



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CET – CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GESTÃO DA HOSPITALIDADE

CONFORTO DENTRO DA HOSPITALIDADE – CONSIDERAÇÕES.

Aluna: NEIDE SEBBA DA SILVA

Aluna: NEIDE SEBBA DA SILVA
Orientador: GUILHERME ANTONIO VIVACQUA

CONFORTO DENTRO DA HOSPITALIDADE – CONSIDERAÇÕES.

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília-UNB, como requisito parcial para a obtenção do Certificado de Especialista em Gestão da Hospitalidade sob a Orientação do professor Guilherme Antonio Vivacqua.

Brasília, DF, novembro de 2003

Examinador: _____

AGRADECIMENTO

Agradeço a Deus que me deu saúde, inteligência e acima de tudo discernimento para tentar compreender o mundo que nos cerca.

Agradeço a meus filhos e familiares que sempre me acompanham nas iniciativas e resoluções que tomamos no caminhar da vida.

Agradeço aos professores e funcionários do CET que sempre nos trataram com deferimento e alegria, dando força e coragem para prosseguir no curso.

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia a minhas filhas, Júlia Catarina e Anna Carina que estão sempre ao meu lado.

INDÍCE

Introdução.....08

CAPÍTULO I – História: Aspectos Relevantes.....11

1.Hospitalidade..... 11

1.1 - Significado, teoria e perspectivas..... 11

1.2 - Hospitalidade e Turismo no futuro.....14

1.2.1- O problema de projetar e prognosticar crescimento e mudanças.....15

1.3 - Ritz e a evolução histórica dos hotéis.....16

CAPÍTULO II – Conforto dentro dos ambientes de Hospitalidade Profissional.....20

2.1- Conforto lumínico – luz e vidro.....20

2.1.1 – A luz, além da estética.....21

2.2 – Conforto Térmico.....23

2.3 – Conforto Acústico – ruídos e umidade.....24

2.3.1 – Conforto acústico24

2.3.2 – Como a umidade afeta o organismo?27

CAPÍTULO III – EMPREENDEDOR TURÍSTICO - A busca do conforto que propicie Hospitalidade com qualidade – aspectos urbanos relevantes.....	31
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
Bibliografia.....	38
Bibliografia complementar.....	39
Anexo.....	40
Curiosidade.....	41

INTRODUÇÃO.

Depois de diversos estudos realizados por meio dos módulos do Curso de Gestão da Hospitalidade, e mais especificamente, após o módulo 8 – Metodologia da Pesquisa, onde foi explanado sobre os aspectos e a importância da pesquisa científica – e tendo como foco as características e singularidades do objeto de estudo da Hospitalidade e Turismo, observamos a necessidade da construção de uma teoria e, que esta teoria ser respaldada em pesquisas que envolvam aspectos relevantes do setor turístico e mais especificamente da hospitalidade.

Assim, propomos pesquisar aspectos técnicos, psicológicos, ergonômicos e sociais no sentido de emitir considerações de cunho exploratório com referência ao CONFORTO, do ponto de vista da Hospitalidade Profissional.

Hospitalidade e Turismo são as indústrias do mundo em expansão, e, em grande parte, são responsáveis pelo crescimento econômico, emprego e equilíbrio regional em muitos países do mundo e, mais especificamente no nosso país. Tem uma importância social, cultural e ambiental seja do ponto de vista dos clientes ou para os empreendedores.

Muito se fala e escreve, difundindo conforto nas propagandas e referências nos meios de hospitalidade profissional, mas pouco se define ou se conceitua. O conceito dela torna-se subjetivo, intrinsecamente vinculado aos conceitos já internalizado em cada indivíduo e fortemente ligado a situações específicas.

Objetivo: Pretendemos com esta monografia iniciar uma pesquisa exploratória no sentido de colocar em discussão estes “conceitos”, ainda que em formação, dentro da questão da Hospitalidade profissional.

Procedimentos metodológicos: Aspectos interpretativos do **CONFORTO dentro de hospitalidade profissional**, transformados em considerações. Com a utilização de uma pesquisa interpretativa (conversações); da pesquisa bibliográfica; por meio de significados da palavra de acordo com dicionários e periódicos; assim como

textos técnicos da área de conforto ambiental e, o uso do termo dentro da hospitalidade profissional.

Na pesquisa interpretativa formulada com algumas pessoas vinculadas a cada área com interface como: arquitetos, psicólogos, sociólogos, do turismo e, porque não, de outras áreas afins, como usuários do sistema hoteleiro e de hospitalidade. Traçamos algumas considerações de acordo com as conversações garimpadas.

Concomitante a pesquisa interpretativa, fizemos uma pesquisa bibliográfica e de significados da palavra de acordo com dicionários, textos técnicos da área de conforto (térmico, ambiental, periculosidade, umidade, ventos, etc.) bem como o uso do termo dentro da hospitalidade profissional.

Os registros serão compilados e descritos nesta monografia.

As considerações e conceitos derivados do tema foram expostos como hipóteses, para futuros estudos, com maior aprofundamento e solidamente formatados para posterior teoria.

Os dados captados foram registrados, em fitas, documentos, anotações, e compilados com posterior análise e ordenamento das informações, concatenando-se às informações às pesquisadas em bibliotecas e livros que referem-se ao tema. A formatação final da monografia tem a preocupação de referir-se aos aspectos históricos e de desenvolvimento da sensação de Conforto inserida na hospitalidade profissional.

Não nos eximiremos de tecer comentários informativos de cunho pessoal no sentido de enriquecer com a experiência profissional já adquirida no decorrer de 26 anos de atividade no campo da arquitetura. Verificamos, também da existência ou não de outras questões não observadas inicialmente, porém, necessárias para delinear a teoria proposta.

Na formatação final da monografia tivemos a preocupação de agregar aos aspectos históricos e de desenvolvimento da Hospitalidade Profissional - os aspectos mais significativos e/ou determinantes do Conforto dentro desta Hospitalidade.

O ponto chave da pesquisa deixa de ser apenas e tão somente o turista em viagem que busca um quarto ou uma refeição, podendo ser também o migrante, o estrangeiro, o diferente, o estranho, enfim qualquer indivíduo afastado de seu nicho social e cultural e que busca calor e respeito humanos de um empregado de um hotel, dos organizadores de um evento, de uma comemoração, daquele que é portador de uma informação para ele necessária ou mesmo vital.

Cada vez mais as tendências, os humores, e os valores dos hóspedes precisam ser levados em conta as questões que envolvem ecologia ou a natureza propriamente dita, mesmo que o produto seja atraente em termos de segurança e bem-estar do consumidor.

CAPÍTULO I – HISTÓRIA: ASPECTOS RELEVANTES

1 – HOSPITALIDADE

1.1. Significado, teoria e perspectivas:

Nos dicionários a hospitalidade significa: hospedar quem está longe de sua residência, oferecendo-lhe cama, comida e segurança, boa acolhida, recepção ou tratamento afável, cortês, amabilidade e gentileza.¹

Hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido, mas não é só isso (Gotmam,2001). Ela implica a relação entre um ou mais hóspedes e uma organização, colocando a questão de recepção nesta organização, inserindo-a no modo de funcionamento existente. Mas também é possível ampliar a noção de hospitalidade, englobando a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes, pois ela abrange não somente a acomodação, mas também a alimentação, o bem-estar.²

A noção de hospitalidade provém da palavra latina *hospitalitas-atis* e traduz-se como: o ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza. Já a palavra *hospes-itus* se traduz por hóspede, forasteiro, estrangeiro, aquele que recebe ou o que é acolhido com hospitalidade; o indivíduo que se acomoda ou se acolhe provisoriamente em casa alheia, hotel ou outro meio de hospedagem; estranho³.

Juntamente com *hostel* e *hotel*, de mesma raiz, essas duas palavras conservam a idéia latina de acolhida: todas oferecem um lugar onde se fica abrigado. Dessa origem, a

¹ Livro: Hospitalidade, Reflexões e Perspectivas, Célia Maria de Moraes Dias (org) e outros, Editora Manole Ltda,2002, São Paulo

² Idem, Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas.

³ Idem, Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas.

hospitalidade ocidental tomou de ligação à casa, especialmente, no caso do hotel, uma casa bastante confortável.

