer (45,2%) e o segundo destino mais procurado pelos viajantes de negócios (27,5%) em 2014. De acordo com o estudo, 1,5 milhão de estrangeiros estiveram no estado do Rio no ano passado.

**Figura 25:** Turistas estrangeiros e os meios de hospedagem alternativos no Rio de Janeiro



Fonte: SEBRAE MERCADOS: Relatório de Inteligência – Meios de Hospedagem alternativo – Mercado e Oportunidades no Estado do Rio de Janeiro, Janeiro de 2015.

Desta forma, os meios de hospedagem alternativos tentam aproveitar a visibilidade internacional do Rio de Janeiro para garantir seu lugar no mercado de hospedagem e mostrarem seu diferencial dos hotéis e pousadas já consolidados no local.

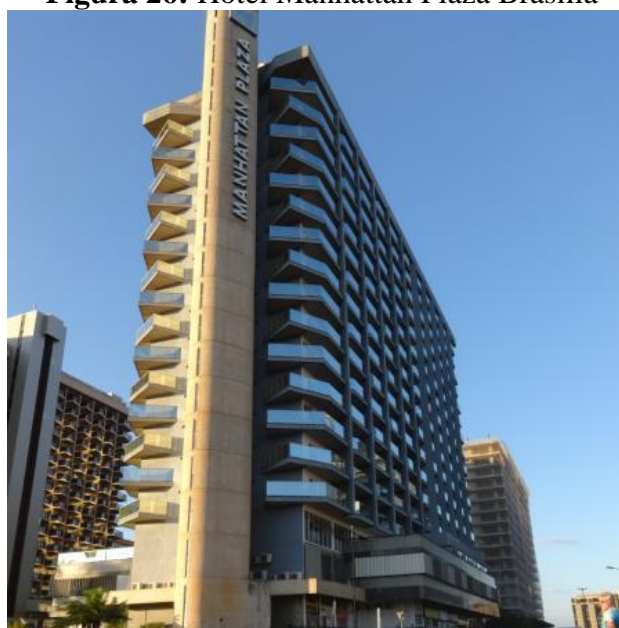
Para exemplificar as definições de meios de hospedagem convencionais e meios de hospedagem alternativos elaborados neste trabalho, cita-se a seguir, empreendimentos que possuem as características das tipologias conceituadas e que ilustram principalmente, as suas estruturas e serviços oferecidos com relação à experiência do turista.

### **Exemplo 1: Hotel – Manhattan Plaza, Brasília**

O Manhattan Plaza (figura 26) está localizado no Setor Hoteleiro Norte, na zona central do Plano Piloto e próximo aos principais pontos turísticos da Capital Federal. O hotel está a poucos metros do Shopping Conjunto Nacional, Brasília Shopping e Liberty Mall. Ao lado do hotel tem um ponto do ônibus executivo que leva ao aeroporto. Espaçosos e

confortáveis apartamentos com varanda, TV com canais a cabo, frigobar, secador, cofre e WiFi. Porta de segurança nos corredores para acesso exclusivo apenas dos hóspedes do andar. Opções de hospedagem para 1, 2 ou 3 pessoas na mesma acomodação. O Manhattan Plaza se classifica como hotel convencional por oferecer serviços e produtos básicos não inserindo o hóspede na cultura local de Brasília, apesar de sua boa localização o seu público alvo são turistas de negócios e eventos, que geralmente passam pela cidade por no máximo três dias e que procuram um lugar próximo ao seu local de trabalho para mais agilidade.

**Figura 26:** Hotel Manhattan Plaza Brasília



Fonte: Site Google imagens 2018

### **Exemplo 2: Pousada – Rosa y Café/RJ**

Pousada tradicional, localizada no bairro Portal das Artes, a 1500m do Centro Histórico, a Pousada Rosa y Café (figura 27) possui um ambiente calmo e acolhedor sem a agitação e o barulho da cidade. Oferece serviço de café da manhã quartos equipados com ar Condicionado, TV com os canais abertos, frigobar, ventilador de teto, área privativa nos fundos e uma cozinha para café e pequenos lanches.

A pousada apresenta (Imagem 27), a estrutura física característica do conceito de Pousada definido pelo SBClass e oferece os serviços básicos para seus hóspedes, não deixando de lado o conforto e a tranquilidade que é característico do destino. Como descrito, esse empreendimento não tem por objetivo oferecer o contato de turista com outros hóspedes nem a interação de anfitrião-hóspede ou outro tipo de experiência que fuja do comum, apenas

proporciona um local para você se alojar e conhecer a cidade de acordo com as suas vontades e escolhas.

**Figura 27:** Rosa y Café Pousada



Fonte: Site Pousada Rosa y Café, 2018.

### **Exemplo 3: Hostel/Albergue – Babilônia Rio Hostel/RJ**

Babilônia Rio Hostel (figura 28) é um hostel/albergue jovem, com ótima localização, vista para o mar, instalações amplas e ambiente aconchegante. Próximo à badalada Praia de Copacabana e no sossego do Bairro do Leme. Situado no famoso Morro da Babilônia e Chapéu Mangueira, proporciona uma experiência única e segura de interação com uma comunidade carente da Zona Sul carioca, onde circulam apenas moradores e turistas. É um hostel/albergue sustentável adaptado em uma grande casa de 1942 localizada na Ladeira Ary Barroso, famoso e pequeno Morro da Babilônia. É um dos primeiros empreendimentos com painéis solares no Rio de Janeiro. Graffitis coloridos, grandes ambientes com vista para o mar e artigos rústicos e sustentáveis se destacam na nossa decoração. Possui espaços de lazer, com sinuca, escalada, mesa de ping pong, hora do churrasco, mesa de sinuca e diversas atividades que caracterizam a população local. De acordo com as características descritas o hostel se encaixa no conceito de meio de hospedagem alternativo.

