



Universidade de Brasília  
CET- Centro de Excelência em Turismo

**Pós-graduação *Lato Sensu***

**Curso de Especialização em Gestão Hoteleira Sustentável**

**APARTAMENTOS DE TRÂNSITO DA UnB:  
A BUSCA DE MELHOR ATENDIMENTO E SUSTENTABILIDADE**

**ÉZIO REZENDE FREIRE**

Brasília – DF  
Setembro /2008



Universidade de Brasília  
CET- Centro de Excelência em Turismo

**Pós-graduação *Lato Sensu***

**Curso de Especialização em Gestão Hoteleira Sustentável**

**APARTAMENTOS DE TRÂNSITO DA UnB:  
A BUSCA DE MELHOR ATENDIMENTO E SUSTENTABILIDADE**

**ÉZIO REZENDE FREIRE**

**Orientador: Prof. MsC Ariadne Pedra Bittencourt**

Trabalho apresentado ao Centro  
de Excelência em Turismo da  
Universidade de Brasília –CET-  
UnB como requisito inicial à  
obtenção do Grau de Especialista  
em Gestão Hoteleira Sustentável

Brasília – DF  
Setembro /2008

Freire,Ezio Rezende.

Apartamento de trânsito da UnB: A Busca de Melhor

Atendimento e Sustentabilidade / Ezio Rezende Freire – Brasília, 2008.

ix, 40 f. il.

Projeto de (especialização) – Universidade de Brasília,Centro de  
Excelência em Turismo, 2008

Orientador: Prof. MsC Ariadne Pedra Bittencout

1. Hospitalidade. 2. Serviço 3. Qualificação



Universidade de Brasília  
CET- Centro de Excelência em Turismo

**Pós-graduação *Lato Sensu***

**Curso de Especialização em Gestão Hotelaria Sustentável**

**APARTAMENTOS DE TRÂNSITO DA UnB:  
A BUSCA DE MELHOR ATENDIMENTO E SUSTENTABILIDADE**

**ÉZIO REZENDE FREIRE**

Aprovado por:

Professor orientador:

Professor Avaliador:

Professor avaliador

Brasília – DF  
Setembro /2008

## Dedicatória

À minha grande família freire e principalmente a minha amada esposa Nauselir, meus  
filhos Ítalo e Nayara e a netinha Júlia

## Agradecimentos

Agradeço a Deus por me direcionar no caminho certo

A minha família que é o meu ponto de apoio e de conforto

Aos colegas da UnB por me ajudarem de formas diferenciadas

Aos professores do CET, minha simpática orientadora Ariadne, e em especial minha querida e inesquecível co-orientadora Olga, pelo suporte e confiança no meu sucesso

Ao meu amigo Nonato administrador da DMAT e toda sua equipe pela gentileza e informações preciosas, muito obrigado.

Ao meu colega e amigo Dezinho da UnB por me suportar nos momentos de agonia e desespero quem sabe um dia poderei retribuí-lo.

## Epígrafe

Todo aquele,  
pois, que ouve  
estas minhas palavras  
e as pratica  
será comparado  
a um homem prudente  
que edificou sua casa  
sobre rocha (mat.7:24)

## Resumo

Este projeto visa melhorar o atendimento oferecido aos visitantes institucionais dos Apartamento de Trânsito da Universidade de Brasília tanto na parte de recepção quanto no acolhimento. Parte do princípio que para obter êxito tem que ser feito algumas reformas nas estruturas e oferecer cursos aos colaboradores na arte do bem receber e servir, além de contratar alguns profissionais da área de hotelaria.

A pesquisa realizada para fundamentação da proposta buscou dentre colaboradores, visitantes e comunidade informações relevantes sobre a atual situação da DMAT para embasar as propostas de solução. Utilizando a Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem e pesquisa bibliográfica chegou-se ao desenho do projeto.



## ABSTRACT

This project aims to improve the attendance offered to the institutional visitors of the Apartments of Transit of the University of Brasilia, as much in the part of reception how much in the shelter. Part of the principle that steps getting success has that to be made some reforms in the structures and to offer courses to the collaborators in the art of the good to receive and to serve, beyond contracting some professionals of in the area of hotelaria. The research carried through for recital of the proposal searched among collaborators, visitors and community excellent information on the current situation of the DMAT to base the solution proposals. Using the Matrix of Classification of the Ways of Lodging and bibliographical research it was arrived the drawing of the project.

**KEYS WORDS:** hospitality, services and qualification

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO DO PROJETO</b>	<b>01</b>
1.1 Justificativa	02
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>04</b>
2.1. Hospitalidade	04
2.2. Hotelaria	05
2.2.1. Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem	06
2.3. Sustentabilidade na Hotelaria	08
<b>3. OBJETO DE ESTUDO</b>	<b>10</b>
<b>4. OBJETIVOS</b>	<b>10</b>
4.1. Objetivo Geral	10
4.2. Objetivos Específicos	10
<b>5. O LOCAL</b>	<b>11</b>
5.1. A Universidade de Brasília	11
5.1.1 Apartamentos de Trânsito da Universidade	14
<b>6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS</b>	<b>18</b>
6.1. Análise Comparativa	18
6.2. Diagnóstico	25
<b>7. AÇÕES E METAS</b>	<b>29</b>
<b>8. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS</b>	<b>33</b>
<b>9. RECURSOS FINANCEIROS NECESSÁRIOS</b>	<b>33</b>
<b>10. METODOLOGIA</b>	<b>36</b>
<b>11. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO</b>	<b>37</b>
<b>12. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>42</b>

## **1. APRESENTAÇÃO DO PROJETO**

Tendo em vista uma preocupação por parte da sociedade mundial e dos fóruns nos quais são debatidos e discutidos assuntos e questões que caracterizam a sustentabilidade, observa-se que as instituições e a sociedade estão dispostas a contribuir e criar mecanismos e soluções viáveis para todas as comunidades mundiais sem distinção de classe econômica, política e social. A partir dessa premissa, é fundamental que haja responsabilidade de todos os envolvidos na discussão desse tema para que encontrem soluções mais objetivas e eficientes que possam ser incluídas na pauta de cada integrante que vier participar desse debate.

Observa-se que algumas empresas (bancos, hotéis e outras), organizações governamentais, e universidades já criaram procedimentos e processos incluindo mudanças nos seus regimentos, como também práticas ambientais, sociais, econômicas, culturais e políticas.

Uma vez que existe essa tendência desse novo desafio lançado para toda a sociedade mundial não esquecendo que há o cenário de um mundo globalizado com mudanças cada vez mais aceleradas é notório que haja um envolvimento total dos governos em se comprometer com todas as mudanças e propostas que estão sendo discutidas e acordadas.

Detectada essa consciência com as preocupações que envolvem o meio ambiente e sua preservação, a proposta desse projeto tem a finalidade de envolver a Universidade de Brasília, que possui em seu campus instalações de hospitalidade focadas para um público caracterizado como visitantes de interesse institucional da área acadêmica nacional e internacional. Além dessa preocupação ambiental, a proposta é fundamentada também em outras questões tais como: oferecer melhores condições de hospitalidade com atendimento de excelência para seus hóspedes, visando à redução de gastos e contenção de despesas com consumo de energia e água, reciclagem da coleta do lixo, educação e orientação sobre questões ambientais, o que sugere assim que sejam revistos e substituídos os equipamentos hidráulicos e elétricos por outros equipamentos com uma tecnologia mais apropriada e eficiente, resultando uma melhor redução nos seus gastos.

Outro ponto fundamental desse projeto é alertar a Universidade de Brasília para que se torne um exemplo para com as outras universidades, uma vez que seriam iniciados processos e procedimentos com ações pautadas nas questões sustentáveis.

O investimento previsto para o projeto é de R\$ 68.500,00 (sessenta e oito mil e quinhentos reais) o qual será orçado pela Fundação Universidade de Brasília. Os recursos serão alocados na reforma dos apartamentos, aquisição de equipamentos e utensílios alinhados com as normas e ações sustentáveis necessárias para o funcionamento da Divisão de Manutenção dos Apartamentos de Trânsito- DMAT.

No final desse projeto é apresentada uma planilha de custos onde estão incluídos os custos estimados para os gastos com as reformas, despesas que envolvem o setor do DMAT, que possui 30 Unidades de Habitação (UH), com 48 leitos, com uma diária R\$ 15,00 (quinze reais) por hóspede.

## **1.1 Justificativa**

Em função da Universidade de Brasília (DF) ser a pioneira na área de educação na Capital do País e ser uma referência nacional no âmbito educacional com consolidação nos meios acadêmicos, é reconhecida também como a primeira universidade federal do país a assumir o seu papel na luta por um projeto de combate ao racismo e a exclusão social e adotar um sistema de cotas para negros e inclusão de índios para acesso a uma formação superior.

As estatísticas comprovam que houve um incremento de vários cursos de graduações, especializações, mestrados e doutorados na Universidade de Brasília. Os cursos oferecidos são referência nacional e internacional em função da qualidade que são estruturados e projetados.

