

Universidade de Brasília  
Centro de Excelência em Turismo  
Curso de Especialização em Gestão e Marketing do Turismo

## **A ALTA TECNOLOGIA E A INDÚSTRIA HOTELEIRA**

Luiz Henrique Roevenstrunk Nacif

Prof.Eraldo Alves da Cruz

Brasília, DF, Maio de 2004

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
Centro de Excelência em Turismo  
A Alta Tecnologia e a Indústria Hoteleira  
Curso de Especialização em Gestão e Marketing do Turismo

**A Alta Tecnologia e a Indústria Hoteleira  
Como Será o Quarto do Futuro**

Luiz Henrique Roevenstrunk Nacif

Banca Examinadora

Eraldo Alves da Cruz, Mestre  
Orientador

Membro da Banca

Monografia apresentada ao Centro de  
Excelência em Turismo da Universidade de  
Brasília como requisito parcial para a obtenção  
do certificado de Especialista  
em Gestão e Marketing do Turismo

Brasília, DF, 17, Maio 2004

Nacif, Luiz Henrique Roevenstrunk

**A Alta Tecnologia e a Indústria Hoteleira: como será o quarto do futuro** / Luiz Henrique Roevenstrunk Nacif

viii, 42pág.

Monografia (especialização) – Universidade de Brasília. Centro de Excelência em Turismo. Brasília, 2004.

Área de concentração: Hotelaria

Orientador: Eraldo Alves da Cruz

1. Hotelaria 2. Tecnologia 3. Quarto de Hotel - Monografia

LUIZ HENRIQUE ROEVENSTRUNK NACIF

A Alta Tecnologia e a Indústria Hoteleira

Comissão Avaliadora

Prof. Eraldo Alves da Cruz

Prof.

Prof.

Brasília, DF, 17, Maio 2004

A toda minha família, que sem o seu apoio não seria possível a realização de mais esta conquista. A Deus, por iluminar meu caminho. À Marcela, que mesmo de longe, soube me ensinar a importância de um bom relacionamento.

Agradeço a todos os colegas, professores e funcionários do CET com quem dividi uma rápida, mas importantíssima etapa de minha vida. Ao professor Eraldo Alves da Cruz pela segura e competente orientação deste trabalho. A Júlia por me ensinar como a vida é simples e gostosa. Ao Elcio, por não deixar ninguém no Cerrado e às amizades que fiz na Embrapa Café.

O presente trabalho contempla um breve histórico da hotelaria, considerações sobre a legislação vigente, e mecanismos de controle e regulamentação do setor no Brasil. Este trabalho pretende fornecer uma noção sobre o mercado hoteleiro e sua interação com as inovações tecnológicas. Mostra também a absorção dessas novas tecnologias pelo mercado e sua oferta para os clientes, bem como considerações para a implantação e manutenção desses recursos.

Hotelaria, Histórico, Acomodações, Legislação, Mercado, Tecnologia.

The present study brings a brief history about the hotel industry, considerations about the actual legislation, and mechanisms of control and regulation of this sector in Brazil. Based on all this data, the intention is to present a notion of how the hotel has been working with the high technologies. It is also shown the absorption of these new technologies by the market and their offer to the clients, as well the considerations for the implementation and maintenance of these resources.

Hotel industry history, Accommodations, Legislation Market Technology

## Sumário

Introdução	8
Capítulo 1 – A Indústria Hoteleira	10
Capítulo 2 – Descrição da Metodologia da Pesquisa	20
Capítulo 3 – Apresentação dos Resultados da Pesquisa	21
Capítulo 4 – Discussão dos resultados da pesquisa	36
Conclusões	40
Referências Bibliográficas	
Anexos	

## Introdução

A indústria hoteleira integra um dos mais novos e importantes setores da economia brasileira, o turismo. Segundo a Organização Mundial do Turismo – OMT, é o terceiro setor mais lucrativo da economia mundial, movimentando 3,4 trilhões de dólares por ano, e vem se desenvolvendo rapidamente em todo o país por sua capacidade de integrar diferentes áreas de interesse, seja na geração de divisas, na oportunidade do contato com diversas culturas ou na inclusão econômico-social, pois o grande número de pessoas envolvidas nesta atividade é um de seus maiores diferenciais. O turismo, e junto com ele todos os segmentos que compõem sua cadeia, tem sido mola propulsora para o desenvolvimento econômico e social de diversos países, inclusive o Brasil. Dado às grandes potencialidades do turismo no país, as metas brasileiras para o setor pretendem, até o final de 2006, aumentar o fluxo de passageiros nos vôos domésticos para 65 milhões, atrair nove milhões de turistas estrangeiros, gerando um total de oito bilhões de dólares em divisas e, em decorrência, criar 1.200.000 de novos empregos e ocupações.

O desenvolvimento do parque hoteleiro brasileiro possui histórico bastante irregular. Inicialmente os investimentos foram ligados a grandes acontecimentos como a mudança da corte portuguesa para o Brasil ou a criação de leis de incentivos fiscais. Após a criação da Embratur foram construídos alguns hotéis de grande porte e luxo, voltados para o turista de lazer. Contudo, deixou-se de atender a uma demanda de hóspedes de outros segmentos e com menor poder aquisitivo. Esta demanda começa a ser atendida, em parte, com a chegada das grandes redes internacionais ao país, somente a partir da década de 90.

Recentemente a hotelaria de alto padrão vem apresentando ao mercado nacional, duas novas opções voltadas para o turismo de negócios: os hotéis de design e os hotéis de luxo, que utilizam alta tecnologia a serviço da hospitalidade.

No contexto de hotelaria de alto padrão este trabalho tem por objetivo apresentar as inovações tecnológicas que vêm sendo utilizadas como diferencial competitivo na busca pela fidelização dos clientes e, principalmente, propor um cenário das tecnologias que poderão compor o quarto do futuro.

A metodologia de pesquisa utilizada baseou-se no estudo das características desses hotéis através de pesquisas bibliográficas, consultas em meios eletrônicos e em publicações de cunho jornalístico. O trabalho também apresenta um breve histórico da hotelaria mundial e da nacional, sobre a qual se apresenta também a legislação vigente e seus mecanismos de controle e regulamentação.

## A Indústria Hoteleira

### 1.1 - Histórico da hotelaria mundial

Os indícios levam a crer que a atividade hoteleira tenha se iniciado em função da necessidade natural que os viajantes têm em procurar abrigo, apoio e alimentação durante suas viagens. Ninguém sabe precisar exatamente quando e como surgiu a atividade hoteleira no mundo. Seja qual for o motivo, comércio, conquista, religião, trabalho ou lazer, a saída das pessoas de suas casas foi e continua sendo a responsável pela manutenção da atividade hoteleira no mundo. A primeira hospedaria que se tem notícia vem de alguns séculos antes da era cristã, quando na Grécia Antiga eram realizados os jogos olímpicos. Os Gregos e romanos foram, na antiguidade, os povos que mais contribuíram para o desenvolvimento da hotelaria. Em suas buscas por conquistas e terras, os romanos construíram várias estradas e, conseqüentemente, abrigo para os viajantes. Appio Cláudio, imperador romano, construiu a famosa Via Appia, um local repleto de pequenas pousadas onde ocorria toda a sorte de orgias, crimes e desordens. É devido a este grande número de estradas que deu origem à frase: "Todos os caminhos conduzem a Roma".<sup>1</sup>

No ano 313 d.C., o imperador Constantino outorgou tolerância absoluta aos cristãos, tornando-se assim o grande protetor da Igreja. O Cristianismo trouxe consigo os novos preceitos de amor ao próximo, fazendo com que os moradores de muitos lugares do mundo oferecessem melhor tratamento aos peregrinos, tornando-os hóspedes especiais ao dar-lhes pousada. Os monastérios e outras instituições religiosas passaram também a oferecer abrigos seguros e confiáveis. Um serviço informal que mais tarde tornou-se uma atividade organizada, com a construção de quartos e refeitórios separados, e monges dedicados ao atendimento dos viajantes. Nesses abrigos, os hóspedes eram obrigados a cuidar da própria alimentação, da iluminação (velas, lampiões, etc) e das roupas de dormir. O turismo religioso teve seu auge a partir dessa época, ao instituírem-se os Jubileus de Roma, que atraíram muitos peregrinos provenientes do mundo cristão daquela época, para visitar o sepulcro de São Pedro; essas peregrinações deram origem aos vocábulos romaria, que significa viagem de peregrinação, e romeiro, o peregrino que vai em romaria. O contato

---

<sup>1</sup> Introdução a Turismo e Hotelaria, editado pelo SENAC. São Paulo.

entre os mundos ocidental e oriental durante as Cruzadas enriqueceu as duas culturas e o turismo religioso no Oriente Médio se prolonga até nossos dias, pelo fato de que um dos preceitos do Alcorão diz que todo muçulmano deverá ir em peregrinação a Meca (cidade sagrada para os muçulmanos) pelo menos uma vez na vida.<sup>2</sup> O fim da Idade Média trouxe consigo o ressurgimento da cultura ocidental e com esta o aparecimento dos primeiros estabelecimentos de hospedagem, que se transformaram em pousadas e tabernas.