**Figura 28:** Babilônia Rio Hostel



Fonte: *Site Babilônia rio Hostel*, 2018

#### **Exemplo 4: Imóvel residencial – Suíte Hermosa em Santa Teresa/RJ**

Outro exemplo de um meio de hospedagem alternativo é a Suíte Hermosa Santa Teresa (figura 29). É uma casa com oito residentes: dois músicos, um cozinheiro, um economista, um designer, um ator, um fotógrafo e um cenógrafo que alugam um quarto com suíte no bairro de Santa Teresa no Rio de Janeiro. A casa tem uma piscina para relaxar, muito verde para contemplar, espaços confortáveis e áreas compartilhadas para socializar. Além disso, oferece o próprio cinema. Os hóspedes ficam com a chave da casa e tem total liberdade para saírem e entrarem a hora que quiser. O grupo de anfitriões se dispõe a ajudar na estada do hóspede, dando dicas sobre os melhores lugares do Rio de Janeiro e acompanhando-os nos lugares quando o horário lhes permite. Para facilitar a comunicação, possuem um grupo de mensagens com todos os moradores, o qual o hóspede é adicionado enquanto faz a sua viagem.

**Figura 29:** Suíte Hermosa em Santa Teresa/RJ



Fonte: *Site Airbnb*, 2018

Observando os dois exemplos de meios de hospedagens alternativos, hostel/albergue e imóveis residenciais, é nítida a inserção dos turistas nos costumes e hábitos da cidade do Rio de Janeiro e a interação de anfitrião-hóspede. Esses tipos de hospedagem possuem um diferencial na hospitalidade que não se pode encontrar nos meios de hospedagem convencionais, visto que esta se molda ao perfil do turista e investe em aspectos que vá suprir apenas suas necessidades como hóspedes, enquanto na hospedagem alternativa o turista deve se adaptar com o contato de outras pessoas, sejam elas os donos dos imóveis e/ou em quartos compartilhados e assim, adquirir além de uma estada, experiências e conhecimentos diferenciados.

Vale salientar que um mesmo meio de hospedagem pode ser considerado convencional para um consumidor (que está habituado a se hospedar naquele tipo de hospedagem) e ser considerado alternativo (para aquele consumidor que não está acostumado com os serviços e produtos oferecidos de tal maneira) assim, as análises utilizadas para a definição dos conceitos dos meios de hospedagem convencionais e alternativos são feitas sob o viés da experiência proporcionada ao hóspede, como observado nos exemplos supracitados.

Ressalta-se, ainda, que os meios de hospedagem são estabelecimentos que estão em constante mudança e junto a eles, o comportamento do consumidor, deste modo as experiências obtidas em um determinado meio de hospedagem atualmente, poderão se tornar algo usual para aquele consumidor com o passar dos anos, porém não deixando de se caracterizar como algo inovador para demais viajantes.

## CAPÍTULO 5 - ANÁLISE DE CASOS

Três estabelecimentos localizados na área central de Brasília (Plano Piloto) permitiram uma análise de pesquisa de campo nas dependências do local para melhor visualização de suas características e uma colaboração do conhecimento dos responsáveis sobre a tipologia da hospedagem em questão.

Os meios de hospedagem escolhidos foram: Brasília Palace Hotel, Naoum Hotel e Hostel 7 Brasília.

### 5.1 Brasília Palace Hotel

O Brasília Palace Hotel está localizado às margens do Lago Paranoá e é classificado como um hotel histórico por ser a primeira hospedagem comercial oficial construída na cidade de Brasília em 1958 e ser utilizado como palco de diversos eventos de importância para a Capital Federal<sup>28</sup>. Segundo o site oficial do Hotel<sup>29</sup>, atualmente ele conta com os seguintes produtos e serviços: apartamentos minimalistas inspirados nos projetos de Oscar Niemeyer, suítes de luxo com decorações contemporâneas, academia de ginástica, restaurante gourmet, piscina, salas de reuniões, jardins, serviços personalizados para casais e etc.

A respeito dos tipos de serviços e produtos que o Hotel oferece buscou-se compreender quais são eles para analisar se os mesmos se classificam como uma hospedagem diferenciada dos demais hotéis. Dentro do que foi citado e observado, nota-se que os serviços e produtos do estabelecimento tinham como intuito inicial receber pessoas de todo o país que acreditaram no sonho de Juscelino Kubistchek em trazer a capital do país para o centro do Brasil. Os jardins são extensos, com inúmeras possibilidades para se desfrutar de tranquilidade e contato com a natureza. No Oscar Restaurante (em homenagem ao Mestre Oscar) é possível desfrutar de boa gastronomia com inspirações italianas. Destaca-se a fala da entrevistada (funcionária do hotel) sobre a experiência que o Hotel pode proporcionar:

*“O objetivo do Hotel é que as pessoas que nos visitam possam fazer “pausa em suas rotinas”. A experiência do hóspede no hotel, não se limita apenas à acomodação: aqui é possível respirar ar puro, sentir a energia positiva da região, conhecer mais sobre arquitetura e registrar com fotos belos momentos” (Administração do hotel, 2018).*

---

<sup>28</sup> Disponível em: <https://www.brasiliapalace.com.br/o-hotel-que-e-historia-da-capital-brasileira>. Acessado em 05 de maio 2018.

<sup>29</sup> Disponível em: <https://www.brasiliapalace.com.br/>. Acessado em 05 de maio 2018.



Os serviços disponíveis são variados, como exemplo: sala de ginástica com equipamentos que podem ser utilizados ao ar livre, passeio de bicicleta na região, piquenique no gramado, experiência gourmet que atrela uma hospedagem confortável com a gastronomia do Oscar, e o “pacote romântico” (hospedagem para casais em núpcias ou em comemoração às bodas), além de disponibilizar visita guiada que possibilita ao hóspede conhecer melhor a história do hotel e da cidade.

**Figura 30:** Área externa do Brasília Palace, 2018



Fonte: Autora

Como ilustram as fotos (figura 30), a estrutura física do Brasília Palace Hotel é semelhante aos prédios que se encontram na Esplanada de Brasília, estabelecimentos característicos da Capital Federal pela sua arquitetura singular. Essa característica destaca a época em que o hotel foi construído, sendo o único da cidade que possui essa estrutura, diferenciando-o dos demais meios de hospedagem.

Nas dependências internas do Hotel (figura 31) podemos é observado uma característica mais moderna em sua decoração e quadros que divulgam a história de sua construção com importantes eventos que ali ocorreram, ressaltando seu importante papel como a primeira hospedagem da Capital Federal.

