

# DESAFIOS ENFRENTADOS POR HOTÉIS DE NEGÓCIOS COM RELAÇÃO AO SEU PÚBLICO ALVO: um estudo de caso no Hotel Manaíra

Priscila Fernandes Carvalho de Melo  
Adriana Brambilla  
Elídio Vanzella

## RESUMO:

Este artigo tem como foco principal discutir os desafios que os hotéis voltados para o segmento de negócios enfrentam ao hospedar o público de lazer. O objetivo principal desse estudo é obter informações através da plataforma *on-line Booking* sobre a satisfação dos hóspedes em hotéis voltados ao segmento de negócios tendo como estudo de caso o Hotel Manaíra, um hotel localizado na cidade de João Pessoa, que atende o público *business* e está próximo a praias, bares e restaurantes. Através da metodologia adotada, os resultados obtidos mostraram que dentro do universo dos hóspedes que fizeram suas reservas pela plataforma, a maioria queixou-se do tamanho das unidades habitacionais, seguido dos que não gostaram do tamanho da cama e da qualidade dos travesseiros. As reclamações com menor incidência foram o barulho de outros hóspedes, elevador com piso molhado e a falta de um espaço para crianças. Pode-se a partir desses dados, concluir que um hotel, mesmo voltado ao segmento de negócios e eventos, atende às necessidades dos hóspedes de lazer, uma vez que as queixas analisadas são comuns aos dois tipos de público. Portanto, é importante ressaltar que o planejamento das unidades habitacionais deve ser pensado para oferecer conforto e funcionalidade tanto para aqueles hóspedes que passam pouco tempo e viajam sozinhos, como o caso dos executivos, como para os que viajam em família. Para evitar insatisfações e transtornos, é fundamental que o meio de hospedagem explicita suas limitações aos hóspedes no momento da reserva, ou nas próprias plataformas *on-line* de venda de unidades habitacionais.

**Palavras-chave.** Turismo de negócios e eventos, Hotelaria, *Booking*,

## INTRODUÇÃO

Com a necessidade de realizar negócios empresariais em outros estados e até mesmo em outros países, constatou-se a necessidade dos executivos passarem mais tempo viajando. Sendo assim, muitos hotéis tem se especializado em atender ao público de negócios e eventos, oferecendo a estes um ambiente que atenda suas demandas específicas.

Os hotéis voltados para o público de negócios geralmente oferecem uma unidade habitacional mais reduzido, com pouco espaço, voltado apenas à finalidade do trabalho, como uma mesa para computador, cama confortável e ar-condicionado.

Já quando se refere à família, necessariamente os quartos precisam ser maiores, para comportar um casal e, muitas vezes, os filhos.

Considerando que os hotéis, que tem o público de negócio como foco, podem também atrair os que viajam a lazer, surgiu o interesse em estudar os desafios enfrentados por hotéis que precisam adaptar-se às necessidades de seus hóspedes, sejam do segmento *business*, sejam do segmento do lazer. Com isso tem-se o seguinte questionamento: qual a opinião dos hóspedes do Hotel Manaíra com relação ao tamanho dos quartos, tamanho da cama, barulho de outros hóspedes, opções de lazer para crianças e condições do elevador que atende a área de lazer, visto que o hotel em estudo é voltado para negócios e eventos?

## REFERENCIAL TEÓRICO

Desde as antigas civilizações, já existia o deslocamento de pessoas para trocas comerciais e para a participação em eventos. A partir da Revolução Industrial, com o aprimoramento dos meios de comunicação e dos transportes e o desenvolvimento da tecnologia, o fluxo de pessoas que passaram a viajar a lazer, trocar informações, promover e gerar negócios aumentou a movimentação turística nas cidades. Devido a esse crescimento, houve a necessidade de segmentar o público para atender melhor às necessidades e desejos.

A globalização e a aceleração da economia mundial auxiliaram o desenvolvimento das transações de caráter comercial, e a realização de eventos com finalidades e interesses diversos (BRASIL, 2018). No Brasil, a realização de negócios e eventos vem crescendo nos últimos anos, devido a sua diversidade em recursos naturais e culturais, tornando-se assim, um destino *business*.

