

# 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**

Faculdade Estácio de João Pessoa  
elidiovanzella@gmail.com

---

## 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, e por isso, também é procurado por turistas que viajam a lazer. Através da metodologia adotada, os resultados obtidos mostraram que a maioria dos hóspedes, que fez a reserva pela plataforma, 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; Negócios; 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 voltada à finalidade do trabalho e, 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 têm 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 se situa 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 a 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 acessíveis a pessoas com deficiências (PCD), 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 busca 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.

## MÉTODO

A pesquisa, com abordagem quantitativa 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 (GERHARDT e SILVEIRA, 2009).

A pesquisa com abordagem quantitativa 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, 2018). 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

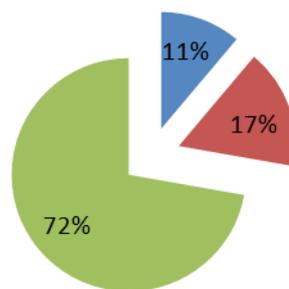
Para responder o objetivo proposto, foi realizado o levantamento da opinião de hóspedes do Hotel Manaíra tendo como base a plataforma *on-line* da *Booking*. Os resultados foram obtidos através de uma análise quantitativa para avaliar o nível de satisfação desses hóspedes com relação aos itens a seguir:



**Figura 1** - Percentuais das queixas

## Queixas em relação à UH

■ Travesseiro ■ Cama pequena ■ Quartos pequenos



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.

**Figura 2** Relação das outras reclamações



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 à 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, por ser um hotel voltado para o turismo de negócios e eventos, proporciona aos empresários, representantes e outros hóspedes facilidade no acesso, e permite a realização de palestras, seminários, congressos e eventos em geral, mas ao mesmo tempo, devido à sua localização, atrai também as pessoas que viajam a lazer.

Com base nas avaliações feitas pelos hóspedes que utilizam a plataforma *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. Porém, o tamanho das unidades habitacionais 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, mas possuem diárias com valores mais elevados.

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.