**Figura 31:** Dependências internas do Hotel Brasília Palace, 2018



Fonte: Autora

Posterior ao levantamento dos serviços e produtos disponibilizados pelo Hotel procurou-se saber o que ele possuía de conhecimento sobre meios de hospedagem convencionais e meios de hospedagem alternativos, pois ter um domínio sobre o que são essas tipologias, assim como, as diferenças entre elas pode colaborar para um melhor planejamento do que se deseja oferecer. O Hotel colocou a seguinte definição “*Meio de hospedagem convencional entrega o básico da hotelaria: cama, chuveiro e segurança. Meios de hospedagem alternativos entrega experiência de acordo com sua proposta*” (ADMINISTRAÇÃO DO HOTEL, 2018). É possível, então, observar um diálogo da definição dada pelo hotel com a definição elaborada neste trabalho uma vez que ambos citam a “experiência” como diferenciação de um meio de hospedagem convencional para um meio de hospedagem alternativo.

Após o posicionamento do estabelecimento sobre o que são esses meios de hospedagem procurou-se saber como o estabelecimento se auto classifica dentro dessas tipologias e se considera importante essa classificação. Em resposta a essa questão obteve-se a seguinte colocação:

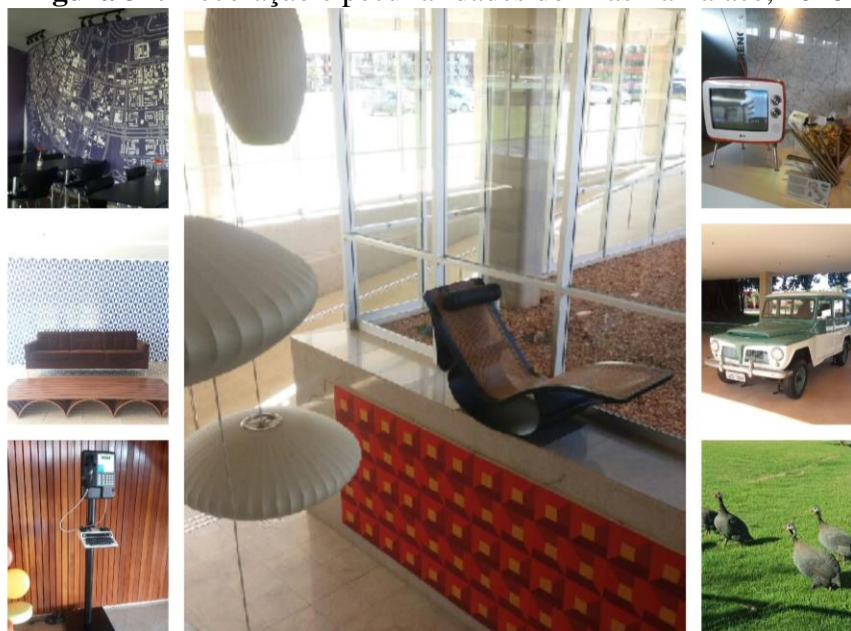
*“Consideramos o Brasília Palace um meio de hospedagem alternativo porque o conceito é que ele não é apenas um hotel, e sim um monumento histórico da cidade. É importante buscar essa definição para que o conceito do hotel seja entendido pelos clientes, e que a entrega dos serviços seja mais clara às equipes”* (ADMINISTRAÇÃO DO HOTEL, 2018).

É possível afirmar que uma definição clara e objetiva do que é uma hospedagem convencional e uma hospedagem alternativa contribui diretamente para uma melhor oferta de produtos e serviços que buscam (ou não) proporcionar novas experiências aos seus hóspedes, além de disponibilizar informações aos consumidores que talvez não possuam um conhecimento dessas tipologias no momento de buscar hospedagens diferenciadas.

Os estabelecimentos que possuem uma base de conceituação do que pode ser oferecido em cada tipo de meio de hospedagem categorizado como convencional e alternativo possibilita que o hóspede entenda de maneira mais clara a proposta daquele estabelecimento.

Ao analisar as respostas do hotel e com base no conceito de meio de hospedagem alternativo proposto, classifica-se o Brasília Palace como um meio de hospedagem alternativo, pois além de oferecer espaços com decorações contemporâneas e modernas, proporciona experiências inovadoras ao hóspede no que diz respeito a um hotel histórico, ou seja, além de utilizar as dependências do local com um rico legado de projetos de grandes nomes da arquitetura, é possível estar em contato com a história de Brasília (figura 32).

**Figura 32:** Decoração e peculiaridades do Brasília Palace, 2018



Fonte: autora

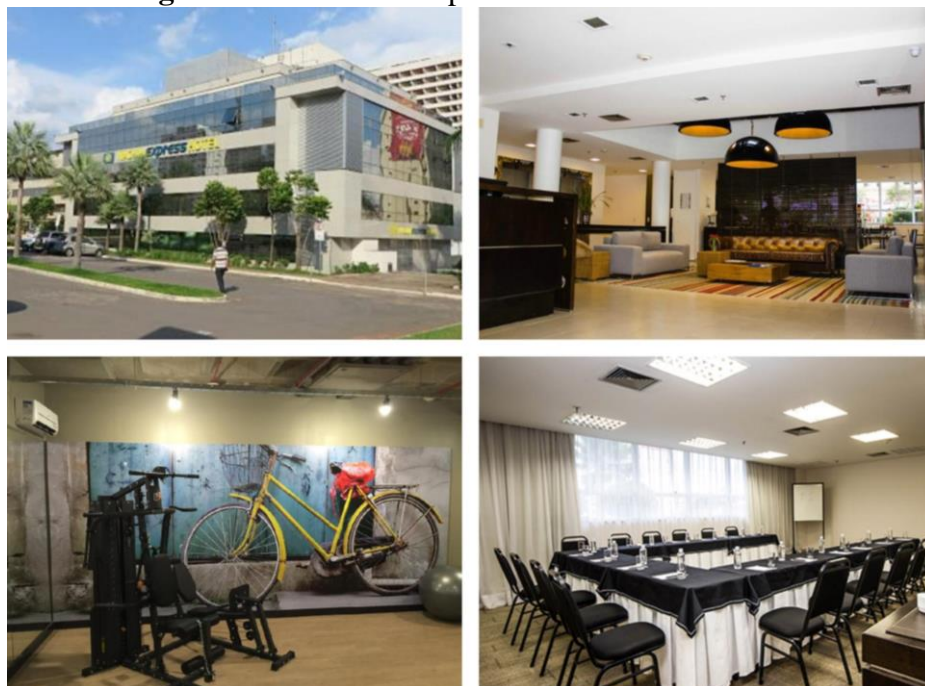
Observando a decoração de forma mais detalhada e separadamente, pode-se notar que o Brasília Palace difere-se dos demais hotéis principalmente pela forte utilização de peças de decoração antigas que o caracterizam ainda mais como Hotel Histórico, além da contemporaneidade nos móveis, paredes e quadros, obras de artistas renomados. Destaque-se a presença de animais pelas dependências do hotel, como a galinha da angola, que chama atenção de quem ali se hospeda, deixando a estada do hóspede ainda mais diferenciada.