No século XII, diversos países da Europa implantaram leis e normas para regulamentar a atividade hoteleira, especialmente a França e a Inglaterra. A França já dispunha de leis reguladoras dos estabelecimentos e dos serviços hoteleiros no ano de 1254 (século XIII), enquanto na Inglaterra isso aconteceu em 1446 (século XV). No ano de 1514 (século XVI), os hoteleiros de Londres foram reconhecidos legalmente, passando de *hostellers* (hospedeiros) para *innholders* (hoteleiros). Em 1589, foi editado pelos ingleses o primeiro guia de viagens de que se tem notícia, definindo de modo claro os diferentes tipos de acomodações disponíveis para viajantes a negócio ou passeio. No interior da Inglaterra, muitas pousadas se desenvolveram a partir dos monastérios que fechavam suas portas. Alguns modernos hotéis ingleses, sem dúvida, tiveram essa origem, a exemplo do New Inn, em Gloucester, e o George, em Glastonbury. Em 1650 (século XVII), consolidou-se na Europa um meio de transporte que teve grande influência na expansão da hotelaria: as diligências, carruagens puxadas por cavalos. Durante quase 200 anos, esses veículos circularam pelas estradas européias, garantindo um fluxo constante de hóspedes para as pousadas e hotéis.<sup>3</sup>

A palavra *hotel*, em si, foi usada na Inglaterra com o surgimento em Londres, após 1760, de um tipo de estabelecimento comum em Paris, chamado *hôtel garni* - uma grande casa onde os apartamentos eram alugados por dia, semana ou mês. Sua aparência significava uma ruptura com os métodos corriqueiros de hospedagem, como pousadas e instalações similares, e o surgimento de instalações mais luxuosas e até mais ostentadoras. Os hotéis com gerentes, recepcionistas e funcionários uniformizados surgiram, de modo

---

<sup>2</sup> Torre, Francisco de La. 2001. Administração Hoteleira, São Paulo, Roca pág 13

<sup>3</sup> Retirado do “site” oficial da ABIH, acessado em 12/01/2004

geral apenas no início do século XIX, e até meados desse século seu desenvolvimento foi relativamente lento<sup>4</sup>.

## 1.2 - Hotelaria e os meios de transporte

Até o fim da era das diligências, em torno do ano de 1840 - quando surgiram as ferrovias, os terminais de tropa e os estábulos ficavam instalados nas pousadas. Velhos estabelecimentos foram reformados ou reconstruídos, outros novos surgiram em estradas que levavam às capitais, devido ao intenso tráfego das diligências. Algumas das maiores pousadas daquele período foram projetadas especificamente para se integrar com esse meio de transporte, fazendo o papel de estação de chegadas e partidas. Dispunham de escritório de reservas e salas de espera; além disso, muitas dessas "estações" possibilitavam ao viajante fazer reservas e comprar passagens de diligências, de várias rotas, a partir da pousada - o Hotel Royal, na Inglaterra, por exemplo, tinha um total de 23 linhas.<sup>5</sup>

Por centenas de anos, as ferrovias e o navio a vapor dominaram o transporte de passageiros, e os novos meios de transporte estimularam a viagem entre países e continentes. Embora os primeiros hotéis tenham surgido no século XVIII, seu crescimento se deu apenas no século XIX, quando as ferrovias e, posteriormente, os navios a vapor criaram mercados grandes o suficiente para possibilitar o surgimento de hotéis maiores. Na Inglaterra, em 5 de julho de 1841, Thomas Cook organizou o primeiro sistema de transporte em massa de passageiros em viagem de recreação, em direção às praias, como Blackpool, Brighton e Margate. Este fato caracteriza-se como sendo marco inicial do turismo organizado e tem grande importância para hotelaria devido à estreita ligação que passa a existir entre as duas indústrias, do turismo e da hotelaria<sup>6</sup>.

Por volta de meados do século XX, na maioria dos países desenvolvidos do mundo (antes na América do Norte e, mais tarde, na Europa), todo um ciclo foi completado, e a maior parte do tráfego se voltou para as estradas, sendo o automóvel o principal meio de

---

<sup>4</sup> Medlik, S.; Ingram, H. Introdução à Hotelaria: Gerenciamento e Serviços. Rio de Janeiro: Campus, 2002. pág 06

<sup>5</sup> Campos, 1999.pág. 41.

<sup>6</sup>Torre, Francisco de La.Administração Hoteleira: parte I, São Paulo: Roca 2001. pág. 28.

transporte de passageiros. Quase simultaneamente, a viação aérea sobressaiu sobre as estradas e navios como o principal meio de transporte de passageiros de longa distância.

A "Era do Jato" aumentou ainda mais a sinergia entre aviação e a hotelaria uma vez que as próprias linhas aéreas fazem reservas nos hotéis para os passageiros, enquanto os hotéis, por sua vez, dispõem de toda informação relacionada com as linhas aéreas, além de oferecer traslado entre o aeroporto e os hotéis, fazendo surgir os vôos “charters” (fretados) e as transportadoras aéreas passaram a exercer um papel fundamental no desenvolvimento turístico. Os conceitos de quarto com banheiro privativo, hoje chamado apartamento e a uniformização dos empregados foram introduzidos pelo suíço César Ritz em 1870, no primeiro estabelecimento hoteleiro planejado em Paris, e atingiu os Estados Unidos em 1908, com o Statler Hotel Company.<sup>7</sup> No final do século XIX, os hóspedes tinham se tornados mais exigentes e surgiram então hotéis de grande luxo, como os famosos Savoy, Ritz, Claridge, Carlton e outros, acompanhando a tendência dos fabulosos trens e navios de passageiros da época.<sup>8</sup>

O incremento do transporte em massa na década de 1950 trouxe como consequência a construção de centros de férias com seus respectivos hotéis. Esses centros oferecem ao turista belos panoramas, a combinação de sol e mar, instalações atraentes totalmente criadas pela mão do homem, como Disneylandia na Califórnia e, posteriormente, Disneyworld em Orlando, Flórida.

### 1.3 – Hotelaria nos Estados Unidos da América

Na América do Norte as primeiras acomodações para viajantes seguiram um padrão semelhante ao da Inglaterra, onde a maioria das pousadas se originou de casas transformadas; porém, na virada do século XVIII, já se podia observar, em várias cidades da Costa Leste, hotéis construídos para um determinado fim, e na primeira metade do século XX a construção de hotéis se espalhou da América em toda a sua extensão. A evolução da manutenção de pousadas para hotéis aconteceu, dessa forma, quase que paralelamente no Velho e no Novo Mundo, e o surgimento de indústrias hoteleiras em ambos os lados do Atlântico provavelmente tem mais em comum do que se sabe. O que a América do Norte pode ter perdido em termos de história e tradição, ela ganha em espírito

---

<sup>7</sup> Andrade, N. Hotel: Planejamento e projeto. São Paulo: 5ª - Ed. Senac 2002, pág. 09.

<sup>8</sup> Introdução a Turismo e hotelaria – SENAC.

pioneiro, na intensa rivalidade entre cidades e empresas, e no tamanho cabal e no crescimento do mercado de viagens<sup>9</sup>.

A principal diferença no desenvolvimento e crescimento da hotelaria nos Estados Unidos foi a grande interação com a comunidade. Enquanto que na Europa do século XIX os hotéis só eram abertos aos aristocratas, nos Estados Unidos os empreendimentos eram abertos a toda comunidade. Fazia-se somente a distinção de quem pudesse pagar, não importando se pertencia a classe nobre ou não. Perfeita descrição do capitalismo e da democracia.

Com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente. Mas os hotéis com staff padronizado, formados por gerentes e recepcionistas, aparecem somente no início do século XX. O turismo passa por uma transformação radical a partir da Segunda Guerra Mundial, com a expansão acelerada da economia mundial, a melhoria da renda de amplas faixas da população (basicamente nos países mais desenvolvidos da Europa central, nos EUA e no Canadá) e a ampliação e melhoria dos sistemas de transporte e comunicação, principalmente com a entrada em cena dos aviões a jato para passageiros, de grande capacidade e longo alcance. Neste período, o turismo passa a ser uma atividade econômica significativa, principalmente para os países desenvolvidos, nos quais havia crescimento e ampliação da renda da população, o que gerava mais disponibilidades de tempo e recursos para o lazer. O processo de desenvolvimento e de globalização da economia mundial, além de gerar um progressivo fluxo de viagens regionais e internacionais, ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que passou a ser, efetivamente, o grande promotor de redes hoteleiras. A sociedade de consumo de massa ampliou-se para o setor de lazer e de turismo.