Outra questão fundamental foi a criação do Centro de Excelência de Turismo criado e apoiado pela Fundação da Universidade de Brasília, onde estão vários cursos com especialização nas áreas de turismo, gastronomia, ecoturismo, hotelaria, além de outros cursos direcionados para as questões ambientais, sociais, econômicas e sustentáveis, os quais reúnem professores com elevada qualificação e profissionais que têm como premissa formar e orientar

pessoas interessadas visando a uma especialização e capacitação com melhor qualificação para atuarem em um mercado de trabalho cada vez mais exigente.

Para facilitar o intercâmbio na área de conhecimento a Universidade de Brasília disponibiliza seus Apartamentos de Trânsito por intermédio da Divisão de Manutenção de Apartamentos e Trânsitos – DMAT localizado na quarta prumada do bloco G com a finalidade de acolher um determinado público envolvido no meio acadêmico, tais como: professores, pesquisadores e palestrantes reconhecidos nacional e internacionalmente.

Com as alterações previstas neste projeto, a DMAT terá como missão o acolhimento com serviço de qualidade, a gestão de excelência e com responsabilidade ambiental, social e econômica, condizente com o nível da Universidade de Brasília.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Hospitalidade**

O termo hospitalidade vem do latim e mantém até hoje o sentido original que serve para designar o bom tratamento oferecido a alguém. Hospitalidade significa ato de hospedar com satisfação e prazer.

Para Dencker e Bueno (2003p.19) enquanto modelo de prática cultural, a hospitalidade envolve:

Recepcionar ou receber pessoas – nada representa melhor a hospitalidade que o ato de acolher pessoas que batem à porta; a hospitalidade, antes de se tornar um gesto da vida social, constitui um ritual da vida privada:

Hospedar – ainda que a noção de hospitalidade não envolva necessariamente o ato de proporcionar pousada ou abrigo aos visitantes, não há como deixar de incluir nessa categoria o calor humano dedicado a alguém sob a forma da oferta de um teto ou ao menos de afeto, de segurança, ainda que por alguns momentos.

Alimentar - em algumas culturas, a oferta de alimento delimita e concretiza o ato da hospitalidade, ainda que esse alimento seja simbólico, sob a forma de um copo com água ou do pão que se reparte em algumas culturas.

Entreter – ainda que todos os dicionários restrinjam a noção de hospitalidade ao leito e ao alimento, é obvio que receber pessoas implica entretê-las de alguma forma e, por algum tempo, proporcionar-lhes momentos agradáveis e marcantes do momento vivido.

A Hospitalidade, segundo Dencker e Bueno (2003p.19), do ponto de vista analítico-operacional, pode ser definida como o ato humano exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Deste modo, verifica-se que o termo hospitalidade está ligado à atividade turística e hoteleira e que ambas promovem a arte do bem receber. Muitas associações ligadas à hotelaria consideram a combinação do turismo e da hotelaria uma única grande “indústria” denominada Hospitalidade.

A hospitalidade possui caráter coletivo ou comercial. Quando apresenta o caráter comercial, esta se refere a organizações estruturadas para prestar serviços de recepção, acolhimento e alojamento de pessoas, o que caracteriza as empresas hoteleiras.

De acordo com Dencker e Bueno (2003), é indispensável que as organizações que acolhem o visitante estejam conscientes da importância do seu papel e que busquem continuamente sua capacitação, qualificação e adequação a fim de prestarem serviços compatíveis com a necessidade dos clientes. Assim estará, compatível com os conceitos de Hospitalidade, agregando valor ao tratamento dispensado as pessoas que devem ser bem

recebidas em instituições, tornando os meios de hospedagem compatíveis com os conceitos de Hospitalidade.

## **2.2 Hotelaria**

Segundo Campos e Gonçalves (1998) a atividade de hotelaria teve origem a partir da necessidade dos viajantes de procurar abrigo, acolhimento, apoio e alimentação durante suas viagens, fazendo surgir os espaços destinados a hospedagem.

A palavra hospedagem vem do latim e significa a disponibilidade de aposentos destinados aos viajantes ou hóspedes. A primeira hospedagem surgiu na Grécia antiga nas realizações dos jogos no santuário de Olímpia alguns séculos antes da era cristã. Naquela época foram construídos estádios, pódios e também uma hospedaria com cerca dez mil metros quadrados com o objetivo de abrigar os visitantes.

A evolução da hotelaria sofreu influência não só dos gregos mas também dos romanos que ao construir estradas geraram a expansão das viagens fazendo surgir os abrigos para os viajantes. Nessa época de intrigas políticas e intensa luta pelo poder, os magistrados mantinham essas hospedarias sob vigilância, já que civis e militares, além dos funcionários dos correios, ali se hospedavam. Isso levava as autoridades a colocarem os donos de pousadas em sua folha de pagamento, para que eles relatassem tudo que ouvissem dos seus hóspedes. A lei obrigava os hoteleiros a manter vigília à noite, visando à segurança dos hóspedes, de quem era obrigatório anotar os nomes, a procedência e a nacionalidade. Esse panorama continuou inalterado por muito tempo. No final do século XIX, tendo os hóspedes se tornado mais exigentes, surgiram os hotéis de grande luxo.

No Brasil, em razão de sua enorme diversidade geográfica é possível uma exploração turística variada que atrai cada vez mais turista de todas as procedências. Isto gera uma influência nos padrões da oferta de hospedagem. As instalações que encontramos em cada uma das regiões apresentam características diferenciadas que vão desde a simples hospedaria até os hotéis de luxo. Ou seja, os modelos de empreendimentos que se destinam à hospedagem variam bastante, podendo ser divididos e classificados em diversos tipos, segundo critérios como: a forma de registro, a localização, o porte e o padrão dos serviços oferecidos, onde se incluem a categoria dos estabelecimentos oficiais e os não oficiais.

Os estabelecimentos oficiais são registrados e regulados, quanto às suas características e participação ativa no mercado. São classificados de acordo com o Sistema de Classificação

dos Meios de Hospedagem instituído pela EMBRATUR. Esse sistema é composto por um Regulamento, um Manual de Avaliação e uma Matriz de Classificação (Anexo 01). A matriz serve para definir o porte dos meios de hospedagem com base na estrutura e serviços oferecidos. Isso serve para atestar ao público as condições de hospedagem do empreendimento em relação ao conforto e preço exigidos para a categoria.

Os estabelecimentos não-oficiais são empreendimentos que possuem peculiaridades em suas condições de hospedagem, que vão desde a condição de não regulares (registrados apenas na prefeitura), até a situação de estabelecimentos clandestinos, que não dispõem de nenhum registro oficial.

Os Apartamentos de Trânsito da Universidade de Brasília, objeto deste trabalho, se enquadram na condição de estabelecimento não regulares, posto tratar-se de unidades habitacionais pertencentes à universidade que os utiliza para a hospedagem de seus visitantes institucionais com objetivo de minimizar custos. Embora os Apartamentos de Trânsito não tenham finalidade comercial, este trabalho se baseará no Sistema Oficial, que será utilizado para dar sustentação à proposta de reestruturação dos alojamentos, visando adequar o atendimento aos propósitos da hospitalidade.

### **2.2.1 Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem**

Segundo Castelli (1998,p2) a hotelaria viveu, até pouco tempo atrás, muito mais um mercado de demanda do que um mercado de oferta. Esta situação gerou uma mentalidade gerencial apática às grandes e rápidas mudanças que estavam ocorrendo no comportamento do consumidor e na nova maneira de gerenciar uma empresa. Hoje, a existência de milhares de hotéis e o surgimento de produtos competitivos a cada dia exigem que as empresas hoteleiras recuperem e se preparem para ofertar serviços altamente qualificados.

Às vezes, as exigências dos clientes mudam com tanta velocidade que os empreendimentos têm dificuldade para se adaptar a tais mudanças e continuam acreditando que seus serviços oferecidos anteriormente ainda são satisfatórios.

O Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem é um instrumento criado para promover o desenvolvimento da indústria hoteleira cabendo-lhe classificar e categorizar meios de hospedagem, em território nacional, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que possuam.



Segundo Cooper (2001, p 363), a classificação pode ser definida como a colocação de hotéis em categorias de acordo com o tipo de propriedade, instalações e amenidades oferecidas, sendo este o enfoque tradicional na maioria das matrizes. Na prática, a maioria dos sistemas de classificação concentra-se na qualidade como um adicional que não tem impacto sobre a concessão de estrelas de um estabelecimento.

Normalmente as Matrizes de Classificação têm por finalidade: a padronização para estabelecer uma qualidade uniforme de produtos e serviços; o marketing para assessorar os viajantes sobre os tipos de hospedagem disponíveis; a proteção ao consumidor, para garantir que o empreendimento atenda a padrões mínimos de acomodação, instalações e serviços; a geração de receita, para produzir renda a partir do licenciamento; o controle, para fornecer um sistema de controle geral da qualidade na atividade; incentivos aos investimentos, para dar aos operadores incentivos para melhoramentos em suas instalações.

De acordo com Vieira da Luz (1999,p.95), a classificação dos meios de hospedagem no Brasil foi instituída em 1978 pelo Conselho Nacional de Turismo (CNTur), com o objetivo de estimular a criação de pacotes internacionais para o país. O sistema de classificação brasileiro adotado foi o misto (presença- ausência e classificação por pontos). A classificação não é compulsória e depende de solicitação dos hotéis.