Significado: Ato de hospedar; acolhida de hóspedes, hospedagem. Qualidade do que é hospitaleiro; boa acolhida. (por exemplo) recepção ou tratamento afável, cortês; amabilidade, gentileza. Etimologia lat. *hospitalitas, átis* condição de estrangeiro, de forasteiro; hospitalidade, qualidade de ser hospitaleiro. (dicionário Houaiss - da língua portuguesa)

A hospitalidade, assim como a qualidade, são experiências sentidas pelos hóspedes. Dentre eles os fatores ambientais, muitas vezes descuidados por ficarem abaixo do limiar perceptivo do cliente, mas que não deixam de ter *extrema importância, como ruídos, cheiros, limpeza, temperatura ambiente, ventilação ou umidade*.⁴.

Na sua formação, eventualmente esse novo campo acadêmico se insere num novo movimento ideológico de resistência e de contestação da própria lógica que o criou. Criar um programa de mestrado e denominá-lo Hospitalidade, ao invés de Hotelaria, pode, assim, representar a alternativa que se encontrou em favor de um resgate das grandes questões da ciência para a sociedade, utilizando para recorte as questões ligadas ao tema da hospitalidade.

A hospitalidade, recém chegada ao universo das ciências aplicadas, repete a mesma saga das lutas anteriores de competição com outras disciplinas pela conquista de *status* como instituição acadêmica com direito próprio (denominação, financiamento, cátegras, departamentos, horários nos planos de ensino).

A indústria da hospitalidade, que ora se transforma em produto (aqui entendida sob a forma tangível), ora se caracteriza como serviço (nesse caso, intangível); ora referindo-se à interação satisfatória entre a cidade e as pessoas estranhas que nela se movimentam, ora referindo-se à segurança, ao conforto fisiológico e psíquico do hóspede por meio de estruturas físicas e culturais; e, enfim, referindo-se ao desenho do espaço e dos equipamentos que nele funcionam, bem como à fácil compreensão de seus elementos

estruturadores, o estudo da hospitalidade implica um amplo e complexo contexto sociocultural.

A percepção completa e precisa do conceito de sustentabilidade, em que os problemas do meio ambiente e do desenvolvimento são levantados e reunidos em volta de dois fenômenos principais que estão fortemente interligados: o papel central da informação e do conhecimento nos padrões social, técnico e econômico emergentes, a aceleração do processo de globalização e os impactos econômicos, políticos e sociais daí decorrentes, particularmente no âmbito da hospitalidade.

A imagem de um determinado lugar (Lynch) pode variar significativamente, dependendo justamente da formação e da sensibilidade de cada observador.

Se a indústria da hospitalidade é um setor que envolve hotéis, restaurantes, bares credenciados, pousadas e empresas de *catering* (Guerrier, 2000), a hospitalidade em si é um fenômeno muito mais amplo, que não se restringe à oferta, ao visitante, de abrigo e alimento, mas sim ao ato de acolher, considerado em toda sua amplitude. Envolve um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, intrinsecamente relacionados, proporcionam bem estar ao hóspede.

A hospitalidade é apresentada sob diversas formas, por diferentes autores, e por meio de inúmeros conceitos, tais como: confortabilidade, receptividade, liberalidade, sociabilidade, cordialidade, dentre outros. Mas há também quem prefira não adotar nenhum conceito por acreditar que o termo encerra um significado maior do que qualquer palavra possa expressar. Para esses autores, a hospitalidade perpassa o modo de pensar, agir e responder dos indivíduos, compreendendo, assim, uma parte de seu caráter.

Sob o ponto de vista psicológico, pode ser entendida como uma extensão do ego (eu consciente) em que a recepção (acolhida, aceitação) se dá através de trocas e compartilhamento de bagagens intelectuais, de entendimentos percepções sobre determinados fatos e atos e da convivência entre eles.

Na prática, a hospitalidade, assim como a qualidade, são experiências sociais,

envolvendo seus contatos com outras pessoas, sejam elas outros clientes ou hóspedes, moradores da localidade, motoristas ou funcionários. Também são notáveis os fatores estéticos e funcionais ligados ao projeto, seja do hotel, em nosso caso, do aeroporto ou da própria cidade. E há, ainda, os fatores ambientais, muitas vezes descuidados por ficarem abaixo do limiar perceptivo do cliente, mas que não deixam de ter extrema importância, como ruídos, cheiros, limpeza, temperatura, ventilação ou umidade.

1.2. Hospitalidade e Turismo no futuro:

Nos últimos vinte anos do século XX, a diferença entre o viajante de negócios e o viajante a lazer tornou-se indistinta, porque as pessoas tentavam tirar o máximo de cada viagem, procurando conduzir os negócios e ter um pouco de lazer, porque as pessoas se encontram em um mundo mais complexo e incerto que, sem dúvida nenhuma, aumenta o estresse de suas vidas

A complexidade do mundo atual servirá de base para moldar as forças dos empreendimentos e o comportamento dos clientes por praticamente todo o século XXI.

A maioria das empresas que fornecem serviços, incluindo serviços de hotelaria, oferece algo intangível. Entretanto, são difíceis de descrever e medir. Frequentemente, são caracterizados por termos como: sensação, conforto, experiência, aparência e satisfação. Em cada caso, esses termos são muito pessoais e definidos pelo cliente com base em suas percepções, atitudes e crenças. Os intangíveis guiarão o comportamento e a motivação dos clientes no futuro, à medida que buscam obter satisfação e valor de todas as experiências relacionadas à sua compra.

Enquanto o mundo enfrenta muitos problemas, a maioria dos quais afeta o turismo e a hospitalidade de forma maior ou menor, existem quatro problemas gerais significativos, relevantes para o turismo e a hospitalidade.

Apesar dos termos “turismo” e “hospitalidade” serem amplamente utilizados, ainda existe uma falta de concordância no tocante ao que cada um dos termos constitui e no que diz respeito à relação entre eles. Nesta discussão, consideramos o turismo como um

termo abrangente, cobrindo todos os aspectos do ato de passar um tempo fora de casa, e hospitalidade como um aspecto específico desse procedimento, tratando de hospedagem e alimentação dos turistas. Certamente, uma dificuldade é que a setor de hospitalidade também alimenta e hospeda muitas pessoas que não são turistas. O objetivo da viagem é um problema de definição. Quando não é definido, turismo significa em geral turismo de lazer, pessoas em férias, mas definições formais (como a da OMT) tendem a incluir qualquer pessoas que viaje. Do ponto de vista do setor de hospitalidade e das companhias aéreas, o viajante a negócios é extremamente importante, sendo em geral o centro principal das atenções e esforços.

Só quando os problemas relacionados à definição de hospitalidade (profissional) e turismo forem solucionados e as estas se tornarem mais amplas e aplicadas igualmente em todas as regiões, as dificuldades e inconsistências no entendimento dos dados e estatísticas de turismo e viagens serão resolvidas.

1.2.1. O problemas de projetar e prognosticar crescimento e mudança

A previsão é que o turismo global crescerá, mas previsões gerais de crescimento ocultam diferenças enormes entre regiões e países. Ocorreu e continuará ocorrendo, por muito tempo ainda, uma infinidade de obstáculos para o desenvolvimento do turismo, como instabilidade política, reestruturação econômica, limitações dos recursos humanos, falta de cooperação regional e falta de infra-estrutura básica.

No geral, evidências de um crescimento rápido em algumas regiões, e esse crescimento continuará, e outras regiões começarão a conquistar uma porção maior de turismo nos próximos anos.

Se o mundo estiver falando sério sobre o crescimento sustentável e viver dentro dos limites dos recursos disponíveis, então, o crescimento (sobretudo o rápido), pode não ser o padrão desejado ou aceitável em todas as regiões.

1.3. Ritz e a evolução histórica dos hotéis:

A biografia de Ritz se confunde com a evolução histórica dos hotéis, por este motivo vamos referir a ele e concomitantemente estaremos nos referindo a evolução histórica do surgimento do sistema hoteleiro no mundo.

César Ritz nasceu em 1850, Suíça. Começou sua vida profissional como aprendiz de garçom aos 15 anos. Foi para Paris em 1867 trabalhar em um hotel pequeno, passando a um elegante restaurante começou a aprender as regras de convivência da elite.

Ritz foi um homem do seu tempo, sabendo aproveitar para sua profissão, com inteligência e força de trabalho, as vantagens do continente europeu, com sua característica de estações nitidamente marcadas, em que os hotéis, dependendo de sua localização, abriam apenas nas temporadas de inverno ou de verão, fechando logo em seguida.