É importante lembrar que a classe média, enquanto base para uma sociedade de consumo de massa aparece no século XX, e, em casos como o Brasil, após a década de 40. Nos países desenvolvidos, além da classe média, o operariado com capacidade aquisitiva para o lazer e o turismo passa, também, a ser representativo no mesmo período.<sup>10</sup> Um fator

---

<sup>9</sup> Medlik, S; Ingram, H. Introdução à Hotelaria: Gerenciamento e Serviços. Rio de Janeiro: Campus, 2002, pág. 06.

<sup>10</sup> Andrade, N. Hotel: Planejamento e projeto. São Paulo: 5ª - Ed. Senac 2002. pág 16.

que influenciou decisivamente no desenvolvimento da indústria hoteleira foi o hábito intenso de viajar dos norte-americanos, que exerceu grande influência, inclusive na atualidade, tanto nos Estados Unidos como em outros países. Ainda no século XX, os hotéis se firmaram não apenas como centros de hospitalidade comercial para os viajantes, mas também como importantes centros sociais das comunidades. A construção, o gerenciamento e a operação se tornaram atividades especializadas, com seus estilos e métodos próprios. Chegaram a crescente especialização e a sofisticação otimizada nas indústrias hoteleiras da maioria das cidades, bem como seu crescimento e expansão. O crescimento e a diversidade das operações de hotéis, porém, também foram comparados ao crescimento e à diversidade da concorrência no mercado geral de hospedagem.

#### 1.4 – Marcos da hotelaria no mundo

Segundo Andrade (2002, pág. 18), com modificações.

**Antiguidade** - Estâncias hidrominerais instaladas pelos romanos na Britânia (Inglaterra), na Heivécia (Suíça) e no Oriente Médio. Pontos de paradas e de caravanas.

**Idade Média** - Abadias e mosteiros que acolhiam hóspedes.

**Era Moderna** - Acomodações junto aos postos de articulação dos correios e abrigos para cruzados e peregrinos.

**1790** - Surgimento de hotéis na Inglaterra, na Europa e nos EUA, no final do século XVIII, estimulados pela Revolução industrial.

**1829** - Inaugurado o “Tremont House” de Boston. Considerado o “Adão e Eva” da hotelaria. Suas inovações físicas eram marcantes: oferecia quartos com acomodação privada, ”single” e “doublé” (o conceito anterior ainda era de grandes quartos com muitas camas). Todos com portas e fechaduras, cada quarto tinha sua bacia e jarro para higiene pessoal e oferecia um sabonete de cortesia. Surge também a figura do mensageiro.

**1850** - Áreas próximas às estações ferroviárias passam a concentrar os hotéis no final do século XIX e nos primeiros anos do século XX.

**1908** - Inaugurado o "Sattler Hotel" em Búfalo, o primeiro hotel comercial moderno. Ele incorporou todas as técnicas anteriormente conhecidas e introduziu inovações: portas corta-fogo protegendo as escadarias principais, fechaduras em todas as portas (porém com a maçaneta abaixo do tambor da chave), interruptor de luz ao lado das portas de entrada nos ambientes, banheiro privativo para cada apartamento, água corrente, espelho de corpo inteiro em todos os quartos e jornal matutino gratuito para os hóspedes.

**1920** - Grande número de hotéis construídos, na década de 20, nos EUA e Europa, gerado pela prosperidade econômica.

**1950** - Novo surto de construção de hotéis nos anos 50, coincidindo com a era dos jatos e o grande incremento do comércio e do turístico mundial. As grandes redes hoteleiras se alastraram com modelos de instalações padronizadas e compromissos de serviços de boa qualidade.

**1970** - Entrada em operação dos Boeing 747, em 1969 / 1970, com grande capacidade de passageiros, impulsionando ainda mais os fluxos turísticos e conseqüentemente a hotelaria.

### 1.5 - A hotelaria no Brasil

No período colonial, os viajantes se hospedavam nas casas-grandes dos engenhos e fazendas, nos casarões das cidades, nos conventos e, principalmente, nos ranchos que existiam à beira das estradas, erguidos, em geral, pelos proprietários das terras marginais, onde forneciam alimentos e bebidas aos viajantes. Nessa época era muito comum as famílias receberem hóspedes em suas casas, havendo em muitas, o quarto de hóspedes. Os jesuítas e outras ordens recebiam nos conventos personalidades ilustres e alguns outros hóspedes. No mosteiro de São Bento, no Rio de Janeiro, foi construído na segunda metade do século XVIII, um edifício exclusivo para hospedaria. Foi também nesta época que começaram a surgir na cidade do Rio de Janeiro as estalagens, ou casas de pasto que ofereciam alojamento aos interessados, embriões de futuros hotéis.

Em 1808, a chegada da corte portuguesa ao Rio de Janeiro e a conseqüente abertura dos portos trouxeram um grande fluxo de estrangeiros, que aqui vieram exercer funções diplomáticas, científicas e comerciais. Com isso, houve um aumento da demanda por

alojamentos, e nos anos seguintes os proprietários da maioria das casas de pensão, hospedarias e tavernas passaram a utilizar a denominação de hotel, com a intenção de elevar o conceito da casa, independentemente da quantidade dos quartos e do padrão dos serviços oferecidos.

Cabe destacar, nessa época, o Hotel Pharoux, pela localização estratégica junto ao cais do porto, no Largo do Paço, considerado um dos estabelecimentos de maior prestígio no Rio de Janeiro. O problema da escassez de hotéis no Rio de Janeiro, que já acontecia nos meados do século XIX, prosseguiu no século XX, levando o governo a criar o Decreto nº 1160, de 23 de dezembro de 1907, que isentava por sete anos, de todos os emolumentos e impostos municipais os cinco primeiros grandes hotéis que se instalassem no Rio de Janeiro. Esses hotéis vieram e com eles o Hotel Avenida, o maior do Brasil inaugurado em 1908, com 220 quartos marcando a maioridade da hotelaria no Rio de Janeiro.<sup>11</sup> Seu marco hoteleiro mais famoso foi o Copacabana Palace, cuja construção contribuiu de forma decisiva para transformar o Rio de Janeiro em pólo de turismo e lazer. Em Agosto de 1922, inaugura-se o Hotel Glória, hoje um dos maiores hotéis do Brasil com 700 apartamentos. O Copacabana Palace, com sua imponente construção e localização privilegiada, um dos mais famosos hotéis do Brasil e o mais tradicional segue até hoje como um importante ponto turístico da cidade.

O marco significativo da hotelaria paulista ocorreu com a inauguração do Hotel Términus, com mais de 200 quartos, localizado na atual Avenida Prestes Maia, onde hoje temos o edifício da Receita Federal. Posteriormente, em 1923, é de se mencionar o moderno Hotel Esplanada, ao lado da imponente edificação do Teatro Municipal com seus 250 apartamentos, magnífico hall de entrada todo de mármore Carrara, três luxuosos salões-restaurantes, salão de chá, ponto de encontro da elite paulista.

A década de 40 foi marcada por um episódio muito importante para o desenvolvimento dos grandes hotéis, a proibição dos jogos de azar em 1946. Muitos grandes hotéis fecharam suas portas, como o Grande Hotel Araxá e o Quitandinha, e muitos tiveram que reestruturar seus estabelecimentos. Esta proibição ainda se mantém, baseada em um estudo feito pela Embratur que concluiu que os turistas de alto poder

---

<sup>11</sup> Andrade, N. Hotel: Planejamento e projeto. São Paulo: 5ª - Ed. Senac 2002.

aquisitivo continuarão jogando no exterior e que os turistas estrangeiros não seriam atraídos ao Brasil.

Com a proibição, a hotelaria de lazer e o conjunto da atividade hoteleira somente tiveram novo avanço com os incentivos fiscais da operação 63, do Banco Central. Porém esse incentivo em partes não foi muito significativo para o crescimento e desenvolvimento do setor, como coloca Duarte (1996 p.18): "Esta medida favoreceu o grande crescimento da Rede Othon, que figurava entre as maiores do mundo, e de outras redes como Vila Rica e Luxor. Todas de capital fechado, porém caracterizadas pela administração familiar"<sup>12</sup>.