O sistema prevê um controle e fiscalização que é aplicado indistintamente sobre estabelecimentos classificados, ou não, com duas vistorias anuais, realizadas de forma ostensiva e sem aviso prévio.

Segundo Vieira da Luz (1999) a referida classificação atribui aproximadamente 70% dos pontos aos aspectos construtivos, aos equipamentos e às instalações e 30% deles aos serviços. Isso contribuiu para que os hotéis se preocupassem mais com a infra-estrutura física, deixando quase que esquecida a prestação dos serviços, ocasionando muito descontentamento por parte dos hóspedes, pois para a maioria deles, a prestação de serviços é tão importante quanto a infra-estrutura, sendo que o ideal para os hóspedes é que haja um equilíbrio nas atribuições.

Apesar disso, as avaliações feitas pela classificação constituem oportunidade para promover melhorias e mudanças nos serviços prestados e no produto oferecido.

Para embasar a proposta de implementação no serviço de hotelaria da DMAT, será utilizada a Matriz de Classificação

A Matriz servirá de referencial para a avaliação das instalações dos Apartamentos de Trânsito da Colina, porém sem perder de vista os serviços oferecidos pela DMAT. Como o serviço de hospedagem hoje existente na DMAT difere dos demais oferecidos em outras redes hoteleiras, será feito uma comparação dos serviços básicos previstos na Matriz de Classificação buscando um melhor padrão para a qualidade do atendimento e que seja compatível com o perfil dos visitantes institucionais da Universidade de Brasília.

## 2.3 Sustentabilidade na Hotelaria

Mediante o fato de os turistas estarem cada vez mais exigentes tornou-se necessário buscar melhorar a qualidade e a competitividade do setor turístico, intensificando o desempenho das empresas nos setores econômico, ambiental, cultural e social. Isso levou o Instituto de Hospitalidade- IH a adotar normas e criar um sistema de certificação focados na nova demanda do mercado – meio ambiente e sustentabilidade - o Programa de Certificação em Turismo e Sustentabilidade – PCTS.

A formulação das normas parte do estabelecimento de requisitos de desempenho para as dimensões ambiental, sócio cultural e econômica tendo como suporte o sistema de gestão da sustentabilidade. Esse sistema tem como referencias a NBR ISO 9001 (sistema de gestão de qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental) e a NBR 14900 (sistema de gestão e análise de perigos e pontos críticos de controle, que trata da segurança de alimentos).

A referência básica no contexto de aplicabilidade das normas é o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) sendo:

- **Plan** – estabelecer objetivos e processos necessários para viabilizar resultados a partir da política do empreendimento;
- **Do** - (implementar os processos);
- **Check** – monitorar e medir resultados dos processos em relação a política, objetivos e metas e reportar os resultados;
- **Act** – tomar decisões para gerar melhorias na performance do sistema de gestão;

A busca da sustentabilidade está relacionada com as atividades e responsabilidades de múltiplos atores envolvendo comunidade, governo, empreendimento e outros e significa a que é necessário que cada um faça sua parte adotando práticas sustentáveis em suas atividades.

As normas constituem-se portanto como ‘referência’ para os empreendimentos turísticos e hoteleiros pois especifica requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, formulando critérios mínimos de desempenho em relação à sustentabilidade.

Com base nas normas cada empreendimento pode-se estabelecer uma política com objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, sócios culturais e econômicos. Ela se aplica aos aspectos que podem ser controlados pelo empreendimento ou sobre os quais ele possa exercer influência.

Seguindo a contextualização de sustentabilidade têm-se como requisitos básicos o respeito à legislação vigente; a garantia de direitos das populações locais; a conservação do ambiente natural e sua biodiversidade; a consideração ao patrimônio cultural e valores locais; o estímulo ao desenvolvimento social e econômico; a garantia da qualidade dos produtos, processos e atitudes; e o planejamento e a gestão responsáveis.

Desta forma, citando Abreu (2001), a sustentabilidade tem como princípios o uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações de modo geral buscando um crescente envolvimento da sociedade com as questões ambientais.

O número de pessoas sensibilizadas com essas questões cresce a cada dia. Estas pessoas saem por aí, viajam, se hospedam, observam e exige uma prática mais responsável, fazendo com que o segmento hoteleiro, em particular, seja cada vez mais pressionado a demonstrar um bom desempenho em relação às suas questões ambientais.

Assim, os hóspedes, sejam estes turistas ou pessoas que estão viajando a negócios, já começam a exigir dos hotéis um novo tipo de requisito que esteja atrelado à qualidade ambiental para atender essa exigência, os meios de hospedagem têm que colocar em prática ações que envolvem o uso racional de recursos naturais (água, energia e gás), medidas para reciclagem de lixo e a conscientização ecológica de funcionários e hóspedes.

Essa gestão responsável e sustentada dos recursos naturais vem sendo disseminada em todos os tipos de empreendimentos de hospedagem brasileiros.

### **3. OBJETO DE ESTUDO**

Proposta de implementação de serviços de hotelaria dos Apartamentos de Trânsito da Universidade de Brasília inseridos na Colina, tendo como base os conceitos da hospitalidade e princípios de sustentabilidade.

### **4. OBJETIVOS**

#### **4.1 Objetivo Geral**

Identificar deficiências nos serviços de atendimento em hotelaria oferecidos nos Apartamentos de Trânsito da Universidade de Brasília e apresentar proposta para atender as exigências dos padrões mínimos do regulamento de Classificação dos Meios de Hospedagem.

#### **4.2 Objetivos Específicos**

- Implantar serviços de hotelaria observando os padrões mínimos da Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem;
- Definir plano de capacitação dos colaboradores;
- Promover adaptações nos Apartamentos de Trânsitos para portadores de necessidades especiais;
- Dar destinação adequada ao lixo;
- Propor medidas para economizar água e energia;
- Criar espaço de convivência para os hóspedes;
- Implantar rotinas para monitoramento do uso e ocupação dos apartamentos;
- Aumentar as condições de conforto nos apartamentos;
- Melhorar os serviços de recepção e atendimento aos hóspedes;
- Disponibilizar opções de alimentação e serviços turísticos para os hospedes.

## 5. O LOCAL

### 5.1 Universidade de Brasília

A Universidade de Brasília foi inaugurada em 21 de abril de 1962.. Localizada entre a Asa Norte e o Lago Paranoá e próxima ao Congresso Nacional e Palácio do Planalto, sua construção gerou muita polêmica e só foi inaugurada 2 anos após a inauguração de Brasília porque as autoridades temiam que alunos interferissem na vida política da cidade.

Dividida em institutos e faculdades, a UnB diferenciava do modelo tradicional criado em décadas anteriores. O Antropólogo Darcy Ribeiro, idealizador fundador e primeiro reitor da UnB, sonhava com uma instituição voltada para transformações. E, nessa perspectiva, foram criados os cursos-troncos, nos quais os alunos tinham a formação básica e, depois de dois anos, seguiam para os institutos e faculdades. Os três primeiros cursos-troncos foram: Direito, Administração e Economia, Letras Brasileiras, e Arquitetura e Urbanismo.

Em 1964, a ditadura instalada com o golpe militar traria anos difíceis para a UnB. Universitários e professores foram taxados de subversivos e comunistas. O *campus* foi invadido e cercado por policiais militares e do Exército várias vezes durante o ano. No dia 18 de outubro de 1965, depois da demissão de 15 docentes acusados de subversão, 209 professores e instrutores assinaram demissão coletiva, em protesto contra a repressão sofrida na universidade. De uma só vez, a instituição perdeu 79% de seu corpo docente.

Em agosto de 1968 o então reitor Caio Benjamin Dias pediu intervenção da polícia para defender o patrimônio da universidade, alegando que não conseguia controlar os estudantes que se manifestavam contra o regime militar. A segunda invasão, considerada a mais violenta, pelo uso de armas, destruição de equipamentos e prisões, foi desencadeada com a morte do estudante secundarista Edson Luis de Lima Souto, morto aos 20 anos no Rio de Janeiro quando a PM invadiu o restaurante Calabouço.

Na UnB, cerca de três mil alunos se reuniram para protestar contra a morte de Edson entre eles, Honestino Guimarães, preso somente em 1973, no Rio de Janeiro, onde vivia na clandestinidade. Hoje, faz parte da lista dos desaparecidos políticos.

No dia 25 de março de 1971, o professor e pesquisador Amadeu Cury assumiu a reitoria da com uma proposta de reestruturação da universidade. Iniciava-se a etapa de consolidação acadêmica e física da UnB. A postura menos confrontadora da administração rendeu apoio financeiro do governo para a instituição. Na década de 1970, foram criados 14

novos cursos de graduação, um aumento de 82% em relação a 1962. Mas o clima de reconstrução e calma durou poucos anos.

Em maio de 1976, com a posse do professor, doutor em Física e oficial da Marinha, José Carlos de Almeida Azevedo, as manifestações recomeçaram com protestos de alunos contra a má qualidade do ensino, ociosidade nos laboratórios, falta de professores.