O turismo de negócios e eventos envolve visitas técnicas, reuniões, exposições comerciais, compra e venda de produtos e serviços, encontros programados e organizados como congressos, convenções, simpósios, lançamentos, mostras, exposições e feiras (BRASIL, 2018).

Este segmento turístico está interligado, porém, pode ocorrer de forma independente, pois segundo Castelli (2001), o departamento de eventos dos hotéis pode alugar o espaço para que empresas do ramo possam organizar e executar tais eventos, e ainda, em outros casos, o próprio hotel assume a organização do evento, e assim, pode faturar com aluguel de equipamentos, com o setor de A&B (Alimentos

e Bebidas) e, conseqüentemente com a venda de UH's (Unidades Habitacionais). O hotel voltado para o público de negócios e eventos, além da venda de unidades habitacionais, utiliza a captação de eventos para aumentar o faturamento, sendo, muitas vezes, o setor de eventos da hotelaria responsável por boa parte da receita geral.

A captação de eventos é uma alternativa de receita para a hotelaria, que pode abranger reuniões de empresas, programas de treinamentos, palestras, congressos, casamentos, entre outros (PETROCCHI, 2002)

Segundo Deville (2015), professora do curso de Hotelaria, Design e Turismo do Centro Europeu, os hotéis tem como objetivo, atualmente, oferecer praticidade e novas experiências aos hóspedes. No caso de hóspedes do segmento de negócios e eventos, estes buscam ambientes mais compactos, porém funcionais, como a presença de mais de uma tomada para conectar seus aparelhos eletrônicos e uma boa mesa de trabalho. As cores sóbrias do ambiente e sua decoração discreta deixam o ambiente mais aconchegante, proporcionando uma opção para estadias mais prolongadas para hóspedes de negócios e eventos (Hotel News, 2016). Os hotéis voltados a atender o público de negócios e eventos têm por objetivo oferecer acomodações de qualidade e praticidade ao hóspede em relação aos serviços, uma vez que estão mais preocupados em ter espaços funcionais (Deville, 2015)

Para o desenvolvimento deste artigo, utilizou-se, como referência, o Hotel Manaíra que está localizado em João Pessoa, no bairro de Manaíra. A Avenida General Edson Ramalho na qual está localizado o Hotel, é uma das mais conhecidas na cidade, uma vez que concentra grandes centros comerciais, restaurantes, bares e praias urbanas. Este empreendimento hoteleiro foi projetado com foco no turismo de negócios, ou seja, participantes de reuniões, feiras, congressos, conferências e convenções, representantes e funcionários de pequeno, médio e grande porte, que têm como critérios para escolha do hotel: a infraestrutura, salas para reuniões, recursos tecnológicos e divertimento para os hóspedes (GERAIS, 2015)

Porém, devido à localização, próxima à praia, a restaurantes e a outros atrativos turísticos, o hotel atraiu um novo público, o de lazer. E com isso, teve que adaptar suas instalações para atender essa nova demanda. Essas adaptações foram necessárias para que a empresa obtivesse sucesso em produzir aquilo que o

cliente deseja, pois o cliente é a razão de ser da empresa (CASTELLI, 2001). Meios de hospedagem voltados ao público de negócios e eventos geralmente possuem um *layout* mais moderno, com mais espaço para receber desde pequenos a grandes grupos de executivos ou de pessoas que se organizarão para um evento. Assim, o *hall* da recepção deve oferecer ao hóspede uma atmosfera agradável quanto a dimensões, decoração, equipamentos e apresentação das pessoas que ali trabalham. Também deve estar protegida de excessos de ruídos, possuir boa iluminação e informativos visuais (CASTELLI, 2001)

O Hotel Manaíra é um empreendimento composto por 350 leitos e 170 apartamentos, sendo nove adaptados a portadores de necessidades especiais, uma suíte executiva com mais de 60m<sup>2</sup>, duas suítes júnior e cinco unidades destinadas às mulheres executivas (Revista Hotel News, 2016).