## 5.2 Naoum Hotel Brasília

O Naoum Hotel (figura 33) foi inaugurado em 2008, é conhecido por oferecer ambientes modernos, urbanos e serviços exclusivos. Possui 77 apartamentos com opções para não fumantes, pessoas alérgicas e com necessidades especiais. A estrutura especializada para atender demandas de eventos, reuniões, palestras, workshops e etc., é uma característica do Hotel que está localizado próximo aos atrativos principais de Brasília. Segundo o site oficial do Naoum Hotel<sup>30</sup>, o estabelecimento se preocupa com questões sociais e ambientais e adota práticas de desenvolvimento sustentável.

O Hotel possui decoração que não se difere muito dos demais hotéis, sua estrutura física e dependências como a recepção, academia e salas de reunião condizem com um local adequado para a oferta dos serviços citados anteriormente, espaços que proporcionam experiências usuais.

**Figura 33:** Fachada e dependências do Hotel Naoum



Fonte: Site Naoum Hotéis, 2018

Em resposta aos serviços e produtos que o Hotel dispõe, foram citados restaurante para refeições e café da manhã – para hóspedes e não hóspedes, área de eventos com aluguel de salas e oferta de serviços de lanches rápidos como *welcome coffee*, *coffee break* e etc., academia, internet wi-fi em todos os ambientes, lavanderia e garagem coberta privativa. Os

<sup>30</sup> Disponível em: [www.naoumhoteis.com.br/v2/NEB/paginas/quemsomos.php](http://www.naoumhoteis.com.br/v2/NEB/paginas/quemsomos.php). Acessado em 18 de maio 2018.

quartos são categorizados como apartamento individual, duplo, 2 camas de solteiro, triplo e família clássica. Foi disposto como destaque de seus serviços: “*O Naoum Hotel é um hotel com estilo Lifestyle. Hotel Lifestyle é um hotel boutique, mas com foco no bem receber e atender. É um hotel familiar, onde há um único dono para todos os quartos*” (ADMINISTRAÇÃO DO NAOUM. 2018), ou seja, é um hotel do segmento que atende clientes interessados em exclusividade e atendimento personalizado.

Os quartos possuem ambiente aconchegante e decoração padronizada em todas as categorias, caracterizando-os como apartamentos tradicionais, sem diferenças relevantes de demais leitos encontrados em outros hotéis (figura 34).

**Figura 34:** Quartos do Hotel Naoum



Fonte: Site Naoum Hotéis, 2018

A respeito da conceituação sobre meios de hospedagem convencionais e os alternativos, a entrevistada levou em consideração a estratégia de comercialização dos mesmos. Deste modo, definiu hospedagem tradicional como “*aquela em que todos os apartamentos são da razão social do hotel*” (ADMINISTRAÇÃO DO HOTEL, 2018), em outras palavras, onde diversos apartamentos estão disponibilizados em um mesmo estabelecimento com preços de diárias definidas por categorias. Diferentemente, a hospedagem alternativa trabalha com novas formas de administração do hotel, com apartamentos vendidos a clientes, que os mantém ou não com a administradora para sua gestão da venda. A entrevistada citou como exemplo, os chamados flats. As grandes empresas constroem o prédio, vendem suas unidades e as entregam para que os proprietários, por sua vez, possam decidir como comercializar esse estabelecimento. Ainda complementou:

*“Outra forma bem recente de venda de hospedagem é a que se iniciou com o AirBNB: o portal vende quartos em residências, ou hotéis, ou casas e até mesmo aptos particulares para acomodação. O que era utilizado apenas para long stay, tem sido vendido no day by day. No quesito formas alternativas de receber o cliente, acredito que é quase unânime os hotéis focarem uma forma alternativa para seus serviços, agregando serviços personalizados aos seus clientes”* (ADMINISTRAÇÃO DO NAOUM, 2018).

Em relação a como o Hotel se classifica dentre os meios de hospedagem e da importância dessa classificação para o estabelecimento foi respondido que em termos de estrutura de venda, o Naoum tem hospedagem tradicional, porém o seu foco é pelo cliente que procura por uma experiência extremamente positiva durante a sua estada, se encaixando como uma hospedagem alternativa:

*“O foco em atender clientes veganos, celíacos<sup>31</sup>, com intolerâncias é uma forma alternativa de buscar excelência no bem receber. Amenities (cosméticos) especiais, tratamentos vips e personalização de serviços aos hóspedes, (principalmente aos habitués), tem sido o grande foco do Naoum”* (ADMINISTRAÇÃO DO NAOUM, 2018).

Sobre a importância dessa classificação não se obteve retorno.

Observando os produtos, serviços e estrutura que o Naoum Hotel possui, não foram identificados, com base no conceito de meio de hospedagem convencional e alternativo definido neste trabalho, pontos relevantes que o caracterizam como sendo um meio de hospedagem alternativo, sendo, portanto, contrário ao colocado pela entrevistada responsável pelo estabelecimento. Isto pois, entende-se que apesar de oferecer atendimento exclusivo para pessoas que possuem restrições alimentares, o estabelecimento apenas se adaptou para receber um perfil de público existente (veganos, intolerantes a lactose e etc.), os quais possuem no momento de sua refeição atendimento com pratos personalizados.