Em 1966 é criada a Embratur e, junto com ela, o Fungetur (Fundo Geral de Turismo), que atua através de incentivos fiscais na implantação de hotéis promovendo uma nova fase na hotelaria brasileira principalmente no segmento de hotéis de luxo, os chamados cinco estrelas. Esse novo surto hoteleiro leva também a mudanças nas leis de zoneamento das grandes capitais, tornando a legislação mais flexível e favorável à construção de hotéis. Nos anos 60 e 70 chegam ao Brasil as redes hoteleiras internacionais. Mesmo sem um número importante de hotéis, essas redes vão criar uma nova orientação na oferta hoteleira com novos padrões de serviços e de preços. A expansão da hotelaria sob a tutela da Embratur, que tem como pano de fundo uma demanda crescente e em grande parte reprimida, teve como consequência um desequilíbrio no perfil de hotéis novos oferecidos, pois a maior parte pertencia à categoria cinco estrelas. Segmentos importantes da demanda como os ligados a negócios e serviços, que buscam hotéis de categorias média e econômica, têm sido negligenciados resultando em uma demanda reprimida ou mal servida à espera de um atendimento mais adequado.

O desenvolvimento da indústria hoteleira no Brasil parece promissor em função das percepções de crescimento da economia. A estabilização da moeda e dos preços tem permitido a incorporação do item viagens no orçamento familiar, pelo menos entre a classe média. As viagens turísticas ao exterior apresentam um componente importante para a hotelaria brasileira: os turistas brasileiros passam a conhecer o padrão da hotelaria de países desenvolvidos, que apresentam melhor qualidade e menores preços. Gradualmente,

---

<sup>12</sup> [www.canaltur.com.br](http://www.canaltur.com.br). Acesso feito em 15/01/04

esses turistas irão pressionar as empresas do setor hoteleiro no Brasil a oferecer mais qualidade e preços menores.

Recentemente, a montagem de *funds*, a partir dos fundos de pensão e de financiamentos do BNDES, tem sido uma das poucas alternativas para a implantação de novos hotéis. Ainda aqui, na utilização desses capitais, têm predominado os hotéis de luxo e de grande porte.

Nos últimos anos, as cadeias hoteleiras internacionais vêm ampliando sua participação no mercado brasileiro, visando inclusive o segmento de hotéis econômicos, os menos atendidos, trazendo alterações significativas nos padrões da oferta atual, acirrando a concorrência, com a conseqüente diminuição das tarifas e aprimoramento dos padrões de atendimento.

A dinâmica vigente no setor hoteleiro é bem atestada pelo conjunto de empreendimentos construídos nas cidades de São Paulo e Guarulhos. Somente em 2002 foram implantados 38 hotéis nas duas cidades. Em função da demanda causada pelo aeroporto internacional, Guarulhos recebeu sete novos hotéis. As redes hoteleiras internacionais: Accor, Best Western, Hyatt, Ramada Renaissance, Marriot, Choice, Posadas e Sol Meliá têm participação de peso nos empreendimentos, em sua maior parte de padrão quatro e cinco estrelas e com mais de duzentos apartamentos por unidade hoteleira.<sup>13</sup>

1.6 - Marcos da Hotelaria no Brasil, segundo Andrade, 2002, pág. 25.

**1808** - Mudança da corte portuguesa para o Brasil, o que incentiva a implantação de hospedarias no Rio de Janeiro.

**1904** - Primeira lei de incentivos para a implantação de hotéis no Rio de Janeiro.

**1946** - Proibição dos jogos de azar e fechamento dos cassinos, o que inviabilizou os hotéis construídos para esse fim.

**1966** - Criação da Embratur e do Fungetur, que viabilizam a implantação de grandes hotéis, inclusive nas áreas da Sudam e da Sudene.

**1990** - Entrada definitiva das cadeias hoteleiras internacionais no país.

---

<sup>13</sup> Andrade, N. Hotel: Planejamento e projeto. São Paulo: 5ª - Ed. Senac 2002.

## Descrição da Metodologia da Pesquisa

Os hotéis de design e de luxo, que utilizam alta tecnologia a serviço da hospitalidade, constituíram os padrões de referência para esta pesquisa, que procurou captar as tendências do setor, como forma de nortear a composição do quarto do futuro, objetivo principal deste trabalho.

Esses hotéis, por questões mercadológicas, concentram-se nas grandes capitais brasileiras, mais precisamente São Paulo e Rio de Janeiro. Devido ao seu reduzido número a amostra pode estar compreendendo quase toda a população.

A pesquisa, realizada entre os meses de novembro de 2003 a março de 2004, baseou-se no estudo das características desses hotéis através de pesquisas bibliográficas, consultas em meios eletrônicos e em publicações de cunho jornalístico. O trabalho também apresenta um breve histórico da hotelaria mundial e da nacional. Aborda a legislação vigente, o regulamento oficial de classificação de meios de hospedagem, características do mercado, considerações sobre o hóspede e sua compra.

Na pesquisa foram identificados os recursos tecnológicos ofertados pelo mercado hoteleiro de alto padrão, possibilitando um amplo conhecimento deste novo nicho que se torna uma importante referência para a atualização e modernização dos equipamentos e procedimentos utilizados pelo setor.

## Apresentação dos Resultados da Pesquisa

### Características do Produto e Peculiaridades do Mercado

A empresa hoteleira é suporte básico da infra-estrutura turística e elemento essencial para o desenvolvimento do Turismo num país. O hotel é uma empresa de prestação de serviços e se diferencia completamente de outros estabelecimentos industriais ou comerciais. Enquanto na indústria pode-se planejar o número certo de equipamentos, instalações e pessoal para um determinado tipo de produção, o mesmo não acontece com a hotelaria, que fica no aguardo dos clientes para pôr em funcionamento seu esquema operacional. O produto hoteleiro é estático, o consumidor deve ir até ele.

(BENI, 1998, pág.195)

Se por um lado a demanda por produtos hoteleiros é bastante sazonal, pois sofre influência de inúmeras variáveis como o clima, a economia, as culturas, doenças, catástrofes e epidemias, os custos operacionais com manutenção, estrutura, equipamentos e principalmente mão de obra, são fixos. Esta complexa relação requer um bom planejamento, a médio e longo prazo, no intuito de tentar maximizar os resultados e de minimizar seus impactos negativos.

Para obterem sucesso no mercado competitivo de hoje, as empresas devem concentrar-se no cliente e tentar ganhar clientes dos concorrentes, oferecendo-lhes mais valor. É sabido que as empresas não podem satisfazer todos os consumidores de um certo mercado - pelo menos não todos da mesma forma. Há muitos tipos diferentes de consumidores com muitos tipos diferentes de desejos, e algumas empresas estão em melhor posição para servir certos segmentos do mercado.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Hotéis e Hóspedes, site da ABIH. Acessado em 06/01/2004.

Essa conceituação do que seja a hotelaria visa a familiarização do leitor com o produto alvo deste estudo. As terminologias próprias do negócio encontram-se detalhadas na legislação e regulamentação do setor dando maior entendimento de suas particularidades.

#### Regulamento do sistema oficial de classificação de meios de hospedagem

Através da Deliberação Normativa 429, de 23 de abril de 2002 a EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo e o IBH – Instituto Brasileiro de Hospedagem, sociedade civil sem fins lucrativos, instituído e mantido pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH Nacional, foram os responsáveis pela regulamentação e implantação do novo sistema de classificação hoteleira.

O Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem é instrumento para a promoção do desenvolvimento da indústria hoteleira, cabendo-lhe classificar, categorizar, qualificar os meios de hospedagem, em território nacional, simbolizados por estrelas, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que possuam. É através dele que os Meios de Hospedagem poderão obter a chancela oficial pela classificação e utilizar os símbolos que representam as diferentes categorias de conforto e atendimento, conforme os padrões de instalações e serviços.

O gerenciamento operacional do processo de classificação será feito pelo IBH, mantendo sistema próprio de controle sobre a eficácia dos serviços do Organismo Avaliador Credenciado, através da realização de inspeções por amostragem das unidades habitacionais.

Unidade Habitacional - UH é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso, se subdividindo basicamente nos seguintes tipos:

- Apartamento - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo;

- Suíte - UH constituída de apartamento, conforme definição, acrescido de pelo menos uma sala de estar.

As UH poderão ser conjugadas e adaptadas para funcionamento como sala de estar e/ou quarto de dormir, sendo, entretanto, sempre consideradas para efeito de avaliação, como duas ou mais UH's distintas.

Conforme sua predominância no meio de hospedagem, as UH's classificam-se, em:

- UH tipo - as que possuam características construtivas, de equipamentos e instalações e localização similares e que correspondam a, no mínimo, a 51% do total de UH's do estabelecimento;
- UH atípica - as que possuam características distintas das demais, inclusive quanto à orientação em relação ao ambiente exterior e que correspondam a, no máximo, a 49% do total de UH's do estabelecimento.

Das categorias de meios de hospedagem

Atendidas as disposições deste Regulamento e da matriz de classificação aplicável, os meios de hospedagem serão classificados em categorias representadas por símbolos, conforme a seguir:

<b>Categoria</b>	<b>Símbolo</b>
Super Luxo	★★★★★ SL
Luxo	★★★★★
Superior	★★★★★
Turístico	★★★★
Econômico	★★★
Simples	★★

**Fonte: Regulamento do sistema oficial de classificação de meios de hospedagem.**

Para um melhor entendimento das exigências contidas nesse Manual, será feita uma rápida explanação dos critérios para a determinação das categorias Cinco Estrelas e Cinco Estrelas Super Luxo.