A crise política da UnB foi além do *campus* obrigando o Senado Federal criar uma comissão que viesse interferir no conflito. Cerca de 150 professores entraram como mediadores entre a reitoria e os estudantes. Novamente, em 6 de junho de 1977, tropas militares invadiram a UnB, prendendo estudantes e intimando professores e funcionários.

Na década de 80, com a posse do professor Cristovam Buarque, primeiro reitor a ser eleito pela comunidade universitária, teve início o processo de redemocratização da Universidade. Cristovam reincorporou simbolicamente os professores que participaram da demissão coletiva em 1965.

Em março de 1989, foi criado o primeiro curso noturno na UnB, o de Administração. A instituição se adaptaria a um novo perfil de estudantes universitários. A necessidade de trabalhar durante o dia deixava vários cientistas e pesquisadores em potencial fora da única universidade pública de Brasília. Até então, as faculdades particulares tomavam conta do espaço deixado pela UnB. A partir daí, durante a década de 1990, foram criados mais 13 cursos noturnos. No 2º semestre de 2006, quase 20% dos alunos estiveram matriculados nesse turno, 4.269 estudantes nos 15 cursos existentes.

Uma das grandes inovações da UnB ocorreu em 1986 com a criação do Programa de Avaliação Seriada (PAS) como alternativa ao vestibular. Consiste em provas aplicadas ao término de cada uma das séries do ensino médio. Os melhores colocados ao final das três etapas são automaticamente aprovados para a universidade. A intenção do PAS é estimular as escolas a prepararem melhor o aluno, com conteúdos mais densos desde o primeiro ano do ensino médio.

Nos primeiros dez anos do programa, mais de 50 mil alunos participaram do PAS. Desses, 8.547 tornaram-se calouros da UnB. Por exigir dedicação durante os três anos do ensino médio e não apenas na preparação para o vestibular, o desempenho entre esses universitários é melhor quando comparado aos demais. Os primeiros alunos entraram para a universidade no primeiro semestre de 1999. O PAS é aberto a todos os estudantes do país.

Outra mudança significativa aconteceu em 2004. O segundo vestibular do ano, realizado nos dias 26 e 27 de junho, foi o primeiro a adotar o sistema de cotas para negros, aprovado em junho de 2003 pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (Cepe) da Universidade, que também aprovou no mesmo dia a inclusão dos índios (semestralmente, cerca de 10 vagas são destinadas a membros de comunidades indígenas).

A UnB foi a primeira universidade federal a adotar o sistema – assumindo seu papel na luta por um projeto de combate ao racismo e à exclusão social. Atualmente a UnB conta com um quadro de 1.658 professores (190 especialistas, 44 mestres, 1027 doutores) além de 2.359 funcionários técnico- administrativos

A universidade é um organismo vivo, não só pelo tamanho, mas por toda a infraestrutura. No *campus*, há agências bancárias, agência dos Correios, posto de gasolina, lojas de conveniência, barbearia e sapataria, papelarias, fotocopiadoras, livraria, restaurantes, lanchonetes.

A instituição possui hoje 396 laboratórios, 55 departamentos acadêmicos, 22 institutos e faculdades, 14 centros, cinco decanatos, cinco órgãos complementares (Biblioteca Central, Centro de Informática, Centro de Produção Cultural e Educativa, Editora Universidade de Brasília, Fazenda Água Limpa e Hospital Universitário), três secretarias e um hospital veterinário, com duas unidades: uma de pequeno e outra de grande porte.

A universidade oferece 60 cursos de graduação diurnos e 15 noturnos, 48 cursos de mestrado acadêmico, 5 mestrados profissionalizantes, 42 doutorados e mais de 50 especializações. Na área de pesquisa a universidade possui 274 grupos certificados, mantém 102 convênios internacionais e 582 com instituições nacionais.

O *campus* Universitário Darcy Ribeiro - nome dado durante homenagem feita em fevereiro de 1995, dois anos antes da morte do idealizador da UnB -, tem 3,95 milhões de metros quadrados (395 ha). Desses, 463 mil metros quadrados são de área construída. Nos últimos anos, pelo menos quatro prédios foram erguidos, os dos Institutos de Biologia e de Química, o da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação e o do Centro de Seleção, Promoção e Eventos (Cespe).

Um dos destaques da estrutura existente na UnB, que é objeto deste trabalho, é o setor destinado à moradia de professores e servidores técnico-administrativos, denominado Colina.

### 5.1.1 Apartamentos de Trânsito da Universidade

Desde a fase inicial da UnB foram criados pequenos edifícios para alojamento de professores e alunos da pós-graduação. Na década de 80 essas instalações foram ampliadas para estender os benefícios a funcionários do quadro técnico-administrativo, criando a ‘Nova Colina’. Em 1989, na tentativa de minimizar custos, foram destinados sete apartamentos para hospedagem dos visitantes institucionais que se constituem em professores, palestrantes e pesquisadores ligados à área acadêmica.

Com o aumento da demanda de hóspedes ocorrida ao longo do tempo, as normas estabelecidas foram se tornando inadequadas para o atendimento eficaz da capacidade de vagas, gerando a necessidade de novos entendimentos e ajustes buscando a melhor distribuição das vagas e aperfeiçoamento na forma de atender a comunidade universitária.

O Decanato de Assuntos Comunitários, através da pessoa que administra os apartamentos, preparou relatórios apontando falhas e sugerindo mudanças na distribuição de vagas por institutos e faculdades sendo aprovado e estabelecidos novos critérios por meio da Resolução do Conselho de Administração N. 006/98.

A distribuição dos apartamentos passou a ser coordenada pelo Decanato de Assuntos Comunitários (DAC) com base na demanda de cada instituto ou faculdade, visando a sua correta utilização.

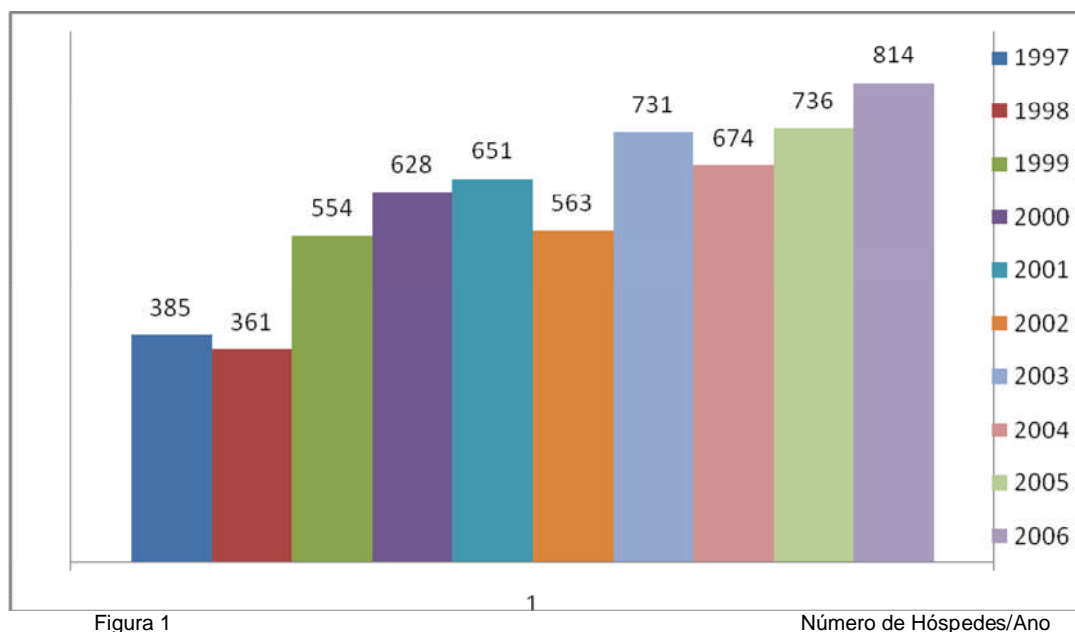
A implantação de nova medida resultou em número maior de vagas, tendo em vista que passou de 06 para 07 apartamentos, com 33 vagas disponíveis. Até então tinha-se uma média de 350 hóspedes/ano e com as novas mudanças houve um crescimento significativo na ocupação de vagas de 53,5% (por cento) em relação ao ano anterior. Esse aumento atingiu 118.8% nos anos seguintes. (Figura 1)

Dentre as normas que regulamentam a ocupação dos apartamentos destaca-se:

- a) Os apartamentos de trânsito devem ser ocupados exclusivamente por visitantes no interesse institucional;
- b) O prazo de permanência nos apartamentos é de até 90 (noventa) dias contados a partir da data de ocupação da vaga;
- c) Gratuidade de 01 (uma) semana, cobrando-se uma taxa de manutenção a partir do oitavo dia de permanência;



- d) A solicitação deve ser enviada à Divisão de Manutenção dos Apartamentos de Trânsito - DMAT com dez dias de antecedência da data de ocupação;
- e) É obrigatório a assinatura do professor anfitrião.