Em questão de experiência inovadora e diferenciada, o Naoum não apresentou nenhuma característica que possa se destacar para tal. Utilizando a classificação do SBClass, o Naoum pode se classificar dentro do conceito de Hotel: “Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária” (PORTARIA nº 100, MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011), se abstendo de produtos e serviços que possam despertar sensações pouco experimentadas em demais hotéis.

---

<sup>31</sup> Celíaca: a doença celíaca é uma reação imunológica ao glúten que causa inflamação no intestino.

O foco do Naoum é atender ao público que procura experiências positivas principalmente no quesito alimentação (figura 35). Desta forma, a hospedagem oferta refeições que atendem aos hóspedes que necessitam de pratos personalizados, público mais exigente e que cresce cada vez mais no Brasil.

**Figura 35:** Refeições disponíveis no Naoum Hotel



Fonte: *Site Naoum Hotéis*, 2018.

De acordo com os quesitos dispostos percebeu-se que o Naoum Hotel apesar de dar uma maior atenção para o público com restrições alimentares, não se difere dos demais hotéis que também possuem essa mesma preocupação, não dispondo de produtos e serviços que agreguem valor na experiência do hóspede.

### 5.3 Hostel 7 Brasília

Para a análise do estabelecimento Hostel 7, vale salientar que “hostel” é uma palavra em inglês equivalente a “albergue” em português, sendo, portanto, tratados aqui como sinônimos. O Hostel 7 Brasília localizado na Asa Norte, Plano Piloto da cidade. É uma das mais famosas hospedagens de leitos coletivos de Brasília. Sua decoração remete a década de 60, época da inauguração da cidade. Segundo o site oficial do Hostel 7<sup>32</sup> os quartos fazem homenagem aos criativos da época, em suas respectivas áreas de conhecimento: Oscar

<sup>32</sup> Disponível em: <http://hostel7.com.br/brasil/#brasil>. Acessado em 20 de maio 2018.

Niemeyer (arquiteto), Athos Bulcão (artista plástico), Lúcio Costa (urbanista), Burle Marx (paisagista), Juscelino Kubitschek (idealizador) e Marianne Peretti (artista).

Logo de início, pode-se observar que o Hostel 7 possui uma estrutura física bem diferenciada (figura 36) se comparado aos hotéis analisados anteriormente. Isto porque anterior à ideia de implantação de um Hostel no local, o prédio era usado como residência por moradores da Asa Norte, deixando a hospedagem mais inusitada quando vista pela primeira vez.

**Figura 36:** Fachada e entrada do Hostel 7 Brasília, 2018

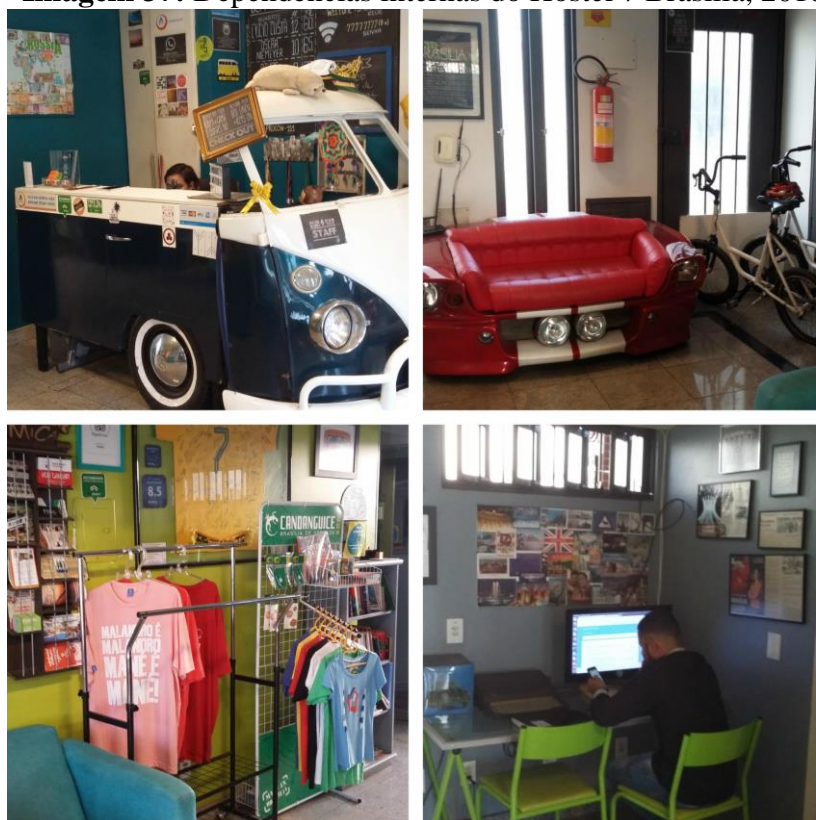


Fonte: Autora

O estabelecimento possui 46 leitos, com uma infraestrutura composta por áreas de convivência, cozinha com geladeira de uso coletivo, biblioteca, computadores de utilização livre, internet wi-fi, lockers individuais nos quartos, cada quarto equipado com um banheiro e dois lavatórios, bicicletas para aluguel, roupas de cama, recepção 24h, TV a cabo, videogame, quartos climatizados, venda de bebidas, toalhas para aluguel e sistema de segurança com câmeras de vigilância e fechaduras eletrônicas nas portas dos quartos, além da oferta de café da manhã, mapas da cidade, café, sucos e frutas que estão disponíveis durante todo o dia.



**Imagem 37:** Dependências internas do Hostel 7 Brasília, 2018



Fonte: Autora

As dependências internas do Hostel 7 (figura 37) chamam ainda mais atenção pela decoração despojada e colorida. Na imagem acima é possível visualizar a recepção com uma bancada de Kombi (modelo de veículo da década de 50), um sofá para descanso/espera adaptado em uma traseira de automóvel, bicicletas (à direita do sofá) disponíveis para aluguel, um espaço de vendas de camisetas com frases remetentes as características de Brasília, e muitos materiais disponíveis com informações sobre a cidade (atrativos, alimentação, lazer, redondezas e etc.), além de oferecer um espaço com computador para pesquisas, entretenimento e afins em uma mesa simples, destaca-se que ao lado do computador é possível visualizar uma máquina de escrever antiga, o que enriquece a decoração retro do ambiente. É visível que todos esses serviços e produtos se encaixam no conceito de meio de hospedagem alternativo definido neste trabalho, uma vez que contribuem para uma experiência diferenciada.