Além disso, é importante que o recepcionista do hotel mantenha um bom relacionamento com toda equipe de trabalho, criando um clima de harmonia e cooperação. Seguir os padrões do hotel, ser pontual e adotar as políticas e procedimentos estabelecidos pelo meio de hospedagem facilitará o cumprimento de suas obrigações de forma mais eficiente e em tempo hábil (DAVIES, 2010)

Executivos, e representantes comerciais, estão sempre com pressa e se recusam a esperar. Um bom atendimento, com cordialidade e rapidez, muitas vezes faz com que o hóspede volte outras vezes. Serviços essenciais dos meios de hospedagem como o setor de reservas são rotinas para esses hóspedes que viajam frequentemente e se hospedam nos mais diversos hotéis, sendo assim, quanto mais prático e sem burocracia for o atendimento, melhor o nível de satisfação deste hóspede.

Assim, atendendo a dois públicos distintos, o de negócios que buscam um ambiente mais moderno, compacto e silencioso, e o público voltado ao lazer, que busca entretenimento, brincadeiras e diversão, o empreendimento hoteleiro pode ter dificuldades em atender às necessidades específicas de cada público, gerando uma imagem negativa.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa, com abordagem quanti-qualitativa e com perfil exploratório descritivo, investigou a opinião de 150 usuários da plataforma *on-line Booking* com

relação à satisfação do tamanho dos quartos, tamanho da cama, barulho de outros hóspedes, opções de lazer para crianças e condições do elevador que atende à área de lazer. A pesquisa exploratória consistiu no levantamento bibliográfico com o objetivo de aproximar o pesquisador com o objeto a ser estudado, uma vez que envolveu levantamento bibliográfico enredado com a realidade a ser investigada.

#### **Fonte bibliográfica inválida especificada.**

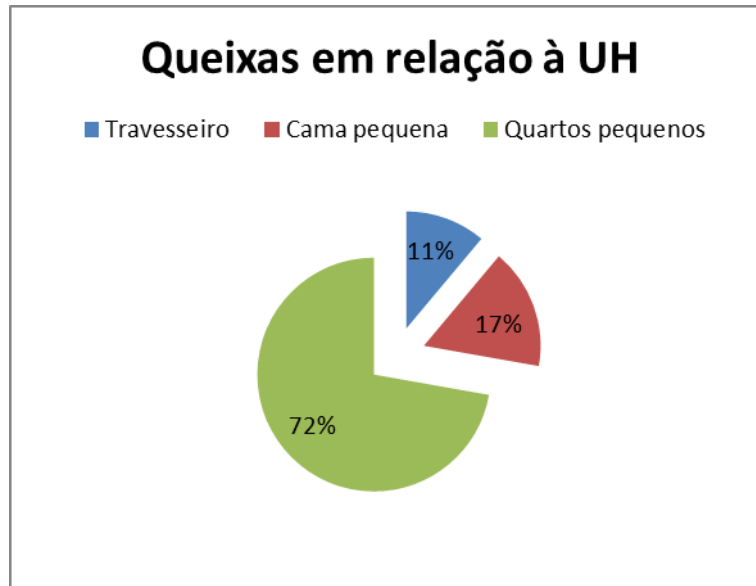
A pesquisa com abordagem qualitativa busca o aprofundamento por meio da compreensão de um grupo social, explicando aspectos da realidade de uma determinada situação sem quantificar valores em contrapartida da abordagem quantitativa, que explica determinada situação por números, pelo raciocínio lógico. (GERHARDT e SILVEIRA, 2009)

A *Booking* é uma plataforma *on line* que disponibiliza a seus usuários encontrar tarifas de viagem para reservas de hospedagem. Através dessa plataforma *on line*, pessoas do mundo inteiro podem encontrar o meio de hospedagem ideal para atender suas necessidades específicas (Booking.com). Além disso, a *Booking* oferece a seus usuários a oportunidade de fazer avaliações sobre o meio de hospedagem. Essas avaliações são realizadas após a estada, proporcionando mais segurança aos demais usuários que pretendem fazer a reserva. Este mecanismo auxilia os usuários que estão à procura de um meio de hospedagem, uma vez que encontram referências do local e auxilia o meio de hospedagem a identificar possíveis falhas em seu empreendimento.