O documento que regulamenta a ocupação dos apartamentos de trânsito esclarece sobre os serviços oferecidos e estabelece deveres e proibições aos usuários. De acordo com o Regulamento (Anexo xx) os serviços referentes à hospedagem na ‘Colina’ se restringem a:

- a) Serviço de limpeza semanal, com manutenção diária;
- b) Troca semanal de roupa de cama;
- c) Disponibilidade de telefone para ligações locais;
- d) Apoio administrativo.
- e) Serviços de manutenção hidráulica e elétrica
- f) Internet banda larga

Conforme já foi citado anteriormente, esse serviço de hospedagem que a Universidade oferece a visitantes institucionais está a cargo da Divisão de Manutenção de Apartamentos de Trânsito - DMAT que dispõe de 5 profissionais para a prestação dos serviços. Desse quadro, um profissional é servidor da UnB, um estagiário para serviços administrativos e três são terceirizados. O serviço de porteiro é prestado por um profissional terceirizado a serviço do Condomínio do prédio.

Os profissionais a serviços da DMAT, nas funções de gestão e administração (2), serviços gerais (2), arrumadeira (1) e portaria (1) prestam os seguintes serviços referentes à hotelaria: recepção, camareira, limpeza, portaria, lavanderia, mensagens e apoio administrativo.

Durante as visitas técnicas realizadas para registro de informações das características físicas do ambiente interno e externo aos Apartamentos de Trânsito foram levantados:

- a) **Localização:** A DMAT está localizada no bloco G da Colina (Foto 1), no Campus Universitário Darci Ribeiro - Universidade de Brasília (Foto 1).



Foto 1

Flamarion 2008

- b) **Acesso:** o acesso à Colina pode ser feito pela via L 3 Norte ou através da Universidade de Brasília por vias asfaltadas e serviço de transporte urbano.

- c) **Prédio:** com elevadores de serviços e social, bom estado de conservação, interfone, TV com antena coletiva, *internet*, portaria, lixeira coletiva.



Foto 2

Flamarion 2008

**d) Apartamentos:** com quatro quartos com janelas com vista para rua, mobiliados com duas camas de solteiro ou uma cama de casal podendo acrescentar colchões, escrivaninhas na cabeceira, circulador de ar, guarda roupas; dependência de empregada, cozinha equipada com fogão, geladeira, forno microondas e utensílios em geral; dois banheiros de uso coletivo, sendo um nas dependências de empregada. O estado de conservação está bom de modo geral, necessitando apenas de pintura. O tamanho dos quartos é de em média 12 m<sup>2</sup>.

**e) Enxoval:** é oferecido aos hóspedes roupas de cama com troca semanal e toalhas (quando solicitado).

**f) Destinação do lixo:** o lixo é coletado em uma única lixeira (Foto 3) e recolhido regularmente pelo Serviço de Limpeza Urbana.



Foto 3

Flamarion 2008

**g) Registro e Controle de Hospedagem:** esse registro é feito por intermédio de uma ficha de cadastro (Anexo xx).

**h) Procedimentos/Rotinas:** as reservas são direcionadas ao DMAT.

**i) Público-alvo:** pessoas ligadas diretamente à área acadêmica, com procedência nacional e internacional cujo motivo da hospedagem geralmente é de interesse institucional.

**j) Serviços de hotelaria oferecidos:** são 30 UH com quarenta e oito leitos, permanência máxima de noventa dias, nenhum tipo de alimentação, troca de roupa de cama uma vez por semana ou por solicitação dos hóspedes.

## 6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

### 6.1 Análise Comparativa

Tendo sido feita a comparação entre os serviços oferecidos nos Apartamentos de Trânsito com os padrões mínimos da Matriz de Classificação (Anexo I) detectou-se que muitos aspectos não foram atendidos. São eles:

Itens Gerais da Matriz	Aspectos não atendidos	Considerações
Sobre Posturas Legais	Posturas municipais relativas ao funcionamento alvará de funcionamento e registro como empresa hoteleira.	Por se tratar de órgão público e não ter finalidade comercial, é necessário verificar junto à assessoria jurídica da UnB a situação em que se encontra a documentação e se necessário buscar em outras universidades modelos de alojamentos para averiguação
	Exigências da Embratur como: FNRH, BOH.	A DMAT possui formulários próprios, nesse caso é necessários que se busque modelos em outras Empresas Hoteleiras.
	Placa de Classificação.	Não existe. Por se tratar de meio de hospedagem não oficial não é necessário classificar.
	Meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las.	A tarefa da hospedagem é satisfazer necessidades, desejos e expectativas dos clientes e sempre que possível solucionar seus temores e reclamações. Por isso, é necessário manter nas UH questionários para registro de opiniões, conhecimento sobre a satisfação e insatisfação dos hóspedes. A DMAT deverá analisar as reclamações e buscar solucioná-las envolvendo o DAC.
	Facilidades construtivas, de instalações de uso para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR9050 – 1994.	Os portadores de necessidades especiais dependem de instalações que facilitem seu acesso e banheiros e UH adaptados. Por isso é necessário dispor de rampas de acesso, instruções em braille nas UH e equipamentos compatíveis nos banheiros para uso desse público.

Itens Gerais da Matriz	Aspectos não atendidos	Considerações
Segurança	Serviço de segurança no estabelecimento por intermédio do porteiro.	O porteiro do prédio é contratado pelo condomínio e tem muitas atribuições correndo o risco de deixar a segurança desguarnecida. Sugere-se que sejam contratados profissionais exclusivos para o serviço de segurança por 24 horas em parceria com o condomínio.
	Pessoal treinado para lidar com incêndio, pânico e assalto.	Ao chegar em local desconhecido é sempre bom ser informado que existe pessoas qualificadas para manter a segurança do MH. Oferecer cursos e treinamentos da brigada de incêndio para prestadores de serviço na DMAT.
Saúde/Higiene	Tratamentos de resíduos	Para que esse aspecto seja atendido, a separação de lixos e o encaminhamento dos resíduos para empresas especializadas seriam pontos positivos, inclusive para a preservação do meio ambiente.
	Imunização permanente contra insetos e roedores.	É muito constrangedor um hóspede se deparar com algum tipo de inseto tais como baratas, ratos e outros. Isto pode levar ao pânico. É recomendável fazer imunização de três em três meses e rastreamento nas UH e áreas comuns.
	Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços.	Em relação ao ambiente verificou-se a necessidade de dar mais atenção a esse item. Sugere-se ampliar os espaços de serviços de lavanderia e os destinados ao uso dos funcionários (vestiários, sanitários e local de refeição).
	Higienização adequada de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários).	

Itens Gerais da Matriz	Aspectos não atendidos	Considerações
Conservação/ Manutenção	Todas as áreas, equipamentos e instalações em condições adequadas de conservação / manutenção.	As UH apresentam aspecto razoável em termos de pintura e conservação, porém, às áreas sociais e de circulação apresentam certo comprometimento em termos visuais; os eletrodomésticos apresentam desgaste pelo tempo de uso; e os aspectos de organização dos apartamentos apresentam sinal de mau uso do espaço. É preciso criar critérios para garantir o cumprimento das normas quanto aos cuidados com a higiene e aparência do local. Providenciar pequenas reformas nas áreas sociais e de circulação, fazer adequações na recepção, portaria, lavanderia; e substituir os eletrodomésticos já ultrapassados. Instruir os colaboradores quanto às questões relativas à higiene.
Atendimento ao Hóspede	Treinamento e Orientação do Pessoal	É necessário que os MH mantenham os colaboradores com conhecimento mínimo sobre os serviços de hotelaria.  Para isto os funcionários devem receber treinamento e orientação periodicamente.
	Presteza e cortesia	Os hóspedes precisam ser tratados com respeito sendo necessário que os funcionários passem a idéia de responsabilidade e honestidade, despertando o sentimento de confiança. É aconselhável manter na recepção um colaborador devidamente treinado.

Itens Gerais da Matriz	Aspectos não atendidos	Considerações
Atendimento ao Hóspede	Serviço de despertador executado pelo meio de hospedagem.	O serviço de despertador deixa o hóspede mais tranquilo e seguro quanto aos seus horários marcados. Esse serviço poderá ser executado pelo porteiro.
	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.	Para o monitoramento deve-se estar atento às solicitações e opiniões do hóspede quanto ao serviço oferecido.
	Serviço de recepção no período de 12 horas.	Esse serviço é feito pelo responsável pela DMAT -que reside na Colina e fica à disposição dos hóspedes em tempo integral (24h) e pelo porteiro do prédio que sofre reclamações por parte do condomínio por prestar este serviço. Suprir essa lacuna com estagiários.
	Disponibilização do serviço de limpeza e serviço de arrumação diário.	O serviço de arrumação e limpeza dos apartamentos é feito uma vez por semana, e/ou a pedido do hóspede. O ideal é fazer limpeza diária no apartamento e troca de roupas de cama duas vezes por semana.
	Serviço de telefonia	O serviço de telefonia só existe na recepção. Isto se torna inconveniente quando o hóspede precisa se deslocar de seu apartamento em horário de descanso. Colocar um ramal em cada UH para ligações locais.

