



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS  
CAMPUS DE ARRAIAS PROF. DR. SÉRGIO JACINTHO LEONOR  
CURSO DE TURISMO PATRIMONIAL E SOCIOAMBIENTAL**

**ALINE ALVES RIBEIRO**

**ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO EQUIPAMENTO  
HOTELEIRO: UM ESTUDO DE CASO DO HOTEL JAPÃO NA CIDADE DE  
ARRAIAS TOCANTINS**

**Arraias/TO**

**2018**

ALINE ALVES RIBEIRO

ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO EQUIPAMENTO  
HOTELEIRO:  
UM ESTUDO DE CASO NO HOTEL JAPÃO EM ARRAIAS TOCANTINS

Relatório de Estágio técnico científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de tecnóloga, no curso de Turismo Patrimonial e Socioambiental, da Universidade Federal do Tocantins, Câmpus de Arraias "Prof. Dr. Sérgio Jacintho Leonor".

Prof<sup>a</sup>. Orientadora: Me. Thamyris Carvalho Andrade

Arraias/TO

2018

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins**

---

R484a Ribeiro, Aline Alves.  
Análise da infraestrutura organizacional do equipamento hoteleiro :  
Um estudo de caso no Hotel Japão em Arraias Tocantins . / Aline  
Alves Ribeiro. – Arraias, TO, 2018.  
74 f.

Monografia Graduação - Universidade Federal do Tocantins –  
Câmpus Universitário de Arraias - Curso de Turismo Patrimonial e  
Socioambiental, 2018.

Orientadora : Thamyris Carvalho Andrade

1. Turismo. 2. Hotelaria. 3. Hotel Japão. 4. Arraias. I. Título

**CDD 338.47**

---

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de  
qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que  
citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime  
estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da  
UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

Aline Alves Ribeiro

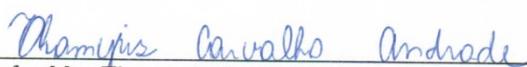
Observação da infraestrutura organizacional do equipamento hoteleiro: Um estudo de caso no Hotel Japão em Arraias Tocantins

Relatório de Estágio técnico científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de tecnóloga, no curso de Turismo Patrimonial e Socioambiental, da Universidade Federal do Tocantins, Câmpus de Arraias "Prof. Dr. Sérgio Jacintho Leonor".

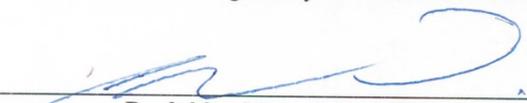
Orientadora: Profa. Me. Thamyris Carvalho Andrade

Data da Aprovação: 04 / 06 / 2018.

Banca Examinadora:

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Me. Thamyris Carvalho Andrade - UFT

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dr<sup>a</sup> Jorgeanny de Fátima Moreira

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Me. Filipe Vieira Oliveira

Arraias/TO

2018

*A arte que escolhi pintar, decifrar e viver  
foi a vida. E desta tenho orgulho de viver.*

*(Aline Alves Ribeiro)*

Dedico este trabalho a mim pelo meu esforço nesta caminhada de luta e alcance dos meus objetivos.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a mim, pelo esforço de seguir em frente e alcançar os meus objetivos traçados. Pela autoconfiança nesta jornada de desempenho e destaque, que este exemplo e força de vontade continuem andando a minha volta, tornando possível a realização de todos os sonhos que ainda tenho a alcançar.

Agradeço, a todos que acompanharam e me apoiaram, tornando possível que essa atividade tivesse cumprimento, em especial aos professores do curso de Turismo Patrimonial e Socioambiental, que mostraram desde o começo que não existe fim quando se quer ir longe, faço jus em nome da Professora Me. Thamyris Carvalho Andrade.

Não só os professores do curso de Turismo, mas os que me acompanharam, mesmo sendo de outro colegiado, cito com um enorme apreço o Professor Pós-Doutor Willian Douglas Guilherme, que sempre se mostrou disposto para ajudar, apoiar e tirar dúvidas. Sua compreensão foi muito importante neste processo.

Enfim, quero deixar meu muito obrigado!

## RESUMO

O relatório apresentado refere-se a um estágio realizado no âmbito de Graduação no curso de Turismo Patrimonial e Socioambiental da Universidade Federal do Tocantins. O estágio aconteceu no período de dezembro de 2017 a março de 2018. O objetivo desse estágio foi estudar a estrutura organizacional geral do Hotel Japão situado na cidade de Arraias-Tocantins, mostrando o seu diferencial dos outros hotéis da região e da cidade, além de evidenciar a relevância do planejamento, gestão e atendimento do hotel e a importância destes ícones para a gestão de um equipamento hoteleiro, associando o hotel Japão como um mecanismo de atrair hóspedes e impulsionar a economia da cidade. A metodologia aplicada foi observação participante, centrada pela vivência em todos os departamentos do hotel, entrevistas informais e pesquisa bibliográfica exploratória. No decorrer do estágio surgiram algumas sugestões que são divulgadas neste trabalho como devolutiva para o Hotel Japão.