No Hotel Victoria, freqüentando por doentes de tuberculose, tornou-se fracamente interessado pelos problemas de higiene e sanitarismo. Suas observações levaram-no às primeiras idéias para seu Hotel-Pilote, caso, algum dia viesse a construí-lo: evitar o mobiliário pesado, que não poderia ser limpo com a freqüência ideal e utilizar, em todo o hotel, tecidos laváveis e nas paredes, utilizar a pintura preferencialmente, em substituição às aplicações de papel ou tecido tão em voga na época. Além disso, todos os quartos deveriam ter banheiros privativos, conclusão brilhante para época.

Ritz após doze anos de trabalho intenso e diversificado passou a desenvolver um esquema com *tudo o que um exclusivo e luxuoso hotel deveria ter e ser com ênfase no conforto*, na alta culinária e um serviço de qualidade.

Impressionante a habilidade de Ritz de satisfazer seus clientes, a diplomacia. Foi o precursor das relações públicas nos hotéis, numa idéia inédita de enviar uma carta pessoal a todos os clientes que tivesse deixado o hotel há poucos dias (Seydoux,op.cit.75-6).

Ele dedicou toda a sua vida à hotelaria, sendo considerado um inovador em matéria de recepção e hospedagem, *sinônimo de conforto e luxo extremos*, influenciando, com sua filosofia, a maior parte das iniciativas do ramo de hospedagem. Em seu hotel-pilote, em Paris (1898) desenvolveu e construiu uma galeria de butiques além de executar concertos durante as refeições.

Ele pretendia que o Ritz de Paris fosse o hotel mais moderno da cidade o que era traduzido pelo seu ditado lapidar: **higiene, eficácia e beleza**. Para isso, preparava diversões ao ar livre, ornava os hotéis com flores, como ninguém fizera antes, criou a iluminação indireta e a iluminação por abajures de seda rosada, que tornava as mulheres mais sedutoras, introduziu os armários embutidos e os *closets* nos apartamentos, sempre fazendo reinar, por todos os espaços, uma limpeza absoluta (Seydoux, op. Cit.87).

Concluimos que, deve-se realçar que o caso do Ritz não pode ser observado apenas como História ou simples curiosidade. Fica evidente que, continuamente e cada vez mais, tanto os hotéis de rede como os independentes deverão procurar especializar-se em oferecer aos clientes produtos e serviços cada vez mais adequados, focados e especializados. E, a hospitalidade profissional é um conjunto de detalhes tangíveis e intangíveis, buscar os melhores avanços em tecnologia e equipamentos (high-tech), além do que os hotéis devem visar o “high touch” (alto toque pessoal), que só é possível com funcionários bem selecionados, bem treinados, conhecedores das necessidades dos clientes internos e externos e que saibam tanto atender às reclamações dos hóspedes quanto ser proativos, corrigindo as falhas antes mesmo que aconteçam.

Daí a importância de cuidar de todos os detalhes, mas, principalmente, de treinar funcionários para a solicitude de entender e atender a todos , a satisfação de receber as pessoas, o reconhecimento, a facilitação, a resolução de problemas, as pequenas gentilezas, oferecimento de brindes (amenities), a atenção e até o afeto genuínos, os valores humanos como honestidade, sinceridade, confiança e ética. Com a composição de todos estes atributos produzirá a sensação de *conforto*.

CAPÍTULO II – CONFORTO DENTRO DOS AMBIENTES DE HOSPITALIDADE PROFISSIONAL

CONFORTO: Ato ou efeito de confortar(-se)1. Estado de quem é ou se sente confortado (a oração lhe trouxe). 2. Consolo recebido ou prestado em momento de preocupação, de aflição; consolação (agradecemos oc. Recebido quando da morte do nosso pai) 3. Experiência agradável; sensação de prazer, de plenitude, de bem-estar espiritual (oc. de estar em casa ouvindo um quarteto de cordas) 4. Bem-estar material, comodidade física satisfeita; aconchego (vive com muito) (oc. De umas pontufas quentinhas) 6. O que fortalece, revigora 6.1. alimento, comida 7. Remédio que traz alívio,7.1 qualquer coisa que dá alívio, lenitivo, refrigerio, bálsamo, conforto de enforcado ou conchegos que chegam tarde demais embora amplamente integradas as línguas, os puristas desaconselharam o uso desta palavra.

O *conforto ambiental* é uma característica apresentada pelas edificações que afeta diretamente o desempenho dos servidores e clientes nos meios de hospitalidade. O problema das condições desfavoráveis de conforto ambiental no meio de hospitalidade como causa do desempenho inadequado na prestação dos serviços é geralmente apontado sem a indicação sistemática de suas causas.

Definir e analisar as propriedades térmicas, acústicas, lumínica dos ambientes da hospitalidade profissional de modo a propiciar ambientes adequados para melhor servir aos clientes dos meios desta hospitalidade promovendo a sensação de *conforto*, tão aspirada por seus usuários.



O calor em excesso afeta o desempenho das pessoas, causa inquietação, perda de concentração. A umidade em excesso causa desconforto, sonolência, aumento de suor, falta de ar. O vento em excesso afeta o metabolismo das pessoas, aumenta a impaciência, a ansiedade, Ruídos em excesso causa inquietação, perda do sossego, da concentração.

Essas e outras perturbações que ocorrem, muitas vezes, sem que você perceba, causa aquilo que a ciência chama de **ESTRESSE** e depois de um certo tempo provocam, nas pessoas, traumas e doenças de difícil cura. Consertar as conseqüências danosas no nosso organismo é muito difícil, complicado e caro. Implica na necessidade de terapias, tratamentos, frustrações e muitas vezes o resultado não é 100%, pois muitas lesões são irreversíveis. O melhor mesmo é prevenir. Eliminar as causas para que o corpo humano não fique exposto ao problema. É cortar o mal pela raiz.

Mas, como podemos descobrir se o ambiente é saudável?

Como podemos descobrir se a insolação, a ventilação e a umidade estão dentro dos limites toleráveis pelo nosso corpo e por isso não chega a afetar o metabolismo do nosso organismo, causando desconforto?

A questão é tecnicamente complexa e necessitaria ter-se uma idéia dos conceitos básicos sobre as questões.

Algumas sensações pelas quais o nosso organismo é afetado como o calor; umidade; barulho, luz e ventilação. Incluímos o sono, atividade mais usual nos ambientes de hospitalidade profissional. A oxigenação do cérebro durante o sono é muito intensa o que reflete na sensação de pleno descanso nos clientes.

O ar atmosférico, mesmo os mais puros, não contém mais que 20% de oxigênio. O organismo humano é muito sensível e, mesmo com esta baixa concentração, consegue extrair do ar o oxigênio que o nosso organismo necessita. Entretanto, qualquer variação na quantidade de oxigênio no ar que respiramos fará com que o organismo seja colocado no estado ofegante, forçando a respiração. É a busca por mais ar.

Para se ter uma idéia, uma pessoa dormindo necessita de cerca de 30 metros

cúbicos por hora de renovação de ar para que o seu organismo consiga retirar o oxigênio necessário para os processos biológicos. Se o quarto onde você dorme não permitir esse mínimo de renovação de ar, o seu organismo vai sentir diretamente a falta de oxigênio. Uma pessoa, com a desculpa de estar sentindo muito frio, resolve dormir com a porta do quarto fechada e as janelas hermeticamente fechadas. Se o seu quarto tiver as dimensões de 3 X 4 metros por 3 de altura, terá um volume total de 36 metros cúbicos (isso sem contar os móveis que também ocupam espaço). Nessas condições, essa pessoa irá dormir tranqüilo por cerca de 1 hora e 12 minutos. Depois disso é só sono pesado e pesadelo.

Por este motivo é muito importante que o quarto onde dormimos esteja localizado, no projeto da unidade de hospedagem, em um lado que permita que os ventos predominantes da região circule livremente durante a noite. Os ventos, embora pareçam que sopram de tudo quanto é lado, possuem uma direção predominante. Isso acontece em função da geografia do local, da existência de montanhas, vales, árvores e prédios vizinhos que podem produzir a chamada “sombra de vento”.