## Manual de Avaliação

### Aspectos construtivos, equipamentos e instalações

As áreas de um hotel são sempre medidas de “face a face” das paredes, ou seja, utilizando-se a área útil dos ambientes. Em casos especiais, como o da portaria em relação ao Setor Social, pode ser delimitada pelo mobiliário

Ambientação, conforto e decoração propiciada por áreas e instalações amplas e muito confortáveis, decoração com materiais nobres e/ou rústicos, acessórios de qualidade correspondente ao *top* de linha, assegurando sofisticação.

### Setor habitacional

Deve-se levar em conta as áreas de todos os tipos de Unidades Habitacionais dentro do estabelecimento, identificando os diversos tipos e espécies de UH's com áreas idênticas. A área total da unidade habitacional será o somatório das áreas úteis fechadas do quarto (que compreende o quarto, propriamente dito, o vestíbulo e o armário embutido) e do banheiro privativo.

Entende-se por vestíbulo a área ou ambiente localizado na entrada do quarto de dormir, que se antepõe entre a porta de entrada da UH e as camas, assegurando maior privacidade ao hóspede. Deve-se atentar para o fato de que, nos casos das áreas dos quartos de dormir e banheiros privativos, exige-se que uma porcentagem dessas dependências atenda as áreas mínimas estabelecidas na Matriz de Classificação. Por exemplo: um apartamento com área de 8,50 m<sup>2</sup> não comporta ocupação para duas pessoas, tendo o mobiliário limitado de acordo com seu tamanho. A área útil dos armários embutidos (também face a face, no interior dos mesmos), inclui-se, igualmente na área do quarto de dormir.

No caso de Unidade Habitacional do tipo Suíte ou de quarto de dormir conjugados com ambiente de estar que não possam ser caracterizados como Suíte, poderá ser acrescida à área do quarto, a área útil do ambiente de estar.

#### Unidades habitacionais

Todas as salas e quartos das UH's devem conter:

- Iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações;
- Climatização em 100% das UH's através de equipamento adequado à climatização (refrigeração/calefação);
- TV em cores em 100% das UH's, com tv a cabo ou por antena parabólica nos 5 ★;
- TV em cores, equipamento de vídeo cassete e DVD em 100% das UH's, além de tv por assinatura a cabo ou por antena parabólica com canais específicos para notícias, esportes, *shows* e filmes, disponíveis em pelo menos dois canais e em duas línguas estrangeiras, além de serviço de contratação de programas especiais, comumente chamados de *pay per view*;
- Existência de equipamentos de informática em todas as UH's, em perfeito estado de conservação e funcionamento e com conectividade veloz à internet (banda larga);
- Cofres para guarda de valores para 100% das UH's nos 5 ★*SL* e 60 % das UH's nos 5 ★. Trata-se de cofres de pequenas dimensões fixados rigidamente, com sistema de fechamento sob controle exclusivo do hóspede;
- Sistemas integrados de controle que permite integrar todos os departamentos e informações sobre todos os gastos do hospede;
- Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH's, capaz de permitir, ao menos, o recebimento de ligações externas;

- Banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou através de duto; com área média igual ou superior a 5,00m<sup>2</sup> (em no mínimo 90% das UH's) e banheira em 30% das Suítes;
- Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 8,50m e área média igual ou superior a 18,00m<sup>2</sup> (100% das UH's nos 5 ★SL) e 16,00m<sup>2</sup> (em no mínimo 90% das UH's nos 5 ★). Incluindo nessas áreas o armário e/ou “closet” e o vestíbulo;
- Suítes com sala de estar de área média igual ou superior a 12,00m<sup>2</sup> (em 100% das UH's 5 ★SL) e 11,00m<sup>2</sup> (nos 5 ★);
- Percentual de UH's do tipo suíte, fixado à conveniência do estabelecimento, constituída de no mínimo, quarto exclusivo do hóspede separado fisicamente, da sala, por parede com porta de comunicação, sala de estar e banheiro privativo;
- Além das áreas mínimas exigidas para a sala de estar deverão ser equipadas com um sofá, duas poltronas e mesa de centro ou lateral;
- Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais, duas linhas telefônicas, fax, tomada tripolar (para microcomputador e impressora), tomada bipolar (para recarregador de telefone celular);
- Camas com dimensões superiores a 2,00m de comprimento x 1,40m de largura para casal e 2,00m de comprimento x 1,20m de largura para solteiro e travesseiros antialérgicos;
- Acessórios complementares que poderão ser constituídos de material para escrever, saco de roupa para lavanderia, fósforos, polidor de sapatos, cesta de papéis no quarto da UH, etc. Em 100% das UH's nas duas categorias;
- Outros acessórios em 100% das UH's (touca de banho, escova e pasta de dente, *xampu*, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente

de aumento, lixa, cotonetes, espuma de banho, sais de banho, etc.). No mínimo de oito itens para os 5 ★*SL* e no mínimo de seis para os 5 ★.

- Limpeza diária com acompanhamento e controle; troca de roupas de cama e banho; serviço de "Não Perturbe", e "Arrumar o Quarto" de acordo com solicitação do hospede;
- Sala de ginástica em dependência apropriada para o uso de aparelhos de ginástica e/ou musculação, tendo o acompanhamento de um instrutor qualificado;
- Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso equipada com móveis especiais para descanso, sanitários, vestiário e ducha de água fria;
- Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros;
- Piscina climatizada que tenha como medidas mínimas 4 x 12 m e mantenha serviço especializado de guarda-vidas;

#### Sala de Reuniões e Escritório Virtual

- Ambiente adequado para reuniões ou escritório virtual com detalhes arquitetônicos (revestimentos, acomodações, acústica, etc.) e instalações eletro-eletrônicas capazes de atender às necessidades dos hóspedes ou clientes em utilizá-la para suas atividades profissionais ou reuniões;
- O ambiente deve conter aparelhos de fax, máquinas para reprodução xerográficas, computadores em versões atuais, modem, conexão com Internet ou similar, vídeo-cassete, TV, aparelhos retro-projetores, telas para projeção, aparelhos de projeção de slides, e tudo o mais que possa servir de apoio para convenções e reuniões;

Caso o hotel opte pelo contrato de locação, deverá manter também, um contrato de manutenção com firma especializada e os equipamentos deverão estar em perfeitas condições de uso.

## Aspectos de gestão administrativa

Os critérios para recrutamento, qualificação e treinamento de pessoal, bem como para o monitoramento, supervisão e avaliação de desempenho devem estar contidos em manual de procedimento interno. O processo de avaliação das metas e objetivos deve ser feito periodicamente através de avaliação interna ou terceirizada.

## Documentação

- Documentos: Políticas, Manuais, Procedimentos, Instruções, Planos, Critérios, etc;
- Disponibilidade, no local de uso, da revisão atualizada;
- Certificação ISO série 9000 válido para hotéis **5 ★ SL**;

Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:

- Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – FNRH;
- Fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH;
- Fornecimento de Cartão do Estabelecimento com o nome do hóspede e período de hospedagem;
- Placa de classificação fixada no local determinado pela ABIH/EMBRATUR;
- Divulgação e explicitação dos compromissos recíprocos para com o hóspede através de regulamento interno com direitos e deveres; serviços e preços oferecidos, incluídos ou não na diária divulgados em português e em pelo menos mais duas línguas estrangeiras.

## Gestão dos colaboradores

- Refere-se à existência de uma política de orientação e treinamento dos colaboradores do estabelecimento, voltada para a execução de suas funções. Os níveis de especificidade e complexidade desse treinamento variam conforme a categoria do hotel;

## Segurança

- Controle do uso dos cofres através de fichas, chaves ou códigos individuais para o uso dos hóspedes;
- Sistema eletrônico de detecção da presença e circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar que deverá cobrir todas as áreas sociais e de circulação, gravar as imagens e garantir o correlato sigilo de informações.

## Atendimento ao hóspede

- Instalações e equipamentos de tecnologia de ponta capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes, tais como: cartão magnético para controle da despesa, *check out* por vídeo/TV, sistema automatizado de mensagem, serviço de despertador programável pelo próprio hóspede, etc.

## A segmentação do mercado hoteleiro

O processo de segmentação de mercado é inerente a qualquer setor da economia mundial, portanto, não seria diferente com a indústria hoteleira. Segundo Philip Kotler (2000, pág. 185), “a segmentação é o processo de dividir o mercado em grupos distintos de consumidores, com necessidades, características ou comportamentos diferentes que exijam produtos ou compostos de marketing distintos”. Tal processo permite a oferta de vários tipos de acomodações para seus respectivos hóspedes, ou seja, seu público-alvo. Neste sentido cada segmento da hotelaria direciona sua oferta para atender às necessidades específicas de seus hóspedes.