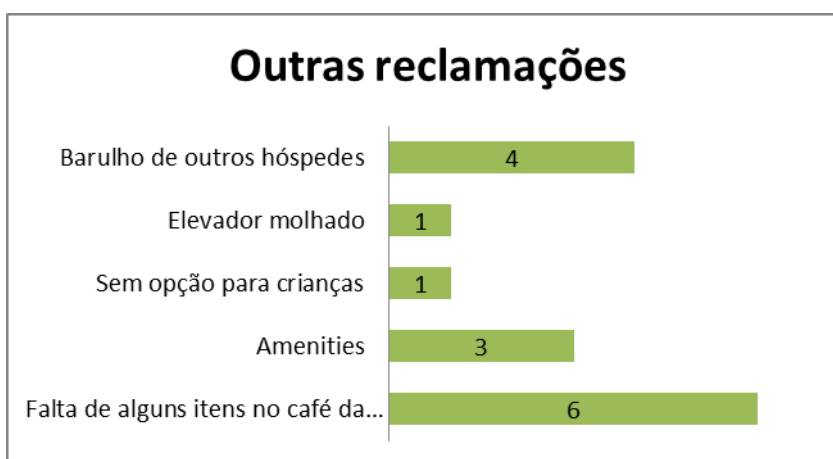
A pesquisa foi realizada no mês de setembro de 2018, analisando o período de dezembro de 2017 a setembro de 2018. As análises das respostas proporcionaram a compreensão da opinião das pessoas que utilizaram a plataforma *on-line Booking*, para expor sua opinião sobre sua experiência no Hotel Manaíra.

#### **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Para responder o objetivo proposto, foi realizado o levantamento da opinião de hóspedes do Hotel Manaíra tendo como base a plataforma *on-line* da *Booking*. Os resultados foram obtidos através de uma análise qualitativa e quantitativa para avaliar o nível de satisfação desses hóspedes com relação aos itens a seguir:



Levando em consideração que foram analisados 150 usuários da plataforma *on-line Booking* que se hospedaram no Hotel Manaíra, podemos verificar que a maior parte das reclamações, 72%, está relacionada ao tamanho das unidades habitacionais, sendo essas reclamações relativas tanto por parte do público de negócios como parte daqueles que se hospedam por lazer. Em seguida, a insatisfação com o tamanho das camas com 17%, que segundo alguns hóspedes, são pequenas e desconfortáveis e, por fim, com 11% das reclamações está a qualidade dos travesseiros, pois os hóspedes relatam que os travesseiros são velhos e desgastados, mesmo o hotel sendo relativamente novo.



Outros itens foram avaliados negativamente, mas por um baixo percentual dos hóspedes, como o barulho de outros hóspedes, elevador molhado, a falta de opções de lazer para crianças e a ausência de alguns itens no café da manhã. No

caso do Hotel Manaíra, que possui o café da manhã incluso na diária, constatamos algumas insatisfações com relação a reposição de alguns itens. Segundo alguns hóspedes, em época de alta estação, o hotel fica bastante cheio e a qualidade do serviço de alimentação fica abaixo das expectativas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O hotel Manaíra, aparentemente, quando observado apenas pelo lado de fora, não demonstra o quanto é elegante, aconchegante e refinado. Por ser um hotel voltado para o turismo de negócios e eventos, proporciona aos empresários, representantes e outros hóspedes facilidade no acesso, devido a sua localização e permite a realização de palestras, seminários, congressos e eventos em geral, mas ao mesmo tempo, devido á sua localização, atrai também as pessoas que viajam a lazer.