2.1 – Conforto lumínico – luz e vidro

A luz solar é dividida em três componentes: a luminosidade, os raios infravermelhos (que causam o aquecimento) e os raios ultravioleta (responsáveis pelo desbotamento). O vidro, por exemplo, pode ser classificado em três gerações: o comum incolor cumpre apenas seu papel de fechamento, deixando passar luz e calor; os coloridos têm grande capacidade de absorção dos raios infravermelhos; e os metalizados refletem boa parcela da radiação solar.” Quando se pretende usar o vidro como barreira contra o calor, a tendência atual é procurar índices de transmissão na faixa entre 20% e 30%. O mercado oferece opções a partir de 8%. A escolha depende de variáveis, mas é necessário saber que porcentagens mais elevadas permitem a passagem de maior quantidade de calor, enquanto índices muito baixos têm o inconveniente de escurecer demais os ambientes, forçando o acendimento das luzes até mesmo em dias claros e ensolarados.

O vidro refletivo (metalizado) recebe uma camada de metalização, concebida para uso exclusivo em faces internas de laminados a fim de evitar que produtos de limpeza ou intempéries danifiquem o tratamento. Seu desempenho térmico varia conforme a cor do

substrato, o processo de metalização e o tipo de óxido metálico aplicado. “O metalizado pelo processo off-line tem maior poder de reflexão e por isso apresenta melhores resultados do que aquele obtido pelo processo on-line”.

Também é importante saber qual das camadas do laminado - contadas sempre de fora para dentro - receberá a metalização. “Em laminados de quatro faces, a metalização é aplicada na segunda, reduzindo o calor a ser absorvido pela massa da lâmina seguinte e, conseqüentemente, diminuindo o calor a ser irradiado para o ambiente.

“O vidro metalizado requer um cuidado a mais na especificação: é preciso ficar atento à cor da face interna, pois alguns tipos tendem a apresentar tonalidade amarelada, o que faz o dia parecer amarelo do lado de fora, esteja o tempo nublado ou ensolarado. “Esse erro de especificação causa grande insatisfação entre os usuários”.

2.1.1 – A luz, além da estética

Há no mercado imensa oferta de produtos para projetos luminotécnicos. Conhecê-los mais detalhadamente é o primeiro passo para fazer a escolha acertada e usar o projeto para assegurar menores custos operacionais ao longo do tempo. Trata-se menos de estética e mais de engenharia.

O bom conjunto ótico é aquele capaz de oferecer simultaneamente alto rendimento e conforto visual, qualidades inversamente proporcionais. Índices de 70% são considerados como alto rendimento, mas acima disso o conforto visual fica comprometido. “O grande desafio da engenharia é desenvolver soluções que conciliem esses dois fatores”, explica Ricardo Gutfreund, gerente comercial da Lumini. Luminárias cilíndricas de embutir, por exemplo, são bastante parecidas entre si. O que as diferencia, basicamente, é o **material** com que são produzidas e a curvatura do refletor, que deve procurar o melhor aproveitamento da luz dentro do fecho pretendido e emissão mínima fora desse ângulo. Segundo Gutfreund, a garantia da eficiência de uma luminária pode ser dada pelo documento de fotometria, que relaciona todas as características do produto. “Quanto mais específicas as necessidades de um projeto, mais importantes essas características”.

As qualidades de uma boa lâmpada se perdem totalmente diante de luminárias de baixo rendimento. “Um conjunto ótico ruim pode acarretar o aumento da quantidade de pontos de luz na faixa de 20% a 30% para assegurar os níveis de iluminação pretendidos”. Isso se traduz, obviamente, em uma conta de luz maior. Apesar do custo inicial superior, compensa instalar um sistema eficiente e econômico que, em média, se pagará em três anos, conforme o tamanho do projeto e o número de horas diárias de uso. Relações entre a medida, o tipo e a posição da lâmpada no interior da luminária definem o conjunto adequado. A troca indiscriminada pode causar a diminuição do rendimento e do conforto.

Não se pode generalizar e indicar um modelo como o ideal para cada situação, mas pode-se dizer que a **“luminária eficiente é aquela que proporciona o melhor aproveitamento do fluxo luminoso, direcionando-o para onde ele é necessário e tornando o ambiente agradável”**, define Gutfreund. Tendo esses fatores em mente, é possível escolher entre os mais diferentes modelos de luminária, desde os quase invisíveis, que passam despercebidos pelo observador, até aqueles feitos para se tornar o elemento mais importante do espaço. Tudo depende do que se deseja em cada situação. Vale lembrar que refletores eficientes corrigem ângulos de emissão luminosa acima de 60 graus em relação ao teto, responsáveis pelo ofuscamento.

As lâmpadas de filamento têm Índice de Reprodução de Cores – IRC de 100%, o mesmo da luz solar. Quanto maior a temperatura do filamento, mais branca é a luz. No caso das incandescentes comuns, de luz amarela, a temperatura do filamento atinge os 2 700 kelvins, o que indica a temperatura da cor, ele completa. A tecnologia busca aumentar a temperatura do filamento sem que ele derreta. Assim surgiram as lâmpadas halógenas, pequenas, de maior brilho e de luz mais branca, por volta dos 3 mil kelvins. As lâmpadas de descarga (fluorescentes e multivapores metálicos) são aquelas que produzem luz a partir da passagem da corrente elétrica através do gás ou do vapor ionizado em seu interior e requerem reatores para funcionar.

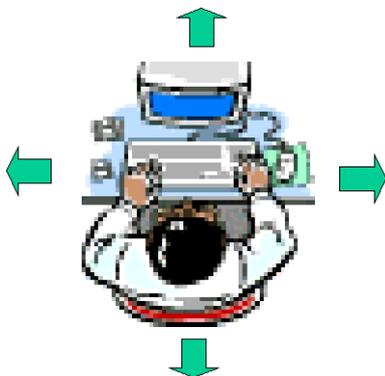
Há uma grande importância de trocar a lâmpada no prazo determinado pelo fabricante quando é necessário bom nível de iluminação, como em locais de grande fluxo de pessoas. As lâmpadas substituídas podem ser usadas em garagens, escadas e em outro lugar em que a exigência seja menor. As de multivapores metálicos seguem esse mesmo

princípio, mas dispensam o pó que reveste a parte interna de todas as lâmpadas chamadas fluorescentes. Seu interior contém gases balanceados que resultam em emissão luminosa com boa reprodução de cores. O IRC muda no final da vida útil dessa lâmpada, porém as de última geração e de custo mais elevado apresentam bulbo cerâmico e preservam suas qualidades de reprodução de cor.

2.2 – Conforto térmico

Há três formas de transmitir calor: por condução, por convecção e por radiação. O duplo insulado (separado) barra as duas primeiras, enquanto a camada de metalização inibe a radiação. “É o melhor tipo para evitar a troca entre interior e exterior, tanto que na Europa ele é usado para preservar o calor do aquecimento”.

Conforto térmico é dissipar exatamente o calor necessário para o perfeito funcionamento do corpo humano.



- **Uma pessoa irradia cerca de 100W de calor**
- **Conforto térmico é irradiar esta calor sem transpiração**

O corpo humano, como uma máquina bioquímica que é, precisa dissipar calor para funcionar. A sensação de conforto vem quando o calor dissipado é exatamente aquele que se necessita (segundo a *American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers* – ASHRAE , aproximadamente 100W para uma pessoa sentada), o que varia de pessoa para pessoa (raça, sexo, idade, peso, altura) e de momento para momento (em repouso, trabalho leve, trabalho pesado, etc.). Assim, tem-se a sensações de frio, conforto e calor dependendo da dissipação de calor no corpo .

A dissipação de calor depende em igual nível de importância da temperatura, da ventilação e da umidade.



Isto explica porque em lugares muito secos, por exemplo no Canadá, mesmo à -20°C , pode-se sair a rua com uma camiseta apenas, enquanto que no mar não se pode suportar a temperatura de $+20^{\circ}\text{C}$ por muito tempo (40°C acima): O ar se tornando úmido conduz muito mais calor que o ar seco, e portanto quando se busca o conforto, não basta apenas um termômetro (ou um termostato) é preciso levar em conta a condutividade térmica do ar em toda sua extensão.

Da mesma forma, desde que a temperatura do ar seja menor que a do corpo humano, a ventilação pode transformar uma atmosfera dita quente, em agradável ou mesmo fria, apenas variando sua intensidade (mantendo-se a temperatura do ar).

2.3 – Conforto acústico – ruídos e a umidade

2.3.1 – Conforto acústico

A importância do controle de ruído nos meios de hospitalidade profissional visa possibilitar o conforto acústico necessário para produzir a sensação de bem estar nos ambientes de convívio dos seus clientes e servidores.