Em meados do século XX, seguindo a linha da industrialização, a hotelaria se caracterizou em grandes e luxuosos empreendimentos que lhes garantiam ganhos de escala. De um modo geral, havia uma maior preocupação com o luxo e com os serviços oferecidos pelo hotel como um todo. Esses hotéis, classificados como cinco estrelas, possuíam unidades habitacionais de certa forma *standartizadas*. Suas enormes e suntuosas estruturas, de difícil e onerosa manutenção e modernização, têm trazido dificuldades para o

acompanhamento do dinamismo do mercado. São exemplos desses hotéis: em **Tóquio**, o Sheraton Grande Tóquio Bay Hotel com 799 quartos, Century Hyatt Tóquio com 766 quartos e o New Otani Hotel Tóquio com nada menos do que 1600 quartos; em **Nova York** temos o Le Parker Meridien New York com 730 quartos e o Radisson Lexington Hotel com 450 quartos. No Brasil podemos citar o Hotel Transamérica em São Paulo com 400 apartamentos e o Rio Othon Palace, no Rio de Janeiro, com 595 apartamentos.

A categoria cinco estrelas para negócios começa com a chegada da rede internacional Hilton, nos anos 70. Nos anos 80, o Maksoud tomou-se sinônimo de glamour nesta categoria. Nos anos '90 os hotéis de negócios vieram para melhor suprir as necessidades dos hóspedes que viajam a trabalho, mas que não abrem mão do padrão cinco-estrelas. Tais hotéis foram criados sobre uma estrutura enxuta, com decoração modesta, comparada a dos luxuosos hotéis de lazer, mas com excelente conforto e avançada estrutura de serviços de apoio a negócios, como acesso à Internet, duas linhas telefônicas, fax e equipamentos eletrônicos. Enfim, tudo para que o hóspede pudesse transformar o quarto em um escritório, sem precisar abrir mão do conforto, da segurança e principalmente de sua privacidade.

Em São Paulo os empreendimentos foram atraídos pelo imenso número de eventos realizados na cidade. São cerca de 74 000 por ano, entre congressos, convenções e seminários, ou 76% das feiras de negócios que acontecem no país totalizando cerca de nove milhões de visitantes que passam por aqui anualmente.

Atualmente com pouco mais de dez representantes na capital paulista os hotéis de negócio têm se destacado por algumas características principais: investimentos de cerca de 100 milhões de dólares; número inferior a 500 unidades habitacionais; obras de referencial arquitetônico; várias opções de bares e restaurantes sob o comando de chefes internacionais; academias de ginásticas; centros de tratamentos de saúde e estéticos; espaços para apresentações, alguns possuem até teatros.

No âmbito dos hotéis de negócios a pesquisa identificou dois grandes empreendimentos, o Hotel Renaissance e o Grand Hyatt Hotel, que se assemelham aos hotéis de design pelos serviços e equipamentos oferecidos, mas que se diferenciam pelo número de quartos e pela quantidade de opções de lazer e comércio, a saber:

- Telefones em três pontos (cama, escritório e banheiro);
- Aparelho de fax, instalações para microcomputador e estação de trabalho;
- Circuito interno e externo de filmagem; ar condicionado com controle remoto, cofres e fechaduras eletrônicas, correio de voz em cinco idiomas;
- Acesso à internet banda larga;
- Sala para reuniões de negócios equipadas com vários recursos;
- Cômodos são equipados com TVs de tela plana, DVD, aparelho de CD, vídeo, TV a cabo, canais por assinatura e *home theater*;
- Camas *king size* forradas com lençóis em puro algodão egípcio de 200 de fios, toalhas 670 g e travesseiros de pluma de ganso;
- Banheira de hidromassagem com duchas independentes; secador de cabelo, balança, espelho magnitude;
- Serviço de despertar; jornal diário e mordomo;
- Apartamentos para fumantes;
- Mini bar;
- Piscina térmica, *ofurô*, sauna seca e úmida, spa, sala de ginástica e massagem;
- Traslado, em carro privativo, de acordo com a necessidade do hóspede;
- Cozinhas comandadas por grande *chef's* internacionais;

Particularmente o hotel **Renaissance** oferece 452 apartamentos distribuídos em 25 andares, sendo sete deles reservados para os não fumantes. Dispõe de *Lobby bar*, um restaurante e um piano bar. Para os negócios o hotel possui treze salas, devidamente equipadas, com capacidade para até quinhentas pessoas. O hóspede ainda encontra joalheria, floricultura, tabacaria, quadra de *squash*, etc. Outro diferencial é o teatro que inclui os ingressos das apresentações nas diárias de final de semana com intuito de atrair também o público local dando movimento ao hotel e garantindo renda ao investimento. Nas unidades habitacionais oferece, além dos já citados: cafeteira e detectores eletrônicos de fumaça.

O hotel **Grand Hyatt** possui 470 apartamentos e suítes utilizando elementos da cultura brasileira combina madeira e luz natural para criar um ambiente fino e aconchegante. Os apartamentos possuem acesso para deficientes físicos, unidades

exclusivas para fumantes e banheiros com mosaicos de mármore importado da Itália. Travesseiros *king-size* e edredons de pena de ganso, não alérgicos. Produtos de higiene pessoal dos banheiros são elaborados com ingredientes naturais, orgânicos e recomendados para todos os tipos de pele.

No hotel, o setor **Grand Club** reserva 56 apartamentos e suítes nos últimos três andares da torre principal e oferece área privativa para *check in* e *check out*, serviço de mordomo, menu de DVD's, café da manhã continental, coquetel nos finais de tarde, café e chá servidos durante todo o dia e sala de reunião privativa. Apresenta *Lounge* sofisticado com janelas que cobrem todo o pé direito e vista panorâmica da cidade, ampla coleção de jornais e revistas do Brasil e exterior e equipe preparada para atender as mais diversas necessidades, em vários idiomas.

No setor de **Suítes Executivas**, localizadas na extremidade dos corredores e batizadas com nomes de árvores nobres brasileiras, são oferecidos espaço de trabalho e *living room* independentes do quarto de dormir. As **Suítes Diplomáticas** são decoradas em estilo moderno e traduzem versatilidade para pessoas privilegiadas. Possuem quarto de dormir independente, closet espaçoso, sala de jantar para seis pessoas, *living*, uma pequena copa e, caso seja necessário, é possível ter um segundo apartamento interligado. As janelas oferecem vista panorâmica da cidade e o banheiro possui banheira e ducha separadas.

Localizadas no último andar do hotel as **Suítes Presidenciais são de** extremo luxo. Com uma varanda que oferece vista para a cidade, cada suíte possui um quarto principal com duas camas *king-size*, espaçosa área com mesa de trabalho e sala de jantar com cozinha equipada. Outros apartamentos podem ser conectados caso haja necessidade. O *living* possui som *surround* e a sala de jantar acomoda até oito pessoas. Serviço médico disponível, *babysitters*, e *check in* especial para comitivas. O Grand Hyatt se diferencia pela grande variedade de opções de hospedagem, pela diversificação dos serviços e ambientes, e pela personalização de produtos naturais e serviços oferecidos.

Dentro do segmento de hotéis de alto padrão distingue-se uma outra categoria denominada de hotéis de design.

Os hotéis de design oferecem exclusividade, portanto não fazem parte de nenhuma rede hoteleira. Com estilo arrojado e inovador, o hotel é voltado aos turistas de negócios ou de lazer que têm uma visão contemporânea do mundo. Destinam-se a hóspedes que vinculam trabalho e descanso ao prazer, valorizando a qualidade de vida, a preservação do meio ambiente, a estética, o design e a cultura. Para esse público, formador de opinião, praticidade e conforto são pré-requisitos. No aspecto operacional, esse conceito de hospedagem compreende uma organização enxuta, informatizada, com o foco no cliente, marketing bem elaborado e preços compatíveis.<sup>15</sup>

A idéia surgiu no início dos anos 90, com o empresário americano Ian Schrager e foi aperfeiçoada na Europa, onde hotéis menores passaram a utilizar alta tecnologia para maior conforto, segurança e principalmente aumentar o grau de personalização de serviços oferecidos. A capital paulista, centro financeiro do país, possui quatro representantes nessa categoria: o L'Hotel, o Emiliano, o Fasano e o Unique. No Rio de Janeiro foi encontrado apenas o Hotel Portinari, inaugurado recentemente.