**Palavras-chaves:** Turismo. Hotelaria. Hotel Japão.

## **Abstract**

The presented report refers to a stage realized in the scope of Graduation in the course of Patrimonial and Socioambiental Tourism. The internship took place from December 2017 to March 2018. The purpose of this internship was to study the overall organizational structure of the Hotel Japan, showing its differential of other hotels in the region and the city, as well as highlighting the relevance of planning, management and attendance of the hotel and the importance of these icons for the management of a hotel equipment, associating the hotel Japan as a mechanism to attract visitors and boost the economy of the city. The applied methodology was participant observation, centered by the experience in all departments of the hotel, informal interviews and exploratory bibliographic research. During the internship some suggestions appeared that are disclosed in this work as a return to the Hotel Japan.

**Keywords:** Tourism. Hospitality. Hotel Japan.

## LISTA DE TABELAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabela 1</b> – Organização das atividades durante o Estágio.....            | 16 |
| <b>Tabela 2</b> – Representação da Oferta de Hotéis na cidade de Arraias ..... | 28 |
| <b>Tabela 3</b> - Perfil dos Hóspedes.....                                     | 35 |
| <b>Tabela 4</b> - Comentários extraídas do Facebook .....                      | 41 |
| <b>Tabela 5</b> – Tipos de U.H's no Hotel Japão .....                          | 51 |
| <b>Tabela 6</b> – Tabela de recomendações feitas ao Hotel Japão .....          | 64 |

## LISTA DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1:</b> Mapa do Brasil com evidência no Estado Tocantins.....                | 22 |
| <b>Figura 2:</b> Mapa do Tocantins com destaque na cidade de Arraias.....             | 24 |
| <b>Figura 3:</b> Localização dos meios de hospedagem em Arraias .....                 | 25 |
| <b>Figura 4:</b> Entrada do Hotel e Restaurante Tavares .....                         | 25 |
| <b>Figura 6:</b> Entrada do Hotel Japão.....  | 26 |
| <b>Figura 7:</b> Entrada do Hotel Havari .....  | 27 |
| <b>Figura 9:</b> Cronologia da construção do Hotel Japão.....                         | 31 |
| <b>Figura 10:</b> Chave com cartão sensor de presença .....                           | 43 |
| <b>Figura 11:</b> Buffet de frutas e frios no café da manhã do Hotel Japão.....       | 45 |
| <b>Figura 12:</b> Buffet do Café da manhã do Hotel Japão .....                        | 46 |
| <b>Figura 13:</b> Espaço do café da manhã do Hotel Japão.....                         | 46 |
| <b>Figura 14:</b> Hall da recepção do Hotel Japão.....                                | 48 |
| <b>Figura 15:</b> Hóspedes realizando a reserva de imediato no Hotel Japão .....      | 50 |
| <b>Figura 16:</b> Quarto de Solteiro .....  | 52 |
| <b>Figura 17:</b> Composição dos quartos.....   | 53 |
| <b>Figura 18:</b> Exemplo de amenities no Hotel Japão .....                           | 54 |
| <b>Figura 19:</b> Chuveiro do banheiro .....  | 54 |
| <b>Figura 20:</b> Suporte para roupas e objetos .....                                 | 55 |
| <b>Figura 21:</b> Cama na U.H de casal .....  | 56 |
| <b>Figura 22:</b> U.H com cama de casal e com uma cama de solteiro.....               | 56 |
| <b>Figura 23:</b> U.H duplo .....   | 57 |
| <b>Figura 24:</b> Quarto quádruplo.....   | 58 |
| <b>Figura 25:</b> U.H com cama King.....  | 58 |
| <b>Figura 26:</b> Banheira de hidromassagem no quarto superluxo .....                 | 59 |
| <b>Figura 27:</b> Suporte de roupas e materiais de cama e limpeza na lavanderia ..... | 60 |
| <b>Figura 28:</b> Limpeza no espaço do café da manhã.....                             | 61 |
| <b>Figura 29:</b> Garagem no Hotel Japão .....  | 62 |
| <b>Figura 30:</b> Piscina adulta do Hotel Japão .....                                 | 63 |

## LISTA DE SIGLAS

|          |   |
|----------|---|
| Cadastur | Cadastro Nacional de Serviços e equipamentos turísticos     |
| HJ       | Hotel Japão   |
| SBClass  | Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem |
| UFT      | Universidade Federal do Tocantins                           |
| U.H.     | Unidades Habitacionais                                      |