Itens Gerais da Matriz	Aspectos não atendidos	Considerações
Portaria e Recepção	Política própria, definida para “ <i>check-in/check-out</i> ” que estabeleça orientação específica para impedir: a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras); b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais.	<p>O gerente e colaboradores precisam estar atentos no sentido manter uma política de respeito e discrição quanto ao hóspede evitando comentários religiosos e assuntos que podem levar ao preconceito ou racismo.</p> <p>Quanto ao segundo ponto, faz se necessário a identificação rigorosa no momento do recebimento de hóspedes, principalmente se ele estiver acompanhado de pessoas menores.</p>
	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade.	Atualmente não há profissionais com formação adequada para atender todas as necessidades de um visitante que não conhece Brasília e nem para resolver problemas relacionados com a hotelaria. Colocar à disposição da DMAT um profissional especializado na área de Turismo ou Hotelaria, lotado na DAC, para fazer a intermediação entre a Universidade e o hóspede.
	Ambientação/Conforto/Decoração compatíveis com a categoria	Não existe um local exclusivo para a recepção dos hóspedes. Esse serviço é feito no escritório da DMAT que tem uma porta direta para uma área de serviço utilizada como lavanderia e cozinha. Isso causa um impacto negativo ao hóspede no momento do <i>check-in</i> . Criar áreas específicas para lavanderia, portaria e recepção com espaço confortável para espera.



Itens Gerais da Matriz	Aspectos não atendidos	Considerações
Acessos e Circulações	Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento para pessoas portadoras necessidades especiais.	Como citado anteriormente, esse tipo de público depende de instalações que facilitem seu acesso e circulação.
Setor Habitacional	Banheiro em no mínimo 65% das UH com medidas 1,80m <sup>2</sup>	Os apartamentos não dispõem de banheiros em todas as UH, sendo a maioria de uso coletivo, o que prejudica a avaliação desse item. Como os apartamentos estão localizados em edifício residencial é necessário consultar um engenheiro para ver a possibilidade de reformas para construção dos banheiros.
	Água potável disponível nas UH	Devido a reclamações dos hóspedes quanto a falta de privacidade no uso de geladeira sugere a instalação do serviço de <i>Frigobar</i> nas UH. O hóspede evitaria se ausentar, principalmente à noite, de seu quarto para tomar um medicamento ou mesmo apenas para tomar água, evitando inclusive perturbar ocupantes de outros quartos.
	Acessórios básicos em 100% das UH (sabonetes, dois copos, cesta de papéis do banheiro)	Atualmente é colocado um sabonete e papel higiênico em cada banheiro. Tendo em vista que os banheiros são coletivos essa prática não é recomendável. Como o valor da diária cobrada é simbólico, torna-se inviável a gratuidade de kits individuais. Criar facilidades para oferecer ao hóspede um kit de higiene.
	Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH	Essa informação é colocada nas orientações de direitos e deveres dos hóspedes. Por garantia, colocar a informação nas tomadas para evitar a queima de aparelhos dos hóspedes.

Itens Gerais da Matriz	Aspectos não atendidos	Considerações
Setor Habitacional	Ambientação/Conforto/Decoração compatíveis com a categoria	Apesar da existência de decoração com algumas obras de arte de artistas brasileiros, o ambiente decorado de forma simples não provoca a sensação de acolhimento.
		Para atender os propósitos da hospitalidade (do bem receber) sugere-se contratar um decorador para adequação do ambiente.
Alimentos e Bebidas	Café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas.	Apesar da localização privilegiada da Colina, os deslocamentos até os supermercados e restaurantes dependem de veículos automotores. Criar serviços que facilitem a estada dos hóspedes na Colina.
Ações Ambientais	Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica.	O uso mais eficiente da energia pode conduzir à significativa redução de custos. Criar sistema para monitoramento do consumo em cada apartamento.
	Manter monitoramento específico sobre o consumo de água.	É necessário reduzir o consumo de água para proteger os mananciais locais. Criar sistema para monitoramento do consumo de água em cada apartamento.

A aplicação da Matriz de Classificação para comparar as condições de hospedagem oferecidas pela DMAT e os serviços dos meios de hospedagem tradicionais mostrou que são poucos os itens compatíveis entre um e outro. Porém, embora não faça parte do Sistema de Classificação esse tipo de hospedagem está sujeito às mesmas sanções e normas que regem a atividade hoteleira. Esta análise servirá de base para reformas nas instalações, qualificação da mão de obra, reformulação dos fluxos de serviços e implantação de práticas sustentáveis nos Apartamentos de Trânsito.

## 6.2 DIAGNÓSTICO

### a) Pontos Fracos

<b>Quartos e Banheiros</b>	Uso coletivo sem separação para homens e mulheres
<b>Lixeiras</b>	Apenas uma lixeira por andar com apenas um contêiner destinado a todo tipo de lixo
<b>Estado de Conservação</b>	Lixeira necessitando de pintura
<b>Instalações elétricas</b>	Uso de lâmpadas comuns, em algumas faltando luminárias, nenhum procedimento para redução de consumo de energia
<b>Instalações Hidráulicas</b>	Inexistência de iniciativas para orientar utilização da água de forma consciente.
<b>Procedimentos/Rotinas</b>	Não existe registro para orientação quanto aos procedimentos e gestão. As normas existentes têm o foco nos interesses institucionais. Não há preocupação com o bem estar do hóspede no que se refere a calor humano e no ato de receber bem.
<b>Qualificação/capacitação para o serviço de hotelaria</b>	Nenhum dos colaboradores tem formação ou treinamento profissional na área de hotelaria. Só o administrador é funcionário da universidade e tem ensino médio completo. Os demais são contratados por uma empresa prestadora de serviços terceirizados. O grau de escolaridade desses do estagiário é ensino médio em curso e as duas serventes de limpeza e a arrumadeira têm ensino fundamental. O horário de cobertura dos colaboradores é o comercial.
<b>Qualidade dos Serviços de Hotelaria</b>	Não existe serviço de traslados ou acompanhamento dos clientes. Ao chegar à recepção são direcionados aos seus aposentos sem formalidades acolhedoras. Inexistência de serviço de recepção até mesmo para auxílio com as malas. Há reclamações quanto à falta de privacidade uma vez que não existe triagem para a ocupação dos quartos e nem banheiros com exclusividade masculina ou feminina.

**b) Pontos Fortes**

<b>Acesso</b>	Muito fácil e bem sinalizado
<b>Localização</b>	Privilegiada
<b>Área externa</b>	Prédio cercado por jardins bem cuidados, com vista para Asa Norte e interior da Colina, estacionamento amplo e bem localizado.
<b>Edificação</b>	Prédio moderno em bom estado de conservação
<b>Área interna</b>	Bem ventilado, bom aspecto de conservação.
<b>Normas de ocupação</b>	O valor cobrado pela diária é simbólico

**c) Ameaças**

<b>Mudança na política do governo</b>	A Universidade depende da política econômica do governo. Se houver alterações isso pode interferir de alguma forma no funcionamento Apartamentos de Trânsito
<b>Políticas de Incentivos para Universidades Públicas</b>	A UnB é vulnerável a essas políticas, pois ela depende de recursos externos para desenvolvimentos de pesquisas e outras ações.
<b>Políticas educacional</b>	A política Educacional é responsável pela movimentação dos pesquisadores, intelectuais para a troca de experiência e evolução do conhecimento científico ao mundo.

#### d) Oportunidades

<b>Conscientização sobre a preservação ambiental</b>	Possibilidade da UnB mostrar ao mundo o comprometimento da UnB com a sustentabilidade.
<b>Aumento do número de pesquisadores</b>	A política da hospitalidade na UnB poderá consistir em incentivos para troca de conhecimentos
<b>Crescimento de programas voltados para a Pesquisa</b>	A universidade poderá ampliar a troca de experiência na área de pesquisa e tecnologia

A seguir faz-se uma representação do diagnóstico através da Matriz DOFA.

O objetivo da Matriz DOFA é cruzar as oportunidades e ameaças externas à organização com seus pontos fortes e fracos. Esse cruzamento forma uma matriz com quatro células: sobrevivência, crescimento, manutenção e desenvolvimento. Cada célula indica um rumo a tomar pela organização. A análise da matriz DOFA em geral define uma postura estratégica para a organização, contudo normalmente estas têm suas atividades e processos posicionados nas quatro áreas estratégicas. Cabe aos gestores elaborar estratégias e gerenciar as capacidades da Organização de modo a direcioná-las para as áreas de ação defensiva.

e) Matriz DOFA

	PONTOS FRACOS => 22 Pontos			PONTOS FORTES => 4 Pontos		
	Qualidade dos Serviços de Hotelaria da UnB	Ambiente Físico nos apartamentos	Procedimentos/Rotinas/Política de Treinamento	Localização	Aspectos Construtivos do Edifício	Normas de Ocupação
<b>AMEAÇAS</b>						
Mudança na Política Econômica do Governo	3	3	1	0	3	0
Política de Incentivos para Universidades Públicas	5	0	1	0	1	0
Política Educacional	1	3	5	0	0	0
<b>TOTAL DE PONTOS</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
	PONTOS FRACOS => 19 Pontos			PONTOS FORTES => 12 Pontos		
<b>OPORTUNIDADES</b>						
Conscientização sobre a Preservação Ambiental.	3	1	3	0	3	5
Aumento do número de pesquisadores	3	1	3	0	1	1
Crescimento de Programas voltados para a Pesquisa	3	1	1	0	1	1
<b>TOTAL DE PONTOS</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

De acordo com a pontuação da Matriz de DOFA esse Meio de Hospedagem encontra-se na condição de “sobrevivência” com indicativos para “crescimento”, apontando para a necessidade de reformas abrangendo: ambiente físico, qualificação profissional e melhoria dos serviços.