Pela pesquisa foram encontrados vários serviços e equipamentos comuns aos hotéis anteriormente caracterizados e alguns exclusivos e diferenciadores que serão apresentados:

O **L'Hotel** possui 73 apartamentos e 7 suítes decoradas com sofisticação e elegância. Na gastronomia o hotel possui um restaurante italiano e piano bar em estilo inglês. Oferece serviço de *Shoeshine*; *check in* personalizado; estacionamento gratuito e o Serviço VIP Japonês com *Ban-Chá* em louça oriental disponível nos apartamentos; *Manju*; Jornal Nikkey Shimbun (edição local); chinelos e roupões japoneses e canal NHK em todas as acomodações.

O **Hotel Fasano**, localizado num dos bairros mais tranquilos e valorizados possui 64 apartamentos decorados em estilo europeu e promete repetir o sucesso alcançado pela gastronomia, seu principal diferencial. O terraço, onde é servido o café da manhã, se transforma numa genuína Trattoria para o almoço e jantar. Ao lado da entrada do hotel fica o bar Baretto, ponto de encontro da sociedade paulistana, eleito pela revista Wallpaper como sendo o mais bonito do mundo. O *Business Center* dispõe de cinco salas, auditório

---

<sup>15</sup> Revista Hotelnews edição 318

para 30 pessoas, equipamentos para vídeo-conferência, instalações para *showroom*, secretárias, intérpretes e tradução simultânea.

O **Hotel Emiliano**, em estilo clássico-contemporâneo prima pela discrição. No interior o ponto forte está nos detalhes. É dividido em 38 quartos e 19 suítes. Os apartamentos possuem 42 metros quadrados e as suítes medem o dobro. Os edredons térmicos alemães são feitos com pluma de ganso húngaro e há uma seleção de travesseiros à disposição. Os cofres possuem sensores que enviam sinais à recepção caso algum objeto seja esquecido. O frigobar tem gavetas em temperaturas diferenciadas para cada tipo de bebida. No banheiro, encontram-se produtos exclusivos e vaso sanitário japonês com aquecimento e higienização. No topo do edifício há um heliporto para uso exclusivo dos hóspedes. O Spa Emiliano trouxe de Paris o instituto Decléor e oferece massagem de boas-vindas.

Para os negócios o hotel possui uma sala de vídeo-conferência com cobertura mundial - o sistema de áudio e vídeo digitais é o mesmo usado na bolsa eletrônica Nasdaq. Única na América Latina, a sala só possui quatro similares no mundo em termos de tecnologia.

No Parque do Ibirapuera localiza-se o **Hotel Unique** com 95 apartamentos em tons claros e agradáveis que combinam com o piso de madeira nobre brasileira. O *check in* é registrado em um computador de mão enquanto o hóspede se dirige ao quarto. Possui controles automáticos de som, luz e vedação das janelas, e linha de celular para uso em toda a área interna do hotel. Para o lazer dispõe de biblioteca, *Cyber Café*, bar, e piscina vermelha com som subaquático na cobertura. Para eventos, o hotel dispõe de 2.000 metros quadrados de área que comportam 1.200 pessoas, 600 vagas de garagem, seis salas com divisão acústica e térmica, além de equipamento de última geração. Sua infra-estrutura possibilita a realização de grandes eventos, *shows*, filmagens, etc. Os projetos foram assinados por João Armentano, decoração; Gilhert Elkis, paisagismo e o *chef* Emmanuel Bassoleil, cozinha. A arquitetura chocante é de Ruy Ohtake que criou corredores escuros e paredes sinuosas. O elevador foi pintado de preto.

O **Hotel Portinari** está localizado em Copacabana, num dos mais belos cenários do Rio de Janeiro. Cada um de seus 14 andares foi projetado por um arquiteto, onde a

maestria do artista Candido Portinari é o elemento unificador. Nos apartamentos suítes são oferecidos produtos exclusivos, como sandálias e roupões da grife “Hotel Portinari”. O hóspede é recebido com um coquetel de boas vindas, a sua escolha. Todos os profissionais foram treinados para que as preferências de cada hóspede fiquem registradas e sejam atendidas de acordo com as solicitações.

Na Califórnia, USA, um bom exemplo do uso da tecnologia e de posicionamento no mercado, é o **Hotel Valência**. Uma placa fixada na calçada indica o grande diferencial do hotel: conexões sem-fio à *Web e check in* em computador de mão através do cartão de crédito do cliente com liberação automática da chave magnética. No visor dos telefones os hóspedes podem acessar informações da bolsa de valores e horários de vôos. Além disso, há *laptops wireless* por toda parte, conectados a Internet.

## Discussão dos Resultados da Pesquisa

### O hóspede e sua compra

Responsável pelo abrigo de viajantes de todo o mundo, o quarto de hotel tem como principal função fornecer todo o conforto necessário para que o hóspede tenha uma perfeita noite de sonho. E para que isso ocorra, é preciso muito mais que um bom colchão.

Ao contrário do que se pode imaginar, o hóspede começa sua avaliação antes mesmo de chegar ao hotel. É através da Internet ou telefone que ele começa a formular seu conceito. Nesta etapa, o segredo está na qualidade e na rapidez que o hóspede irá obter informações relevantes tais como: disponibilidade de vagas, os serviços oferecidos, opções de pagamento, descontos, etc. Para isso é importante que o hotel mantenha um bom serviço de atendimento, seja via telefone, Internet e principalmente balcão, onde o contato com o hóspede deve traduzir a hospitalidade da casa.

Ao chegar ao hotel o hóspede irá avaliar sua compra. Suas expectativas devem ser superadas ou no mínimo supridas. A fachada do edifício, a recepção, o *check in*, a rapidez no acesso e no transporte da bagagem, o tempo gasto, enfim, tudo conta para se chegar ao local mais relevante de todo este processo, o quarto. Nesta hora o hóspede coloca todos os sentidos funcionando simultaneamente. A visão avalia a limpeza do local, a quantidade de luz, os equipamentos oferecidos, etc. O olfato relata todos os odores, agradáveis ou não, contidos no ambiente. A pele informa a temperatura e umidade. Todas essas informações serão somadas às experiências que ele terá durante sua estadia na utilização da cama, dos equipamentos, dos móveis e dos serviços oferecidos.

O consumidor do século XXI é mais exigente, mais informado e atento. Passa a exigir um comprometimento com a qualidade, respeito com o meio ambiente e a sociedade. Com isso, as empresas tiveram de fazer inovações tecnológicas em seus produtos, ser ecológica e politicamente corretas, etc.

No intuito de orientar a sociedade e os mercados turísticos internos e externos, sobre os aspectos físicos e operacionais que distinguem as diferentes categorias de meios

de hospedagem a classificação aprovada pela EMBRATUR constitui um referencial de padrões para construtores e consumidores, condizente com a competitividade internacional do produto turístico brasileiro.

No que se refere a tamanho, observa-se que os hotéis de grande porte com um número muito elevado de apartamentos, devido a suas enormes e suntuosas estruturas, de difícil e onerosa manutenção e modernização, tem tido dificuldades para o acompanhamento do dinamismo do mercado. Desta forma vêm dando lugar a empreendimentos de menor porte, mas suficientemente grandes para justificar uma ampla infra-estrutura de apoio e mais eficiente administração.

Observa-se também, no mercado, uma tendência para que o hotel deixe de ser apenas um abrigo de cama e mesa para se tornar uma hospedaria acrescida de infra-estrutura de negócios, convenções, lazer e entretenimento. É em sua estrutura de negócios, lazer e saúde que os hotéis buscam atrair também o público local. Seja para uma reunião de negócios em salas que utilizam tecnologias de última geração, seja para um bom almoço ou jantar, ou ainda para uma aula de ginástica seguida de uma seção de massagem no “spa”. Nessa linha, os projetos têm caminhado para instalações requintadas, confortáveis, práticas e diferenciadas da concorrência. Na busca por exclusividade são contratados profissionais de grife que executam projetos ousados e adquirem objetos pouco ou nunca utilizados para propiciar ao hóspede novas e diferentes experiências, próprios dos hotéis de design.

A automação vem se impondo no cotidiano da hotelaria, o que traz agilidade e segurança no atendimento. Nos casos pesquisados existem algumas variáveis de suma importância para o futuro da indústria hoteleira. Destaca-se o amplo uso da tecnologia em vários setores do hotel com posicionamento bem definido para atender seu público alvo, colaboradores capacitados a utilizar tais equipamentos, a personalização no atendimento aos clientes, a versatilidade de eventos culturais, de lazer e de negócios.

No campo tecnológico observa-se a existência de instalações e equipamentos de última geração, capazes de assegurar maior comodidade e segurança aos hóspedes, tais como: cartão magnético para controle da despesa, *check out* por vídeo/TV, sistema

eletrônico de detecção da presença e circuito interno de TV em todas as áreas sociais e de circulação, gravando imagens e garantindo a segurança dos hóspedes e o correlato sigilo das informações.