Na recepção (duas primeiras fotos da figura 38), além do espaço de venda de camisetas, o Hostel oferece uma lojinha com itens de uso pessoal e que podem ajudar em caso de urgências, como exemplo, sabonetes, desodorantes, escova de dente, creme dental, pipoca de micro-ondas, barra de cereal e etc., os itens ficam organizados em caixotes de madeira e

seus valores dispostos em um quadro pendurado na parede. No segundo andar do hostel, encontram-se os quartos, cada um possui o nome de um criativo da época da construção de Brasília, em suas respectivas áreas de conhecimento, as duas últimas fotos foram do quarto nomeado “Oscar Niemeyer”, independente do nome dado aos mesmos, todos os quartos são compostos por beliches identificados por números, onde cada hóspede dispõe de um armário com cadeados com sua respectiva numeração.

**Figura 38:** Dependências internas do Hostel 7 Brasília, 2018

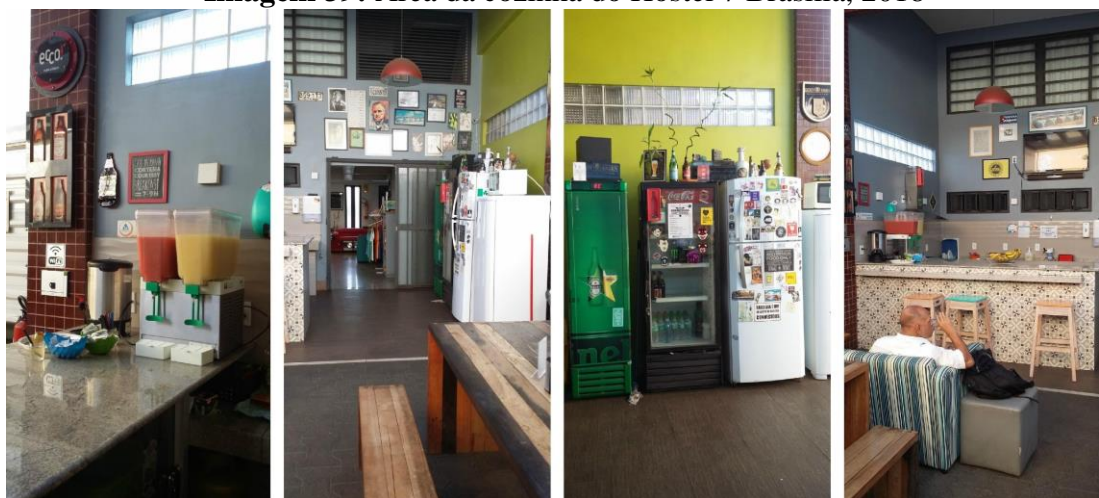


Fonte: Autora

Nas fotos a seguir (figura 39), é possível visualizar a cozinha, uma das áreas de convivência do hostel. Equipada com fogão, pia, 2 freezer para bebidas, tanto para guardar como para vender para os hóspedes, 2 geladeiras, 1 micro-ondas, 2 mesas grandes de madeira com a oferta de frutas grátis, bancos, sofá e uma máquina de suco que fica disponível a vontade para os hóspedes, é um espaço onde pessoas de todas as localidades do Brasil e do mundo se encontram para fazer suas refeições ao mesmo tempo que propicia um local para bate papo.

O ambiente semelhante a uma casa, deixa o clima mais descontraído e informal, uma vez que os hóspedes devem cuidar de suas próprias refeições (exceto café da manhã que já é ofertado durante a estada), se responsabilizando pela limpeza do local quando terminam de utilizar os utensílios. Deste modo, é também visível conceito de hospedagem alternativa se comparada a demais meios de hospedagem em Brasília que não possibilitam esse tipo de interação.

**Imagem 39:** Área da cozinha do Hostel 7 Brasília, 2018



Fonte: autora

De acordo com André Perotto (2018), sócio gerente do Hostel 7, diferentemente das hospedagens convencionais, o Hostel 7 tem o design de serviços focado no estreitamento das relações com o hóspede:

*“Queremos fazer parte da história de vida das pessoas. Podemos citar como exemplo as frutas que ficam como cortesia o dia todo, só pegamos uma fruta na mesa em locais como a casa de nossos avós, é assim que queremos que nossos hóspedes se sintam, em casa”.*

O hostel/albergue tem por objetivo proporcionar um clima familiar ofertando serviços e produtos que deixam o hóspede o mais confortável possível, colocar frutas no centro da mesa como cortesia onde as pessoas podem se servir a vontade é uma das estratégias utilizadas para proporcionar uma experiência nova para quem ali se hospedar, é a sensação do “sentir-se em casa”.

Em relação aos conceitos sobre meio de hospedagem convencional e o alternativo, André Perotto levou em consideração a forma de atendimento que os estabelecimentos utilizam. *“Na hospedagem convencional a privacidade e exclusividade do hóspede são itens de extrema importância, enquanto na hospedagem alternativa o hóspede está inserido em um contexto colaborativo”* (SÓCIO GERENTE DO HOSTEL 7, 2018). É possível observar diante dessa colocação que o albergue busca a interação dos hóspedes com os serviços e produtos ali oferecidos, onde eles não apenas tenham um papel de “hóspede” mas também um papel de “amigo” que convive com os demais colegas ali hospedados e interage com o ambiente temático do estabelecimento.

A respeito de como o Hostel 7 se classifica e a importância dessa classificação para o mesmo, foi colocado que dentro dos meios de hospedagem ele é classificado como uma hospedagem alternativa, uma classificação importante para definir, justificar e salientar o tipo de serviço que o hóspede vai encontrar.