Os sons em geral são, muitas vezes, o componente que faz a diferença nas coisas. Experimente assistir a televisão sem o som. As cenas de alegrias não vão parecer tão alegres nem as cenas de terror vão causar sensações horripilantes em nós. Muitas vezes ficamos sensibilizados nem tanto pelo que a outra pessoa está falando, mas sim pelo tom de voz. Sons bem ritmados, cadenciados causam em nós sensações crescentes de entusiasmo. Geralmente, sons muito alto afetam o nosso desempenho, ficamos elétricos e

irritados. Muitas vezes não percebemos que o som está alto, só percebemos isso quando o som é desligado. Ufa! que alívio. no entanto, a ausência de som também faz mal à pessoa. Quando se entra em um local onde o som é abafado, existem isolantes acústicos, nós não conseguimos ouvir a nossa própria voz. Parece que entramos em um vácuo. Portanto, o som adequadamente instalados, de acordo com a hora e local é apreciado e requerido nos ambientes de hospitalidade.

Por outro lado, o limite da intensidade de ruídos suportáveis durante o dia é regulamentado, e não deve ultrapassar 70dB. Numa edificação, não é só o ruído que vem de fora que pode incomodar; o barulho interno também tem que ser levado em conta. Essa é uma questão que deve ser considerada já na fase da escolha do terreno, atentando se a região apresenta movimento intenso ou se há fontes de ruídos próximas, como fábricas, por exemplo. Dentre os distúrbios apontados em decorrência da poluição sonora estão: aumento da pressão arterial, insônia, dor de cabeça, baixa concentração e irritabilidade. (dr. Paulo Henrique T. Zannin – Diretrizes para Concepção da Casa 1.0).

A maior penetração de barulho em um ambiente "sensível" como o dormitório, as suítes vem das janelas. Portanto, elas deverão ter sua capacidade de isolamento sonoro condizente com a carga de ruídos que irão receber, o que deve ser medido por um profissional. Por exemplo, se do lado de fora de um ambiente o barulho atinge 60dB e o limite aceito num dormitório é de 45dB, esta é uma janela possível de se encontrar em lojas especializadas, isto é, duplas com vácuo entre dois vidros distanciados.

Em condições extremas, há soluções variadas que, isoladas ou adotadas em conjunto, podem amenizar o alto índice de barulho externo, como portas de madeira maciça (de preferência almofadadas, por serem mais acústicas) e paredes de tijolos, revestidas de ambos os lados. Uma opção pode ser ainda o sistema de ar condicionado central, que obriga o fechamento hermético de todas as janelas.

Paredes, pisos e tetos podem ganhar qualidade acústica com a adoção de algumas soluções:

- colméias de cerâmica nas paredes (como as usadas em adegas);

- pintura chapiscada em forro e paredes;
- no acabamento, com forro e paredes revestidas por espuma;
- aplicação de gesso, um ótimo aliado contra a propagação sonora.

Num corredor, por exemplo, um simples forro de gesso rebaixado (com juntas de dilatação de aproximadamente 2,5 cm nas laterais) pode ajudar bastante na absorção do som, ainda mais quando o corredor ligado aos dormitórios. Várias alturas de forros entre um ambiente e outro também são um recurso valioso na captura do barulho excessivo.

Carpets com base de moletom são ótimos redutores de ruídos de impacto, e a instalação de passadeiras nas escadas também facilita o abafamento do som.

Quanto aos ruídos internos, muitas vezes eles nem são claramente percebidos. Mas aparelhos eletrodomésticos, sanitários e exaustores podem produzir sons indesejados, geralmente devido à má localização. Máquinas de lavar, secadoras e geladeiras podem criar ressonância se encostadas em paredes. A solução é simples, basta manter esses equipamentos afastados e o ruído acaba.

A respeito dos eletrodomésticos em geral, pouco pode ser feito. Entretanto, na hora de comprá-los, pode-se optar por aparelhos menos barulhentos. E, na elaboração do projeto, é interessante que estes ambientes como a cozinha e refeitório fiquem afastadas da ala das suítes. A canalização de água e esgoto pode ser isolada, caso não esteja chumbada à parede, livrando-se do barulhinho de água fluindo, muitas vezes irritante no dia-a-dia. Para as descargas de vasos sanitários, uma caixa falsa com um colchão de ar, em média de 5 cm, entre as paredes pode ser a solução para um ruído estridente. Outra solução é revestir toda a canalização com lã de vidro ou massa, tal qual um isolamento térmico para aquecedores. Bacias com caixa de descarga acoplada também reduzem o barulho.

Para silenciar ao máximo os exaustores, pode-se optar pela colocação de um tubo com tratamento acústico, em cuja ponta ficará o exaustor. Outra saída é dar preferência a modelos que deixem o motor instalado na parte externa da área construída.

Na cobertura, alguns tipos de telhas absorvem melhor o som do que outras, como as telhas de barro e as comuns, do tipo francesa. O projeto de execução pode ainda

prever algumas soluções úteis: 1. no corredor de circulação, as portas não devem ficar frente a frente, mas ser distribuídas de forma desencontrada; 2. na suíte, o closet separando o quarto do banheiro diminui bastante o ruído da caixa e válvula de descarga; 3. o uso de borracha ou feltro sintético para vedar folgas em portas e janelas, evitando o desconforto de vibrações e assobios em dias de ventania. O quadro abaixo, sem pretender estabelecer regras inquestionáveis, busca apresentar os principais tipos e materiais passíveis de ser utilizados e suas características:

TIPOS	AÇÃO	EXEMPLOS
ISOLANTE	Impedem a passagem de ruído de um ambiente para outro.	Tijolo maciço, pedra lisa, gesso, madeira e vidro com espessura mínima de 6mm. Um colchão de ar é uma solução isolante, com paredes duplas e um espaço vazio entre elas (quanto mais espaço, mais capacidade isolante).
REFLETOR	Podem ser isolantes, e aumentam a reverberação interna do som.	Azulejos, cerâmica, massa corrida, madeira, papel de parede (em geral, materiais lisos).
ABSORVENTE	Não deixam o som passar de um ambiente para o outro e evitam eco.	Materiais porosos como lã ou fibra de vidro revestidos, manta de poliuretano (dispensa revestimentos), forrações com cortiça, carpetes grossos e cortinas pesadas.
DIFUSOR	Refletem o som de forma difusa, sem ressonâncias.	Em geral, são materiais refletores sobre superfícies irregulares (pedras ou lambris de madeira).

Obs.: é possível combinar recursos diferentes, dependendo das necessidades de isolamento acústico. Em salas contíguas, por exemplo, com diferentes fontes de ruído, é possível revestir a face interna da parede com material absorvente e a externa, com material isolante.

Fonte: Revista Arquitetura & Construção - jul/93.

2.3.2 Como a umidade afeta o organismo?

A umidade existente no ar é produzida a partir de diversos tipos de fontes: Os alimentos que estão sendo cozidos produzem grande quantidade de vapor de água. No processo de respiração desenvolvida pelos animais, inclusive nós, é produzida uma

quantidade considerável de vapor de água. Quando a temperatura ambiente sobe, nosso organismo produz o suor como forma de resfriar o nosso corpo.

Quando aumenta a umidade do ambiente, o nosso corpo perde a capacidade de suar. Aumenta a dificuldade de respirar e o corpo se sente sufocado. Quando aumenta a umidade do ar, o nosso corpo transpira menos, o suor se condensa na pele e sentimos mais calor ainda. Quando aumenta a umidade do ambiente aumenta as condições biológicas para os microorganismos se desenvolverem. Assim surgem mais Bactérias, Fungos e Mofos.

Quando a umidade abaixa, o ar fica mais seco e, mesmo com a temperatura elevada, não sentimos tanto calor assim. Quando surgem os microorganismos, surgem também as traças e as baratas, que incomodam sobremaneira nos ambientes de hospitalidade.

Dentre os diferentes tipos de microorganismos o mofo causa danos incalculáveis à saúde. Casos de hotéis com problemas de mofo são extremamente comuns no litoral brasileiro. Aqueles que desejam se prevenir contra possíveis problemas devem tomar as precauções necessárias para coibir o surgimento de mofo e, ainda, tratá-lo se já houver indícios de sua existência.

A legislação Brasileira (Resolução n. 09, de 16 de janeiro de 2003) estipula, entre outros parâmetros, o que é considerado um ar saudável para o interior de edifícios e orienta quais são os principais focos de poluentes a serem observados em um edifício.