É no cenário de hóspedes cada vez mais conscientes e exigentes; concorrência acirrada e uso de tecnologia de ponta que será proposto o quarto do futuro. Por isso unidade habitacional merecerá dirigida atenção, sem significar que serão deixados de lado os outros setores do hotel, pois sua interação é fundamental para o funcionamento do todo.

Como será o quarto do futuro.

Possivelmente o cenário que será mostrado agora, estará operando daqui a alguns anos. Apesar de utilizar alguns equipamentos disponíveis no mercado atual, sua utilização será durante muito tempo restrita a um pequeno nicho de mercado.

Ao desembarcar no aeroporto o cliente, conhecido usuário de produtos inovadores, é recepcionado pelo motorista que lhe entrega cartões de visita com seu nome e endereço do hotel e o conduz, em carro exclusivo, diretamente para o hotel. Durante o percurso o cliente tem à sua disposição bebidas, salgados, jornais, revistas e acesso a Internet rápida. Ao chegar e passar pela portaria o sistema de acesso lógico faz a leitura da íris confirmando todos os seus dados pessoais e liberando automaticamente a entrada, num processo que não leva mais do que três segundos. O hóspede segue diretamente para sua suíte onde entra com um simples toque na fechadura através de leitura automática de digitais.

Na suíte, uma funcionaria o recebe e confirma com ele os objetos e produtos de suas necessidades pessoais fornecidos pelo hotel. Ao mesmo tempo em que o banco de dados ajusta a iluminação, a temperatura, o tipo e o volume do som que são da preferência do hóspede e que podem ser alterados a qualquer momento, através do comando de voz. As necessidades de consumo imediato, como café e chá e outras bebidas, são supridas por máquinas automatizadas.

Sentado em uma confortável cadeira da mesa de trabalho, automaticamente ajustáveis a seu peso e estatura, o hóspede tem acesso, via Internet, aos arquivos de sua empresa. Através de um computador de última geração, fornecido pelo hotel, ele atualiza sua agenda, envia e recebe mensagens e finaliza uma apresentação que fará na sala de negócios do hotel. Será uma conferência para um seleto grupo de políticos e empresários com a participação, via satélite, das filiais da companhia mundialmente distribuídas.

Finalizados os trabalhos, o hóspede escolhe o jantar acessando a rede interna do hotel ligada ao restaurante. Para relaxar enquanto aguarda, o hóspede usufrui da banheira de hidromassagem que controla automaticamente a temperatura da água e assiste em uma TV plana ao seu DVD favorito.

Após o jantar o hóspede aprecia um conhaque de raríssima produção acompanhado de sua sobremesa predileta, chocolates suíços comprados exclusivamente. Ao recolher-se, deita em um colchão que se adapta às suas características físicas sem a necessidade de edredons ou cobertores, visto que a temperatura ambiente ajusta-se automaticamente à sua preferência noturna, proporcionando-lhe uma excelente noite de sono. O isolamento térmico e acústico do quarto garante seu conforto. Pela manhã, acorda ao agradável som de uma música cadastrada em seu perfil.

Ao término de sua estadia, nada de filas na recepção do hotel. Os procedimentos são realizados através do próprio monitor da mesa de trabalho. Nele o hóspede visualiza todos os gastos relativos à hospedagem, alimentação, uso da sala de reuniões, além do frigobar que registra automaticamente o consumo, através de um chip eletrônico. O pagamento por transferência eletrônica, sendo enviada uma cópia da fatura para o correio eletrônico do hóspede.

## Conclusões

Na história da hotelaria, nota-se que muito tem sido feito para a melhoria do conforto e da segurança dos hóspedes e colaboradores. A automação e a alta tecnologia nos hotéis não é mais uma utopia. Elevadores digitais, sensores de presença, chaves eletrônicas, portas contra incêndio, iluminação de emergência, produtos antialérgicos, móveis ergométricos, carpetes não inflamáveis são recursos já utilizados em muitos hotéis.

A absorção das tecnologias disponíveis pela hotelaria em geral não é uma questão destinada somente para uso do público alvo do hotel, mas também de evolução e sobrevivência do negócio. Não se pode pensar, nos dias de hoje, num hotel que faça controle de suas reservas sem o uso da informática, por exemplo.

O mercado tecnológico não para de lançar inovações em produtos de segurança, gerenciamento, comunicação, lazer, etc. Cada vez mais os produtos incorporam uma série de conceitos oriundos de diversas disciplinas como a informática; a engenharia e a arquitetura; a robótica e a medicina, tornando-se mais atrativos e funcionais.

Para a indústria hoteleira de modo geral este parece ser o futuro mais próximo. É de se esperar que os de alto padrão usem esses recursos com maior intensidade, mas que seja reduzido o enorme hiato que os separa dos hotéis de menor porte e categoria. Nisso, não é difícil a visualização dos benefícios e facilidades que o uso da alta tecnologia pode trazer a qualquer segmento.

Um importante fator que corre paralelo ao crescimento do uso da alta tecnologia na hotelaria é a qualificação da mão de obra. É sabido que o segredo da hotelaria está em bem receber. Assim, a eficácia da modernização das estruturas e do atendimento está condicionada a freqüentes investimentos em treinamento e capacitação de seus colaboradores. Isto irá garantir um real aproveitamento das inovações implantadas, a personalização do atendimento e a determinação do sucesso do empreendimento.

Nesse quadro geral se insere o quarto do futuro: automatizado, informatizado, confortável, personalizado e muito bem servido e monitorado por recursos humanos altamente qualificados.

## Referências

ANDRADE, N. Hotel: planejamento e projeto. – 5ª ed. – São Paulo. Ed. Senac, 2002

BENI, Mario Carlos. Análise Estrutural do Turismo. 2ª edição. São Paulo: Senac, 1998.

DUARTE, Vladir Vieira. Administração de Sistemas Hoteleiros - Conceitos Básicos. São Paulo: SENAC, 1996.

Senac Nacional, Introdução ao Turismo e Hotelaria. 1998.

<http://www.abih.com.br>. Acesso em: 12/01/04

<http://www.copacabanapalace.orient-express.com>. Acesso em: 07/01/04

PETROCCHI, M. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo, Futura 2002.

MEDLIK, S; INGRAM, H. Introdução à hotelaria: Gerenciamento e serviços - 4ª Ed. Rio de Janeiro: Campus 2002.

## Anexos

Notícias e sítios importantes para o setor hoteleiro.

\* ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis. [www.abih.com.br](http://www.abih.com.br)

Há 66 anos a associação representa a hotelaria brasileira. Através do Sistema de Classificação da hoteleira implementada pela Embratur e pela associação busca o maior número possível de hotéis no País. A adesão do hoteleiro não é obrigatória, mas, diante da concorrência acirrada, é um instrumento de marketing, pois o empreendimento se posiciona frente ao cliente. O programa Hóspede da Natureza que tem como proposta a implementação da gestão ambiental nos meios de hospedagem, visa à preservação do meio ambiente. Inclui a redução dos custos operacionais decorrentes da utilização consciente de produtos resultantes da transformação de recursos naturais, como a energia elétrica. São grandes ações propostas pela instituição.

\* Revista HotelNews. [www.revistahotelnews.com.br](http://www.revistahotelnews.com.br)

Em sua última participação na Brasiltec, Salão e Fórum de Inovação Tecnológica e Tecnologias Aplicadas nas Cadeias Produtivas a Hotelnews apresentou o Prédio Inteligente. No prédio, o visitante constatou cerca de 25 novos tipos de automação, como o forro resistente. Trata-se de um sistema de refrigeração e condicionamento de ar, composto de microcapilares de água gelada, dotados de dispositivos de automação que regulam automaticamente a temperatura do ambiente pelo número de pessoas, refrigerando de forma uniforme.

No segmento decoração, uma das seis empresas expositoras foi a Aromalife, especializada em aromaterapia.

Na área de serviços, entre as expositoras, esteve o Unibanco/Uniclass que apresentou a simulação de uma agência bancária eletrônica do futuro. No local, o visitante pôde conferir a performance da tecnologia biométrica com leitura da íris, sistema que substitui a identificação do usuário por meio de cartão magnético com senhas. Em dois segundos, após reconhecer as características cadastradas da íris do usuário, é iniciada uma comunicação oral e interativa. Detalhe: enquanto a impressão digital apresenta entre 60 a 70 minúcias, a íris oferece 260 pontos identificáveis, informa a Id-Tech, fornecedora do equipamento.

\* O portal da hotelaria brasileira. [www.hotelservice.com.br](http://www.hotelservice.com.br).

\* Equipotel

Feira Internacional de Equipamentos, Produtos e Serviços para Hotéis, Restaurantes e Similares. Com mais de quarenta e cinco edições a maior feira desse gênero da América Latina, recebe cerca de 20 mil visitantes por dia. Graças a um acordo com a ABIH – o evento também conta com o congresso nacional da associação. [www.equipotel.com.br](http://www.equipotel.com.br).