O Hostel 7 é definido como um meio de hospedagem alternativo por oferecer produtos e serviços que buscam proporcionar experiências inovadoras em todos os seus setores, desde a oferta de quartos coletivos, dispor de vídeo games nas áreas de convivência, frutas de cortesia, ambiente temático, bicicletas para aluguel e demais serviços que não são comuns de ser encontrados nos meios de hospedagem de Brasília, dialogando fielmente com o conceito de meio de hospedagem alternativo definido neste trabalho.

As análises dos espaços do albergue consolidaram a ideia de que a experiência está diretamente relacionada à forma como um estabelecimento oferta seus produtos e serviços, ou seja, como ele agrega valor durante estada do hóspede e como ele deseja ser reconhecido pelos seus clientes. O Hostel 7 Brasília, na atual análise, conseguiu repassar a ideia do seu intuito de proporcionar ao hóspede uma sensação de conforto ao mesmo tempo que possibilita uma experiência alternativa à aquelas vivenciadas em um hotel, pousada e demais hospedagem convencionais, como ilustrado nas imagens e observações aqui ponderadas.

## 5.4 Sistematização das análises

Para contextualizar as análises dessa pesquisa, desenvolve-se um quadro ilustrativo que pontua as características relevantes dos meios de hospedagem escolhidos para uma melhor visualização do que pode ser entendido como fatores de contribuição para agregação de valor ao estabelecimento no momento de proporcionar experiências diferenciadas para o hóspede, corroborando para o conceito formulado neste estudo de meios de hospedagem convencionais e alternativos (quadro 01).

**Quadro 01:** Contextualização das análises dos meios dos meios de hospedagem

MEIOS DE HOSPEDAGEM		
<b>Brasília Palace Hotel</b>	<b>Naoum Hotel</b>	<b>Hostel 7</b>
		
Meio de Hospedagem Alternativo	Meio de Hospedagem Convencional	Meio de Hospedagem Alternativo
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hotel Histórico</li><li>• Museu</li><li>• Animais no local</li><li>• Peças de Decoração de artistas renomados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura física semelhante a maioria dos hotéis</li><li>• Atendimento usual</li><li>• Quartos padronizados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura de prédio residencial</li><li>• Decoração temática</li><li>• Áreas de convivência</li><li>• Quartos compartilhados</li></ul>

Fonte: Elaborado pela autora

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os aspectos analisados, pode-se observar que a maioria de hospedagens independentes é de proprietários individuais ou famílias que conduzem diretamente a gestão de seu negócio que busca oferecer alojamentos com preços mais acessíveis. As hospedagens de marca consolidada no mercado investem muito nos setores de inovações buscando surpreender ainda mais os turistas. De acordo com o modelo de negócio do estabelecimento, as experiências podem se diversificar desde hospedagens mais simples as mais luxuosas, o que as define como hospedagem alternativa é o valor agregado à estada do hóspede, ou seja, o que aquele estabelecimento pode despertar no mesmo, resultando em uma análise que leva em consideração a experiência como fator primordial para a classificação desses meios.

A carência de estudos sobre conceitos de meios de hospedagens convencionais e meios de hospedagens alternativos é visível, muitos canais de informações divulgam relatórios e/ou reportagens que ilustram a crescente oferta de meios de hospedagem alternativos assim como, a sua grande procura, porém não disponibilizam discussões de possíveis definições para esses estabelecimentos.

Deste modo, o turista pode se deparar com os melhores e os piores produtos e serviços por não estarem submetidos a padrões preestabelecidos por sistemas de classificações oficiais, mas também, os mesmos podem agregar conceitos sem a preocupação de consistência de marca. Neste ponto, tal liberdade os desobriga de atualização de produto ou mesmo de profissionalização para proporcionar serviços adequados às expectativas dos hóspedes. O fato é que as dimensões reais do setor são de difícil delimitação, a existência de outros meios de hospedagem, tais como, campings, motéis, spas, gera óbvios problemas de classificação criando uma informalidade no setor, sobretudo em empresas menores e distantes dos grandes centros.

Neste contexto, retomando a pergunta-problema que norteou o estudo, como podemos aplicar os conceitos de meios de hospedagem convencionais e alternativos no cenário atual? Conseguiu-se respondê-la a contento, através de pesquisas documentais bibliográficas online e com pesquisa de campo cabível para análises que contribuíssem para o desenvolvimento dos conceitos aqui propostos.

Conclui-se, também, que este trabalho atingiu o seu objetivo analisar bases conceituais para esses meios de hospedagem, oferecendo como um pontapé inicial uma possibilidade de

classificação para melhor planejamento dos estabelecimentos de acomodações que desejam ofertar produtos e serviços de acordo com os seus objetivos, além de auxiliar os turistas/hóspedes no momento de escolha de um meio de hospedagem disponibilizando de forma clara e objetiva as diferenças entre uma hospedagem “alternativa” e “convencional”.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8.ed. São Paulo: Ática, 2002. Consultado em: 22 mar. 2018.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. **História da Hotelaria no Brasil**. Editora Insight, 2007. Consultado em: 02 abr. 2018.
- BARRETTO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 7. ed. São Paulo: Papirus, 2001. Consultado em: 17 mar. 2018.
- BELCHIOR, Elysio de Oliveira e POYARES, Ramon. **Pioneiros da hotelaria no Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Senac, 1987. Consultado em: 28 mar. 2018.
- CAMPOS, Luiz Cláudio de A Menescal; GONÇALVES, Maria Helena Barreto. **Introdução a turismo e hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998 (Turismo). Consultado em: 16 abr. 2018.
- CANDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara Vieira de. **Gestão de Hotéis**. Caxias do Sul: EducS, 2003. Consultado em: 04 abr. 2018.
- DESLAURIERS, J. P. **Recherche Qualitative**. Montreal: McGraw Hill, 1991. Consultado em: 12 jun. 2018.
- DENCKER, A. F. **Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas**. 9 ed. São Paulo: Futura, 2007. Consultado em: 11 jun. 2018.
- DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: editora Senac, 1996. Consultado em: 10 jun. 2018.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Consultado em: 10 jun. 2018.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999. Consultado em: 11 jun. 2018.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007. Consultado em: 10 jun. 2018.
- HORNER, Susan, SWARBROOKE, John. **O comportamento do consumidor no turismo**. São Paulo: Aleph, 2002. Consultado em: 18 mai. 2018.
- MARQUES, J. Albano; **Introdução à Hotelaria**. Bauru, SP: EDUSC, 2003. Consultado em: 28 mar. 2018.
- PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. Consultado em: 28 mar. 2018.
- VALLEN, Gary K., VALLEN, Jerome J. Check-in, Check-out – **Gestão e prestação de serviços em Hotelaria**, 6ª Edição, 2003. Consultado em: 20 mar. 2018.



IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa de serviços de hospedagem, 2016**. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv100623.pdf>> Acessado em 23 abr. 2018.

LIRA, Ana Celina X., OLIVEIRA Arnaldo S., RODRIGUES, Estefani B., SILVA, Fabio S. **Análise das maiores dificuldades enfrentadas pelos gestores no setor de governança: um estudo de caso em hotéis de classe econômica da cidade de Manaus**, 2013. Disponível em: <[https://www.uces.br/site/midia/arquivos/analise\\_das\\_maiores.pdf](https://www.uces.br/site/midia/arquivos/analise_das_maiores.pdf)> Acesso em: 22 abr. 2018.

PEREIRA, Raquel Maria Fontes do Amaral. **Origens, evolução e tendências do setor hoteleiro de Balneário Camboriú/SC** - 2015. Disponível em: <<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/7961/4527>> Acessado em: 20 mar. 2018.

PEREIRA, Gisele Silva. **Comportamento do Consumidor no Turismo: tipologias e processo de tomada de decisão nas compras**. Universidade Caxias do Sul. Disponível em: <<https://goo.gl/JenY1u>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

RODRIGUES, Ricardo Mader. **Histórico do desenvolvimento de hotéis no Brasil**. 2002. Disponível em: <<http://www.hia.com.br>> Acesso em: 03 abr. 2018.

RODRIGUES, Santiago R., BRAGHIROLI, Carolina, FILHO, Vinicius De Lucca. **Classificação dos meios de hospedagem: estratégia de marketing utilizando os canais de distribuição**. 2004. Disponível em: <<https://www.uces.br/site/midia/arquivos/71-classificacao-dos-meios-de-hospedagem.pdf>> Acesso em: 13 mai. 2018.

ROIM, Talita Prado Barbosa, PEREIRA, Jorge Ismael Martini. **A classificação hoteleira e sua importância para a qualidade dos serviços prestados pelos meios de hospedagem** – Revista Científica Eletrônica de Turismo, 2012. Disponível em: <[http://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/DYtGaCruM6jkaOB\\_2013-5-23-18-7-38.pdf](http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/DYtGaCruM6jkaOB_2013-5-23-18-7-38.pdf)> Acesso em: 10 mai. 2018.

SEBRAE MERCADOS. **Relatório de Inteligência. Meios de hospedagem alternativos, mercado e oportunidades no estado do Rio de Janeiro**. 2015. Disponível em: <<http://www.sebraemercados.com.br/relatorio-inteligencia-hospedagem-alternativa/>> Acessado em 28 abr. 2018.

SEBRAE MERCADOS. Resposta Técnica. **Meios de hospedagem alternativos**. 2014. Disponível em: <[http://www.sebraemercados.com.br/wp-content/uploads/2015/11/2014\\_05\\_09\\_RT\\_Mar\\_Tur\\_MHAlternativo.pdf.pdf](http://www.sebraemercados.com.br/wp-content/uploads/2015/11/2014_05_09_RT_Mar_Tur_MHAlternativo.pdf.pdf)> Acessado em 28 abr. 2018.

VENTURA, Rui. **Da hospedaria a hotelaria**. 2012. Disponível em: <<https://www.profissaohoteleiro.com.br/da-hospedaria-a-hotelaria/>> Acesso em: 23 abr. 2018

VIANNA, Shenia Ribeiro. **Perspectivas de empregabilidade: visão dos alunos do curso superior de tecnologia em hotelaria da universidade federal fluminense com relação ao mercado de trabalho**. 2013. Disponível em <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/1582/1/250%20-%20Shenia%20Vianna.pdf>> Acesso em: 22 mar. 2018.

VILLANUEVA, Simone. **A Dinâmica da Localização da Hotelaria Curitibana no Período de 1966 a 2008**. 2010. 204f. Tese (Doutorado em Geografia) – Setor Ciências da Terra, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010. Disponível em < <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/25919>. Acesso em 27 abr. 2018.

## **APÊNDICES**

### **ANEXO A- ENTREVISTA VIA E-MAIL COM O MINISTÉRIO DO TURISMO**

1. [...] O Ministério do Turismo como órgão que possui bastante trabalho nessa área, poderia colaborar com a minha monografia tendo em vista que divulga a crescente oferta e demanda por novos meios de hospedagens denominados "alternativos" além de auxiliar em novas vertentes de debates na área acadêmica sobre esses novos meios de hospedagem. Assim, gostaria de saber se o Ministério do Turismo possui um posicionamento sobre como definiria esse tipo de hospedagem? Há alguém que possa colaborar com meu trabalho?
2. Consideram importante definir um conceito para esses meios de hospedagem?

### **ANEXO B- ENTREVISTA VIA E-MAIL COM O SEBRAE DF**

1. Qual a atuação do SEBRAE nos os meios de hospedagem? Como a entidade trabalha com esse setor? (Em todos os âmbitos, pesquisas e estudos, econômico, social e etc).
2. Como vocês definiriam o que é um meio de hospedagem convencional e um meio de hospedagem alternativo?
3. Consideram importante definir um conceito para esses meios de hospedagem?

### **ANEXO C – ENTREVISTA VIA EMAIL COM OS MEIOS DE HOSPEDAGEM EM BRASÍLIA**

- 1- O meio de hospedagem em questão oferece quais tipos de produtos e serviços atualmente?
- 2 - O que os responsáveis pelo estabelecimento entendem por meios de hospedagem convencionais e meios de hospedagem alternativos?
- 3- Como vocês classificariam o estabelecimento dentro dos meios de hospedagem? Consideram importante definir onde o empreendimento se classifica?