O mofo é constituído por uma colônia de fungos microscópios que se beneficiam da umidade do ar para se reproduzirem. Estima-se que existam até 300.000 espécies de mofo, sendo que alguns tipos produzem substâncias tóxicas. Muitos deles não deveriam ser encontrados normalmente em ambientes internos.

Algumas pessoas são sensíveis ao mofo e, quando em contato com esse microorganismo, podem apresentar sintomas como congestionamento nasal, irritação nos olhos e dificuldade respiratória. Pessoas com sérias alergias ao mofo podem desenvolver reações mais severas como febre, falta de ar e até infecções nos pulmões. Infecções fúngicas em pacientes imunocomprometidos atingem altas taxas de letalidade.

As principais formas de prevenção do mofo são as correções de vazamento e a manutenção da boa qualidade do ar, que inclui o tratamento de dutos e do sistema de ar condicionado, a higiene ambiental e a utilização de purificadores de ar no ambiente.

Por fim, várias alegações de danos pessoais e de propriedade, causados pelo mofo presente no interior dos edifícios. Alguns especialistas chegam a comparar o mofo com o amianto na década de 70, que rendeu milhões de dólares em indenizações por danos causados à saúde. O maior problema é que a ação do mofo é quase imperceptível no início e, por esse motivo, muitas vezes detectada quando já é tarde.

Os fungos são vegetais inferiores, que formam grupos diferentes e que não possuem clorofila; alimentam-se de materiais orgânicos. No processo, segregam enzimas que quebram moléculas orgânicas complexas até que se transformem em compostas mais simples que são assimilados. Reproduzem-se através de esporos e conseguem sobreviver em ambientes pobres de oxigênio. Na evolução da patologia deposita-se poeira sobre os fungos.

O conhecido Bolor é o resultado do desenvolvimento de microorganismos pertencentes ao grupo dos fungos. Seus esporos são unicelulares e são transportados pelo ar.

O Mofo é outro tipo de microorganismo. Podem produzir a fotossíntese e, portanto, dispõem de clorofila. Por isso são de cor esverdeada. As algas são vegetais superiores, podendo dispor ou não de clorofila para o seus processos de síntese. Quando realizam a fotossíntese são esverdeados. Não possuindo, são de cor marron. Depois que se instalaram, dificilmente vão embora.

E cada dia que passa vão penetrando na parede, alastrando-se para os lados, formando colônias que mesmo após a eliminação do vazamento, origem do problema, continuam a expandir-se. Mesmo depois que o vazamento foi totalmente eliminado, as colônias continuam a prosperar.

Algumas vezes o que parece porejamento de água pela paredes, vinda de algum vazamento, não é senão a produção excessiva de água fabricada por parte da colônia encarregada do abastecimento de água para sobrevivência. Essa produção se dá da seguinte forma: os microorganismos responsáveis (um pequeno batalhão da colônia) condensam a água através da umidade do ar do ambiente que por vezes é tanto que chega a escorrer pela parede. Se a infecção é recente, provavelmente os organismos só conseguiram afetar o revestimento da parede. Neste caso é só remover o revestimento e fazer um novo. Se a infecção já está lá há muitos anos, então eles já conseguiram penetrar também na parede. Então será necessário derrubar a parede e refazê-la.

Existem alguns fatores que colaboram para agravar o problema dos microorganismos:

- 1- Ambientes com alta incidência de umidade como cozinhas e banheiros;
- 2- Baixa capacidade de renovação de ar por causa das dimensões reduzidas de janelas. Muitas vezes as janelas são imensas, porém a parte que abre é muito pequena;
- 3- Baixa insolação do ambiente devido à janela estar voltada para a face sul, que não recebe a luz do sol;
- 4- Baixa insolação do ambiente devido à existência de edificação ou vegetação obstruindo a passagem da luz do sol;
- 5- Existência de componentes favoráveis ao desenvolvimento de microorganismos, como restos orgânicos, na areia da argamassa;
- 6- Baixa carbonatação da argamassa de revestimento pela aplicação prematura de tinta impermeabilizante (geralmente látex) obstruindo a passagem do CO², necessário ao processo endurecimento da argamassa de revestimento.

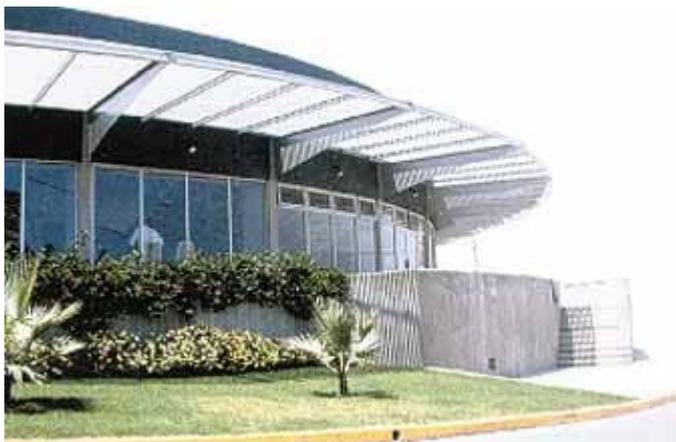
CAPÍTULO III – EMPREENDEDOR TURÍSTICO – A BUSCA DO CONFORTO QUE PROPICIE HOSPITALIDADE COM QUALIDADE

– aspectos urbanos relevantes

Em grandes centros urbanos, como São Paulo, Rio de Janeiro e outros, nem sempre é possível optar pela localização ideal, que é um item importante para o sucesso financeiro. Deve-se considerar, por exemplo, a expectativa de expansão da malha urbana, a fim de avaliar se, no futuro, a região ainda corresponderá aos interesses do hóspede, conforme o perfil do público-alvo.

Conciliar o conforto ambiental e a eficiência energética das edificações é um dos principais desafios para a arquitetura. Ontem, hoje e sempre. No entanto, a escassez de energia elétrica e a elevação de tarifas fazem deste 2001 o momento ideal para a reafirmar esse conceito.

Brisas, fachadas ventiladas ou ventilação cruzada são alguns dos recursos que a própria arquitetura deve usar para minimizar a carga térmica no interior dos edifícios. A especificação de itens como vidros e ar-condicionado, também pode assegurar a boa relação custo/conforto e, por isso, merece atenção redobrada.



Brisas horizontais controlam a incidência de luz na face do vidro, reduzindo o calor interno

“Os empreendimentos em áreas centrais devem estar situados preferencialmente em ruas sem tráfego congestionado e de fácil acesso a aeroportos e a outras vias importantes. Para hotéis de convenções, o melhor é optar por zonas próximas a

centros de negócios e serviços, de infra-estrutura urbana confiável e com grandes áreas de estacionamento”, exemplifica Andrade. Na escolha do lote, fatores técnicos também merecem atenção, a fim de evitar custos imprevistos decorrentes de, por exemplo, grandes movimentações de terra, obras de contenção, fundações próprias para terrenos de baixa resistência ou limitações causadas por lençóis freáticos altos.

Não há regras que definam o estilo arquitetônico de um empreendimento hoteleiro, mas Andrade aponta alguns fatores, que incluem a conveniência da regularidade das formas do terreno, o que garante mais liberdade à concepção. Cita, também, a importância de o projeto autopromover-se, destacando-se no entorno. Para valorizar o edifício, o arquiteto deve procurar realizar um **projeto livre de modismos** que não combinam com investimentos de longo prazo. “Quando deixa de ser novidade, o extravagante não se sustenta. O menos arriscado é trabalhar arquitetura e interiores dentro de **uma estética contemporânea** sem excessos e com tendência ligeiramente conservadora”, ensina. Vannucchi neste texto, também ressalta a **importância da preocupação com o estilo**. “Há projetos tão pasteurizados que o hóspede, quando acorda, não sabe se está em São Paulo ou em Paris; e quando a intenção é realizar um projeto tipicamente brasileiro, alguns caem na alegoria tropical de gosto duvidoso.

O retorno do capital aplicado depende de o empreendimento entrar em operação. Esse fato explica os cronogramas de trabalho reduzidos e a cada vez mais freqüente opção pelos sistemas pré-fabricados, que, embora tenham custos mais elevados, estão se tornando comuns em todas as etapas, desde a estrutura, passando pela vedação ou paredes-divisórias, até os banheiros prontos, fabricados na indústria em acordo com o projeto arquitetônico e para posterior instalação em seu local definitivo.