## 7. AÇÕES E METAS

### a) Áreas e Aspectos Construtivos

AÇÕES	METAS
Adaptar o apartamento 107 para hospedagem de pessoas com necessidades especiais de acordo com a NBR9050 – 1994.	Construir uma rampa de acesso à prumada dos Apartamentos de Trânsito.
	Colocar instruções em braile em 02 UH.
	Instalar em 02 banheiros do apartamento 107 equipamentos compatíveis para uso desse tipo de público.
Providenciar pequenas reformas nas áreas sociais e de circulação, fazer adequações na recepção, portaria, lavanderia;	Pintar as lixeiras dos 6 andares.
	Pintar e decorar as áreas sociais criando um aspecto visual compatível com as propostas ecológicas.
	Mudar o serviço de lavanderia para local adequado.
Criar áreas específicas para lavanderia, portaria e recepção com espaço confortável para espera.	Fazer adaptação para a lavanderia no apto 107 e aproveitar o espaço da lavanderia para fazer uma sala de espera e recepção confortável.
Consultar o Departamento de Engenharia da UnB para elaboração do projeto de reformas.	Apresentar ao engenheiro uma lista com todas as reformas de adequação propostas para os Apartamentos de Trânsito.

## b) Instalações e Equipamentos

AÇÕES	METAS
Definir meios para destinação adequada de resíduos sólidos e menor produção de lixo.	Instalar container nas lixeiras de cada andar, com cores definidas para a coleta e separação do lixo.
	Fazer parceria com uma empresa especializada em reciclagem para o encaminhamento dos resíduos.
	Comprar produtos orgânicos e recicláveis e divulgar junto aos hóspedes práticas ecológicas.
Ampliar os espaços dos serviços de lavanderia e os destinados ao uso dos funcionários (vestiários, sanitários e local de refeição).	Adaptar o apartamento 107 para atender as exigências dos padrões mínimos do regulamento dos MH.
Substituir os eletrodomésticos já ultrapassados.	Fazer o levantamento das necessidades em todos os apartamentos e áreas sociais para a substituição.
Instalar serviço de telefonia	Colocar um ramal em cada UH para ligações locais.
Instalar <i>Frigobar</i> nas UH	Instalar o serviço em 50% das UH deixando ao hóspede a liberdade de escolha entre apartamento simples e apartamento especial cobrando um acréscimo sobre este último.
Criar sistema para monitoramento do consumo de água e energia.	<p>Instalar equipamentos de redução de consumo nos apartamentos e áreas comuns.</p> <p>Trocar as lâmpadas incandescentes por lâmpadas econômicas com sensores de presença humana.</p> <p>Trocar as torneiras convencionais por torneiras ecologicamente corretas com redução de gastos.</p>



**d) Serviços Prestados**

AÇÕES	METAS
Disponibilizar nas UH, questionários para registro de opiniões do hóspede e conhecimento dos motivos de sua satisfação e insatisfação com o estabelecimento.	Criar o formulário a partir da avaliação de 3 modelos buscados em empresas hoteleiras.
	Imprimir mil questionários em português, inglês e espanhol.
Implantar serviço de segurança no horário noturno.	Contratar dois profissionais para o serviço de segurança em parceria com o condomínio.
	Oferecer treinamento da brigada de incêndio para os colaboradores da DMAT.
Estabelecer periodicidade para rastreamento e imunização nas áreas da DMAT, em parceria com o condomínio.	Fazer imunização de três em três meses nas UH e áreas comuns.
Manter na recepção colaboradores devidamente treinados na área de hospitalidade para melhorar a qualidade dos serviços de atendimento ao hóspede.	Contratar 02 estagiários da área de hospitalidade (um para o horário matutino e outro para o horário vespertino).
Disponibilizar serviço de despertador.	Manter uma agenda na portaria para anotação dos pedidos e para controle e execução pelo porteiro.
Qualificar os colaboradores para os serviços de arrumação e limpeza	Oferecer curso de camareira para as arrumadeiras e auxiliares de limpeza.
Criar facilidades para que o hóspede possa adquirir produtos básicos de higiene no local de hospedagem.	Criar um balcão de conveniência no apartamento multiuso (107).
Criar serviços que facilitem a estada dos hóspedes na Colina e evitem preparação de alimentos nos apartamentos.	Criar o serviço de alimentos e bebidas para que o hóspede possa solicitar sua refeição com antecedência. Este serviço será oferecido no apartamento multiuso.

#### d) Sistemas de Gestão

AÇÕES	METAS
Pesquisar Aspectos Jurídicos	Verificar junto à assessoria jurídica da UnB a situação em que se encontra a documentação, buscar em outras universidades modelos de alojamentos.
Analisar as reclamações dos hospedes para solução no âmbito da DMAT ou DAC.	Listar as reclamações dos hóspedes a cada 30 dias para soluções.
Criar critérios para garantir o cumprimento das normas quanto aos cuidados com a higiene e aparência do local.	Colocar em cada UH um folder com orientação das regras de Boas Práticas para o hóspede.
	Fazer vistoria diária nos apartamentos para verificar o cumprimento das normas de uso dos apartamentos.
	Exibir vídeo sobre práticas de higiene e conservação para todos os colaboradores.
Criar política de orientação e treinamento dos colaboradores voltada para a execução de suas funções.	Elaborar programação para treinamento e orientação dos colaboradores incluindo palestras, cursos e apresentação de vídeos.
Monitorar grau satisfação dos hóspedes.	Implantar rotina para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes.
Implantar rotinas de arrumação diária (roupas de cama e outros)	Implantar serviço de governança.
Definir política para orientação no <i>chek-in</i> e <i>check-out</i>	Implantar normas para orientar os colaboradores no sentido de respeitar o hóspede e agir com prudência e criar procedimentos para divulgação das normas.
Colocar à disposição da DMAT um profissional especializado na área de Turismo ou Hotelaria, lotado na DAC, para fazer a intermediação entre a Universidade e o hóspede.	Disponibilizar um profissional habilitado para resolver conflitos, prestar assistência ao hóspede em situações emergenciais e, também, para orientar quanto aos atrativos e serviços turísticos de Brasília.
Colocar informações sobre a voltagem nas tomadas	Confeccionar decalques para colocar a informação próxima às tomadas.
Criar meios para ajustar o ambiente para atender os propósitos da hospitalidade	Contratar os serviços de um decorador para adequação do ambiente para o bem receber.
Conscientizar para a economia de água e energia	Promover palestras para conscientização dos colaboradores. Fazer 1.000 <i>folderes</i> para distribuição atentando para a sustentabilidade.

## 8. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS:

1. Um apartamento para uso múltiplo com salão de refeições, lavanderia, sala de jogos entre outros
2. Oferta de serviço de alimentação
3. Quadro de funcionários ampliado
- 4 Funcionários devidamente treinados para prestação de serviços qualificados
5. Instalações e adaptações para pessoas com necessidades especiais
6. Dois apartamentos exclusivos para o sexo feminino e dois apartamentos exclusivos para o sexo masculino
7. Destinação adequada para o lixo
8. Garantia de maior segurança para os hóspedes
9. Ambientação/Conforto/Decoração compatíveis para os Visitantes Institucionais da UnB, com base nos princípios de sustentabilidade.
10. Monitoramento do uso e ocupação dos apartamentos com vistas ao cumprimento do regulamento.
11. Maior índice de satisfação dos hóspedes
12. Gestão devidamente direcionada para hotelaria orientação do pessoal e ao hospede
13. Sistema para redução de gasto de água e energia

## 9. RECURSOS FINANCEIROS NECESSÁRIOS

### Áreas e Aspectos Construtivos

Tipo	Quantidade	Valor Unitário	Total
Cimento	10	R\$ 15,00	R\$ 150,00
Impressões Gráficas	10	R\$ 50,00	R\$ 500,00
Kit Equip. p/ banheiros port. nec.	02	R\$ 1.600,00	R\$ 3.200,00
Tintas	50	R\$ 250,00	R\$ 12.500,00
Areia	2 mt.	R\$ 100,00	R\$ 200,00
Mão de obra	-	-	R\$ 4.000,00
			Total 20.550,00

### Instalações e Equipamentos

Tipo	Quantidade	Valor Unitário	Total
Container/triplo	06	R\$ 300,00	R\$ 1.800,00
Aparelho telefônico	38	R\$ 50,00	R\$ 1.900,00
<i>Frigobar</i>	19	R\$ 400,00	R\$ 7.600,00
Torneiras com redução de gasto	120	R\$ 90,00	R\$ 10.800,00
Lâmpadas econômicas	150	R\$ 10,00	R\$ 1.500,00
Mão de obra	-	-	R\$ 3900,00
			Total 16.700,00