Com base nas avaliações feitas pelos hóspedes que utilizam a plataforma *on line Booking*, foram realizadas as análises das avaliações e opiniões dos hóspedes que se hospedaram no Hotel Manaíra, e constatou-se que apesar da presença de hóspedes voltados para o turismo de lazer, as reclamações com relação ao barulho, elevador molhado e falta de lazer para as crianças foram consideradas aceitáveis devido à baixa porcentagem de insatisfações. Porém, o tamanho das unidades habitacionais, que são voltadas para a finalidade do trabalho, foi o item de maior insatisfação dos hóspedes. Neste quesito o hotel em estudo ressalta que existe a possibilidade de hospedagem nos apartamentos Superior frente, Suite júnior e Suíte executiva, as quais possuem maior dimensão.

Como sugestão para evitar possíveis insatisfações por parte dos hóspedes, recomenda-se que as informações referentes ao tamanho dos quartos, dimensões e itens que compõe a área de lazer do hotel, sejam mencionadas no momento da reserva e em plataformas *on line*.

## **REFERÊNCIAS**

BOOKING.COM. Booking.com. Disponível em: <<https://www.booking.com/content/about.pt-br.html>>. Acesso em: 05 OUTUBRO 2018.

BRASIL, SISTEMA brasileiro de classificação de meios de hospedagem. ministério do turismo. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>>. Acesso em: 09 maio 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde, Portaria nº 1.631, de 1º de outubro de 2015. Aprova critérios e parâmetros para o planejamento e programação de ações e serviços de saúde no âmbito do SUS. Diário Oficial da União, Brasília, 2015.

CASTELLI, G. administração hoteleira. 8. ed. caxias do sul - RS: EDUCS- eDITORA DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL, 2001.

CASTELLI, G. marketing hoteleiro. 3. ed. caxias do sul: Editora da universidade de Caxias do Sul - EDUCS, 1994.

DAVIES, C. A. cargos em hotelaria. 4. ed. Caxias do Sul - RS: Educs, 2010.

DEVILLE. Hotéis DEVILLE, 05 Janeiro 2015. Disponível em: <<https://www.deville.com.br/blog/o-que-esperar-de-hoteis-para-negocios-e-lazer/>>. Acesso em: 19 Setembro 2018.

GERAIS, I. -I. F. N. D. M. administração nos meios de hospedagem. INSTITUTO FEDERAL NORTE DE MINAS GERAIS, 2015. Disponível em: <<http://ead.ifnmg.edu.br/uploads/documentos/7bAfOZP0xy.pdf>>. Acesso em: 09 MAIO 2018.

GERHARDT, T.; SILVEIRA, D. T. Métodos de Pesquisa. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GONÇALVES, L. C. gestão ambiental em meios de hospedagem. São Paulo: Aleph, 2004.

HOTEL News. Hotel News Hotelaria, Gastronomia e Tendências, 05 Outubro 2016. Disponível em: <[http://www.revistahotelnews.com.br/portal/noticia.php?req\\_url=006&id\\_noticia=5585](http://www.revistahotelnews.com.br/portal/noticia.php?req_url=006&id_noticia=5585)>. Acesso em: 20 Setembro 2018.

PARAÍBA Total. Paraíba total, 2016. Disponível em: <<http://www.paraibatotal.com.br/noticias/2016/10/10/60113-hotel-manaira-sera-inaugurado-no-dia-1-de-novembro>>. Acesso em: 10 maio 2018.

PETROCCHI, M. hotelaria planejamento e gestão. 3. ed. São Paulo: futura, 2002.

REVISTA Hotel News. revista hotel news, 2016. Disponível em: <[http://revistahotelnews.com.br/portal/noticia.php?req\\_url=006&id\\_noticia=4738](http://revistahotelnews.com.br/portal/noticia.php?req_url=006&id_noticia=4738)>. Acesso em: 10 maio 2018.

BRASIL. TURISMO.GOV.BR. Turismo.gov.br, s/d. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Marcos\\_Conceituais.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf)>. Acesso em: 13 Setembro 2018.