O agrupamento é determinado pelo padrão do hotel e do apartamento. De modo geral, hotéis de padrão elevado costumam trabalhar com múltiplos de 12 para definir o número de unidades por andar; os de padrão mais econômico adotam múltiplos de 16 ou 18; em ambos os casos, a definição depende do modus operandi da operadora, considerando o tamanho das equipes de serviços. A infra-estrutura deve refletir o número de unidades.

Cada tipo de empreendimento tem características bastante peculiares, o que implica uma infra-estrutura própria e requer um conhecimento específico para contemplar todas as situações. Os de padrão econômico devem dispor de instalações simplificadas, restritas a apartamentos, área de recepção e administração. O recomendável é ter uma lavanderia de pequeno porte ou terceirizar os serviços. No caso de resorts, a gleba deve ser ampla, os apartamentos devem ter maior área a fim de acomodar camas extras para atender a grupos familiares, enquanto instalações para congressos e reuniões ajudam a manter as taxas de ocupação em qualquer época do ano.

Hotéis-fazenda ou pousadas seguem a mesma linha do resort, mas com infra-estrutura mais modesta, como, por exemplo, um único restaurante para todas as refeições e pequena área de convenções. Os empreendimentos em pontos centrais dependem de diferenciais que o valorizem entre a concorrência da região, como vagas de estacionamento para os participantes de congressos e convenções, circulações independentes para os diferentes setores, bem planejado e funcional, que contribua para a boa imagem do empreendimento.

Os empreendimentos afastados do centro devem ter acesso viário fácil aos pontos de interesse da cidade e maior oferta de serviços, como restaurantes, bares e locais de reunião, visando atrair usuários de regiões vizinhas. Quando situados nas imediações de um aeroporto, têm basicamente as mesmas características dos não-centrais, diferenciando-se pelo cuidado acústico redobrado. Hotéis de convenções e com áreas de exposições exigem infra-estrutura para acomodar maior quantidade de hóspedes e visitantes externos, o que implica maior e melhor oferta de serviços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A era de informação e da globalização continuará a gerar mudanças na maneira como o consumidor do futuro conduzirá as negociações com empresas no setor da hospitalidade. Esses consumidores exigirão maiores garantias de qualidade, segurança e bem-estar. Buscarão experiências mais intangíveis. Suas exigências, serão implacáveis, pois buscam maximizar os seus desejos dentro de suas realidades econômicas.

Hoje, o conceito de hospitalidade estende-se para além dos limites de hotéis, restaurantes, lojas ou estabelecimentos de entretenimento. Isso implica a necessidade de recorrer a análises de caráter histórico, epistemológico e empírico das ações que são empreendidas na área da hospitalidade.

Para uma melhor compreensão de fenômeno, atos relacionados com a hospitalidade devem ser considerados, nesse âmbito, como consolidação de estruturas de relações ou como relações transformadoras. Isto é, no fim de uma relação de hospitalidade, os anfitriões e os hóspedes modificam-se, não sendo os mesmos de antes. A hospitalidade muda, transforma estranhos em familiares, inimigos em amigos.

Na cidade há cores, odores, hábitos e costumes, história e memória. A percepção urbana é uma prática cultural que concretiza a identidade das cidades e apoia-se, de um lado, no uso urbano e, de outro, na imagem física da cidade. A cidade torna-se mais “hospitaleira” na medida em que o usuário a “lê” com mais facilidade, isto é, familiariza-se com o traçado urbano e identifica seus equipamentos de serviços e comércio interpretando-os sem maiores esforços. O espaço urbano não é construído para a única pessoa, e sim para muitas, que apresentam diferenças de temperamento, formação, ocupação profissional, origem étnica, diversidade social e de interesses pessoais.

Cabe, portanto, discutir e propor formas concretas de promover a hospitalidade ambientalmente sustentável, economicamente viável e socialmente justa porém confortáveis, tendo como suporte a dinâmica local e o planejamento participativo interativo.

Embora o desenvolvimento dos meios de hospedagem tenha ocorrido gradualmente, através dos tempos e pressionado pelas necessidades dos usuários de seus serviços, uma série de modernidade e tecnologia hoje existentes nos hotéis de categoria superior são, na verdade, criação de uma pessoa que é, com méritos incontestáveis, reconhecida como “o hoteleiro dos reis e o rei dos hoteleiros” – vislumbrando sempre a troca de informações e aspirações.

Assim, após apontar as origens e os conceitos da hospitalidade e do hotel, discorrer brevemente sobre símbolos e características da hospitalidade através dos tempos, bem como apresentar um resumo da história do conforto dentro dos meios de hospedagem profissional, encontramos alguns elementos e identificar os princípios, características mais importantes da hospitalidade profissional atual.

Depois de várias questões sobre conforto nesta hospitalidade, deslumbrando como pano de fundo toda essa área nebulosa, definições do termo e dúvidas sobre a hospitalidade e turismo. Por ter uma conotação ampla, vislumbrando uma direção um pouco mais abrangente que pudesse dar esse tom maior a questão do envolvimento, do aconchego, das características próprias que dão significado mais amplo e mais completo com um espectro psico-social de cada indivíduo.

No segundo momento que tivemos, considerando produto final de conforto. O que você consideraria, o que você esperaria de conforto? Um local que você se sentiria confortável como entrar nessa questão? fizemos perguntas a algumas pessoas, do meio de hospedagem profissional, do meio acadêmico e colegas do curso.

Desse questionamento garimpado alguns ou a maioria definiram conforto como bem-estar.

Mas o que seria o bem-estar? Uma série de coisas que confunde pode ser os efeitos de ambiente que influencia. Estar confortável seja no mobiliário, seja em questões climáticas, sejam nas cores, visão, e porque não o seu momento psicológico – o conjunto ou alguns itens produzem efeito. Acho que o momento psicológico, o momento que a pessoa esteja vivenciando e crucial nesse caso. O que é uma questão tangível? É que

inerente aquele determinado momento vivido. Conspirando essas questões, relato primeiro o que foi dito, bastante importante e o observado, o resumo de todas as entrevistas realizadas com colegas, alguns professores e com pessoas das várias áreas. Baseado, principalmente, no relato do professor Ricardo (de marketing em turismo), nós podemos também considerar outras questões também relevantes.

Conforto é um estado de bem-estar que a pessoa atinge a partir de dois fatores: as expectativas que a pessoa tem em relação ao lugar e àquilo que o lugar oferece para ela como elemento surpresa. Em princípio pareceria que o conforto para cada pessoa seria uma coisa só, ou então que o conforto fosse uma coisa só para todas as pessoas, *não é*. O que é conforto para uma pessoa pode não ser para outra e o que é conforto para uma pessoa em uma circunstância pode não ser em outra circunstância, depende da expectativa levantada pelo indivíduo em relação ao ambiente sugerido.

A motivação é um ponto importante quando você sai de algum local e dirige-se a outro com um tipo de motivação, com um tipo de expectativa levantada a respeito que se vai encontrar corresponde a essa expectativa, essa motivação ao qual você foi encaminhada, faz com que muitas vezes você tem realmente ter uma flexibilidade de formação de ambiente no sentido de corresponde a expectativa levantada. Por exemplo Uma pessoa dirigiu-se a um hotel, uma área do litoral brasileiro que é tão bonito, tão maravilhoso, com tantos recursos naturais, mas muitas vezes chegando ao litoral que temos efeitos que foram ditos anteriormente na pesquisa. O mofo, acaro, lugares com ventos, a questão do vento não aproveitado, áreas bastante mórbidas e sem luminosidade natural e nos perguntamos porque todos nós ainda por esses ranços ainda de importação de cultura de conhecimento nos adaptamos a nossa real necessidade. Para muitos estes fatores causa inquietação, irritação ou talvez uma curiosidade saber de nossa lentidão resolução em questões simples.

Esse trabalho tem como objetivo principal exploratório sobre este tema, as vezes de simples solução e muitas vezes de difícil acesso ao conhecimento ou informações adequadas, no exato momento que você necessita dela, norteando soluções ou esclarecendo dúvidas. Espero ter contribuído, mesmo que em parte, para as definições para as conceituações seja a nível da hospitalidade profissional, principalmente a nível da sensação

de *conforto*. Conforto do ponto de vista pessoal tem essa perspectiva maior, pois me sentiria confortável também tendo companhia, tendo pessoas alegres, que estivessem “de bem com a vida” com “um astral positivo”, isso faz com que nós tenhamos a sensação de conforto e conviver momentos agradáveis verdadeiros momentos de prazer, do lúdico, tão raros em nossos dias.