### Serviços Prestados

Tipo	Quantidade	Valor unitário	Total
Impressões Formulários	1.000,00	-	R\$ 900,00
Treinamentos servidores	-	-	R\$ 5.000,00
Imunização	07	R\$ 150,00	R\$ 1.050,00
Agenda	02	R\$ 50,00	R\$ 100,00
Curso camareira	-		R\$ 5.000,00
Balcão de conveniência	01	R\$ 6.000,00	R\$ 6.000,00
Uniformes	09	R\$ 300,00	R\$ 2.700,00
Gastos extras	-	-	R\$ 3.000,00
			Total 23.750,00

### Sistemas de Gestão

Tipo	Quantidade	Valor unitário	Total
<i>Folderes</i> boas práticas	1000.00	-	R\$ 600,00
Decalques	1.000,00	-	R\$ 1.000,00
decorador	-		R\$ 5.000,00
<i>Folderes</i> conscientização	1.000,00	-	R\$ 900,00
			Total R\$ 7.500,00

Áreas e Aspectos Construtivos	R\$ 20.550,00
Instalações e Equipamentos	R\$ 16.700,00
Serviços Prestados	R\$ 23.750,00
Sistema de Gestão	R\$ 7.500,00
Total	R\$ 68.500,00

## **10. METODOLOGIA**

As ações a serem desenvolvidas para implantação dos padrões nos Apartamentos de Trânsito da UnB, serão realizadas em 4 fases, a saber:

### **Fase I**

Apresentação do projeto à UnB via DAC para análise, aprovação das propostas e reserva orçamentária. Ao mesmo tempo será elaborado o plano de trabalho definindo: datas, responsáveis e escala dos pagamentos a serem efetuados.

### **Fase II**

Esta fase consiste na elaboração do projeto de engenharia para as reformas estruturais, e também, na obtenção de licenciamento junto a prefeitura do Campus

### **Fase III**

Nesta fase serão realizadas as ações referentes aos aspectos construtivos, instalações e equipamentos de acordo com as metas estabelecidas.

### **Fase IV**

Nessa fase será feita a redefinição dos cargos, responsabilidades, perfil profissional e mapeamento das necessidades de treinamento.

### **Fase V**

Implantação da política de recursos humanos com realização de treinamentos e novas contratações.

## 11. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

PERÍODO												
METAS	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês
Áreas e Aspectos Construtivos												
Instalações e Equipamentos												
Serviços Prestados e Treinamentos e Qualificação dos colaboradores												
Sistema de Gestão												

- Acredita-se que em 12 (dose) meses seriam suficientes para que realize as construções necessárias nos aspectos construtivos.
- As instalações e equipamentos levarão 6 (seis) meses por se tratar de equipamentos diferenciados que o caso dos portadores de necessidades especiais.
- Treinamentos e qualificação dos colaboradores serão realizados em 12 (dose) meses.
- Sistema de gestão levará 6 (seis) meses considerando que haverá um tempo para adaptação dos colaboradores.

## 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não se tem conhecimento da existência desse tipo hospedagem em Brasília para que fosse feito um parâmetro de comparação de pontos positivos e negativos ou que orientassem para a elaboração de sugestões relevantes para os Apartamentos da UnB.

Foram consultados todos os itens da Matriz de Classificação buscando de alguma forma posicionar e identificar a possibilidade de enquadrar esse pequeno Meio de Hospedagem numa das categorias propostas pelo Sistema de Classificação.

Verificou-se que a hospitalidade do DEMAT difere dos demais meios de hospedagem por adotar critérios, padrões de instalações e serviços fora do regulamento que dispõe o Sistema Oficial de Meios de Hospedagem. Entre essas instalações incomuns se insere os banheiros coletivos onde pessoas de sexos opostos passam pelo constrangimento de usarem a mesma unidade.

Da mesma forma em relação à sustentabilidade a falta de conscientização e de procedimentos para orientação a colaboradores e usuários mostrou-se incompatível com os padrões de alto conhecimento no uso de recursos tecnológicos da Universidade.

Em relação à qualificação e treinamento de colaboradores dentro da própria Universidade é possível conseguir cursos e estagiários para o melhoramento dos serviços, pois isto iria minimizar a insatisfação dos hóspedes e trazer benefícios também aos moradores permanentes do prédio que se mostram insatisfeitos com a forma de utilização dos apartamentos de trânsito.

A avaliação realizada com base na Matriz de Classificação, constituiu uma oportunidade para a promoção das melhorias e mudanças nos serviços prestados e no produto oferecido.

Vale lembrar que o que se buscou com este estudo não foi uma mera classificação do pequeno meio de hospedagem da Universidade de Brasília, mas, buscar formas de contribuir para as mudanças na infra-estrutura e na qualidade de serviços ofertados aos visitantes institucionais de Universidade.

Apesar da subjetividade do julgamento envolvido na avaliação dos aspectos relacionados à qualidade dos serviços e atributos físicos dos apartamentos pretendeu-se



oferecer dados e informações sobre a hospitalidade na Universidade de Brasília para torná-la mais acessível e transparente àqueles que se propõem a conhecer sua dinâmica e realizações.

Os estudos bibliográficos sobre a hospitalidade, sustentabilidade, hotelaria bem como a contextualização dos apartamentos no âmbito da Universidade serviram para dar orientação e embasamento à propostas apresentadas.

O levantamento das condições físicas dos apartamentos, as operações de rotina para funcionamento do serviço e a disponibilidade, tudo foi feito para avaliação da qualidade do fornecimento ou da consistência da prestação de serviços.

Ao finalizar a comparação entre serviços oferecidos com os parâmetros da Matriz de Classificação pôde-se elaborar as sugestões para as reformas e a implantação de serviços com base em padrões mínimos do serviço de hotelaria.

A análise das informações coletadas e das condições dos apartamentos levou automaticamente às ações apresentadas.

Apesar dos gastos para troca de lâmpadas comuns por lâmpadas econômicas, substituição de torneiras e de chuveiros comuns por equipamentos de tecnologia econômica, pinturas nas lixeiras e apartamentos, as mudanças representam benefício para a Universidade.

A troca de equipamentos obsoletos por equipamentos econômicos trará economia considerável na parte de energia elétrica e consumos de água além de manutenção da imagem positiva da Universidade perante seu cliente interno e externo e contribuindo para ampliar a conscientização sobre os cuidados com o meio ambiente.

Deve-se ressaltar que a Universidade de Brasília, como uma Instituição Federal de Ensino Superior de relevância e destaque nacional e internacional, deve primar por receber seus visitantes Institucionais, sejam eles nacionais ou internacionais, mantendo um sistema de acolhimento com nível diferenciado em atendimento e oferecendo conforto e requinte. Em se tratando de um público altamente instruído da área acadêmica que, na maioria dos casos, mantém uma relação estreita com o exterior e que traz consigo uma bagagem de conhecimentos e experiências, faz-se necessário adequar o serviço de hospitalidade para bem recebê-los a fim de que permaneça uma boa impressão do serviço e que a satisfação do hóspede se transforme em referências.

## REFERÊNCIAS

BRASILEIRO, I. L.G. **Desenvolvimento Sustentável**. Apostila do Curso de Especialização *lato sensu* em Gestão Hoteleira Sustentável . Brasília: CET/UnB, 2008, 30p.

CARTAXO, M.A. **Planejamento Estratégico para meios de Hospedagem**. Apostila do Curso de Especialização *lato sensu* em Gestão Hoteleira Sustentável. Brasília: CET/UnB, 2007, 26p.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira** . Caxias do Sul: EDUCS, 1998, 5ª edição.

\_\_\_\_\_. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003, 9ª edição, 732 p.: il

\_\_\_\_\_. **Excelência em Hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed. 2002.

DENCKER, A. de F. M.; BUENO, M. S. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003, 148p.

DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros**. São Paulo: Ed. SENAC, 1996

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004 (Série Turismo)

MARCELINO, G. F. **Gestão estratégica de Universidade** / Gileno Fernandes Marcelino (Org.). Brasília: Editora de Universidade de Brasília, 2004. 240p.

MEDLINK, S.; INGRAM, H. **Introdução a Hotelaria: Gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2002, 235p.:il

MOHRY, L. **Universidade no Mundo – Universidade em Questão/** Lauro Mohry (org).

Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2004, 608 p.:il

RAMOS, M. C. **Sonho e Realidade – O movimento docente na Universidade de Brasília.**

Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1994, ADUnB. 225 p

RIBEIRO, D. UnB: **Invenção e Descaminho.** Brasília: Avenir Editora, 1978. 139 p.

SALIM, C. S. **Construindo Planos de Negócios.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, 3ª Ed.

Revisada e atualizada.

PONTALTI, M.. **Logística na Hotelaria.** Apostila do Curso de Especialização *lato sensu* em

Gestão Hoteleira Sustentável. Brasília: CET/UnB, 2007, 20p.

## REFERÊNCIAS ELETRÔNICAS

<http://www.unb.br/unb/história/resumo.php>

<http://www.unb.br/administração/diretorias/dds/comunidade/.php>

## ANEXO I

### MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

## ANEXO II

### REGULAMENTO

## ANEXO III

### FICHA DE CADASTRO