Alguns trabalhos também terão essa repercussão de pesquisa, de busca de dados, a respeito de assuntos ainda em formação. Um garimpo de informações e de aspectos interessantes de serem abordados. Alguns, é claro passarão despercebidos como a questão das cores, o efeito psicológico, que muitas vezes irrita, outras vezes acalma. As cores podem produzir uma sensação de paz, dentre outras e, essas questões não analisei. Considerar que os ambientes são conformados por um conjunto de fatores. Quando nos referimos na questão do desconforto aí sim, verificamos a importância da análise térmica, acústica, da luz e da cor que produz reflexo no comportamento, assim como causa reações o cheiro inadequado.

A questão da saúde é uma questão muito séria no entanto poucos tem observados seus efeitos, quando coloca-se tipos de equipamentos inadequados dentro de uma suíte, de uma área para ser um ambiente de hospitalidade que não observa-se as especificações técnicas. Os microorganismos podem causar problemas à saúde das pessoas que estão ali transitando ou permanente por um período. Além e claro dos servidores as pessoas que trabalham nos ambientes e ficam preso muito tempo ali, podendo ser atingidos por esses problemas de forma irreversível.

Espero com este ensaio motivar pesquisadores, estudantes, pessoas que são da área a questionar, procurar uma conceituação real antes de tudo da hospitalidade, para que possamos ter um futuro um pouco menos nebuloso, um pouco mais definido. Definindo linhas e predominantemente, auxiliando as pessoas que lutam por essa área de interesse empresarial a questionar os ambientes, tornando-os mais agradáveis e por que não - **mais confortáveis**.

BIBLIOGRAFIA

- Allucci, M.P. – *Geometria dos ambientes: Um dos fatores determinantes ao desempenho térmico das edificações*. São Paulo: PINI/LIX/IPT, 1998.
- Carneiro, C.M.- *O papel do projeto arquitetônico na racionalização do consumo de energia elétrica na edificação*. In: *Tecnologia de edificações*. São Paulo: IPT/PINI, 1988.
- Cavalcanti, Lauro & Guimarens, Dinah, *Arquitetura de motéis cariocas: espaço e organização social*. Rio de Janeiro, Editora Espaço, 1982.
- Costa, Enio Cruz da. *Arquitetura Ecológica: Condicionamento térmico natural*. São Paulo Editora Edgard Blicher Ltda. 1982.
- Chon, Ky e Sung- (Org) *Hospitalidade de: Conceitos e aplicações*. Tradução: Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira, São Paulo, Ed. Thomsom, 2003.
- Dias, Célia Maria de Moraes, *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*, Ed. Manole Ltda, 2002, São Paulo.
- Gerhard, Ampe e outros- *Instalaciones de ventilacion y climatizacion ou la planificacion de obras*, H.Blume Ediciones. Madrid, 1982
- Giampiero, Alai, Jr- *Alberghi, Motel ristoranti* Editora Hoepli.
- Lockwood A e S. Medrik- *Turismo e Hospitalidade no século XXI*.
- Mascaró, Lúcia. *Tecnologia & Arquitetura*, Editora Nobel, São Paulo, 1990.
- Roriz, M.- *Zona de conforto térmico: um estudo comparativo de diferentes abordagens*. 1986. 133 f, 1v. Dissertação (mestrado)-Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 1986.
- Sá, Rosana Bignami Viana de- *A imagem do Brasil no Turismo: Construção desafios e vantagens competitivas*. São Paulo, Ed. Aleph, 2002.
- Souza, R.S.A- *Repensando a arquitetura: uma reflexão sobre a ideologia da produção arquitetônica nacional*. Brasília: THESAURUS, 1985.
- Tulik, Olga- *Turismo e meio de hospedagem: Casa de Temporada*. São Paulo, Ed. Roca, 2001.
- Walker, Jonh R. *Introdução a Hospitalidade*: Tradução Élcio de Gusmão Vercosa Filho, Ed. Manole, São Paulo, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Anais do II Encontro Nacional de conforto no ambiente construído. Florianópolis. Santa Catarina, Março 1993

SITES

fonte:www.toxic-mold-news.com
contato:SPMJ COMUNICAÇÕES
Sérgio Poroger, Roberta Bernardo.
Spmj@spmj.com.br,rbernardo@spmj.com.br

Zannin@demec.ufpr.br
Universidade Federal do Paraná
Professor Dr. Paulo Henrique T. Zannin
Diretrizes para Concepção da Casa

ANEXO

CURIOSIDADE

Como curiosidade, não científica, mas onde há muitas pessoas interessadas, e, como existem muitos livros sobre o assunto, considere interessante incluir, como anexo, ao estudo científico sobre *conforto dentro da hospitalidade profissional* alguma referência sobre Feng Shui.

Definida como uma antiga arte chinesa de criar ambientes harmoniosos. Originou-se há cerca de 5.000 anos, nas planícies agrícolas da China Antiga. Seu desenvolvimento vem sendo desde então, aumentado e evoluído, chegando aos dias de hoje, como uma disciplina capaz de nos oferecer um sistema completo, nos ligando intimamente à natureza e ao Cósmico. Em outras palavras, o Feng Shui é uma antiga arte chinesa que visa a harmonizar os ambientes em que as pessoas vivem e trabalham, conseguindo-se assim, uma vida mais feliz e cheia de Bênçãos Cósmicas. Suas leis e princípios foram desenvolvidas através dos séculos e transmitidas oralmente de Mestre para discípulo.

Seria correto dizer que o Feng Shui é a antiga ciência chinesa que visa a localização de diferentes tipos de energia em um local. A palavra ciência, aqui, não tem e nem pretende ter a conotação da ciência moderna. Quando dizemos ciência, significa um sistema no qual os princípios e regras foram baseados em observações e dados estatísticos ao longo dos anos.

Suas teorias são baseadas no pensamento máximo chinês, o I Ching, juntamente com as leis do yin yang e cinco elementos - vitais em toda a cultura chinesa. Portanto, para se estudar mais profundamente o Feng Shui, deve-se ter em mente, que um estudo aprimorado e profundo dos 64 hexagramas do I Ching se faz necessário, e também as leis do yin yang, os opostos complementares, e os cinco elementos e seus relacionamentos.

É importante salientar uma coisa: *o fanatismo*, seja ele em qual nível que se aplique, nunca é benéfico, trazendo resultados que às vezes podem ser destrutivos e nos afastar do caminho da sabedoria. Em Feng Shui isso é uma grande regra a se seguir. As pessoas têm uma tendência natural de considerar seja o Feng Shui ou qualquer outro

sistema, como uma verdade absoluta, baseando toda a sua rotina nisso, e esquecendo que dentro de nossos relacionamentos, existem outros fatores de responsabilidades. Por isso, não devemos nos afastar da vida em sociedade, e sim, passar a considerar nossa vida e a das pessoas que nos cercam, como um todo em que tudo está relacionado.

Os grandes Mestres de Feng Shui do passado praticavam, juntamente com essa arte, a Medicina Tradicional Chinesa e também o Chi Kun o Tai Chi e o Nai Kun. Tais práticas sempre estiveram juntas, pois um médico chinês entende que se uma pessoa tem algum problema, isso foi gerado por alguma razão. Assim, ele vai até a casa do paciente olhar o que pode estar errado e o que pode ter gerado a desarmonia, conseguindo, assim, duas formas de diagnóstico e tratamento. Infelizmente, hoje em dia as coisas são diferentes, e poucas pessoas podem ser chamadas de Mestres de Feng Shui.

Hoje em dia, o Feng Shui é praticado em todo o mundo. Seu maior desenvolvimento acontece em Hong Kong, Malásia, Singapura e Taiwan. Embora sua origem seja chinesa, os próprios chineses perderam o conhecimento dessa arte, principalmente pelas conseqüências da Revolução Cultural. Os valores foram invertidos, e muito da cultura tradicional chinesa foi esquecida e deixada em segundo plano. Aliás, é interessante notar a inversão de valores do ocidente com o oriente. O ocidente procura o oriente, em suas práticas milenares como a acupuntura, as massagens, as lutas marciais, alimentação e modo de se vestir. E o oriente está cada vez mais se ocidentalizando, buscando valores diferentes dos de sua cultura e, podemos até dizer, valores principalmente baseados no materialismo.

O Feng Shui não oferece cura para todos os problemas da humanidade. Ele deve ser entendido como um dos vários sistemas existentes da filosofia chinesa, e não uma panacéia para todos os males. Ele não traz sucesso da noite para o dia, nem é uma mágica milagrosa.