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>1.1 Metodologia .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>1.2 Descrição do Estágio .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>1.3 Estrutura do relatório.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>2 REVISÃO TEÓRICA SOBRE HOTELARIA E TURISMO.....</b>                           | <b>18</b> |
| <b>2.1 Conceito de hotel .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>2.2 Lei Geral do Turismo.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>2.3 Cadastur .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>3 TOCANTINS E O TURISMO.....</b>   | <b>22</b> |
| <b>3.1 Equipamento hoteleiro no contexto estadual.....</b>                        | <b>22</b> |
| <b>3.2 Equipamento hoteleiro no contexto regional .....</b>                       | <b>23</b> |
| <b>4 ARRAIAS-TO .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>4.1 Levantamento da oferta dos meios de hospedagem da cidade de Arraias</b>    | <b>28</b> |
| <b>5 ESTUDO DE CASO NO HOTEL JAPÃO .....</b>                                      | <b>30</b> |
| <b>5.1 História do Hotel Japão .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>5.2 Estrutura organizacional do Hotel Japão.....</b>                           | <b>31</b> |
| <b>5.3 Caracterização da unidade hoteleira .....</b>                              | <b>32</b> |
| <b>5.4 Caracterização funcional do Hotel Japão .....</b>                          | <b>33</b> |
| <b>5.5 Hospitalidade no Hotel Japão .....</b>                                     | <b>34</b> |
| <b>5.6 Perfil dos hóspedes do Hotel Japão.....</b>                                | <b>35</b> |
| <b>5.7 Aspectos sociais, ambientais e responsabilidade social.....</b>            | <b>36</b> |
| <b>5.8 Plano de marketing .....</b>   | <b>38</b> |
| <b>5.9 Desafios internos e externos: entraves entre Turismo e Hotelaria .....</b> | <b>40</b> |
| <b>5.10 Estrutura organizacional interna .....</b>                                | <b>42</b> |
| <b>5.11 Estrutura de A&amp;B .....</b>  | <b>45</b> |
| <b>5.12 Estrutura de alojamento .....</b>   | <b>47</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| 5.12.1 Recepção .....   | 48        |
| 5.12.2 Reservas .....   | 49        |
| 5.12.3 Telefones.....   | 50        |
| 5.12.4 Unidades habitacionais .....   | 51        |
| 5.12.4.1 U.H solteiro.....  | 52        |
| 5.12.4.2 U.H. casal.....  | 55        |
| 5.12.4.3 U.H duplos.....  | 57        |
| 5.12.4.4 U.H's quádruplos .....   | 57        |
| 5.12.4.5 U.H's com cama king.....   | 58        |
| 5.12.4.6 U.H's com banheira de hidromassagem.....                               | 59        |
| 5.12.5 Lavanderia.....  | 59        |
| 5.12.6 Limpeza.....   | 60        |
| 5.12.7 Garagem .....  | 61        |
| 5.12.8 Lazer no Hotel Japão .....   | 62        |
| <b>6 SUGESTÕES E DISCUSSÕES .....</b>   | <b>64</b> |
| <b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>  | <b>66</b> |
| <b>8 REFERÊNCIAS.....</b>   | <b>67</b> |
| <b>9 ANEXOS .....</b>   | <b>69</b> |
| Anexo 1: Valores da Hospedagem padrão.....                                      | 70        |
| Anexo 2: Valores da Hospedagem - Representantes de empresas.....                | 71        |
| Anexo 3: Ficha de frequência de atividades durante o Estágio.....               | 72        |
| Anexo 4: Nível do Hotel Japão pela classificação dos Hóspedes no Facebook ..... | 74        |
| Anexo 5: Certificado do Projeto de Extensão.....                                | 75        |

## 1 INTRODUÇÃO

A organização estrutural de um equipamento hoteleiro é de grande importância para o funcionamento de um hotel, desde o planejamento à execução de serviços prestados aos hóspedes. E é com esse entendimento que este relatório seguirá com o seu estudo de caso no Hotel Japão na cidade de Arraias-TO.

Este relatório traz uma análise da infraestrutura e estrutura organizacional do equipamento hoteleiro em destaque, como mencionado. Para isso foram realizados estudos dentro do próprio hotel; observação acompanhada na organização efetiva do hotel; diálogos com o proprietário a respeito do equipamento hoteleiro e análise do mesmo, tendo como base as experiências teóricas obtidas durante as leituras de vários autores que versam sobre a Hotelaria e em destaque os autores Castelli (2003) e Petrocchi (2005).

O objetivo geral deste trabalho de pesquisa foi dissertar sobre o funcionamento estrutural e organizacional de um hotel de pequeno porte na cidade de Arraias, partindo de ângulo que atende ao tamanho da cidade e a sua relação como uma cidade de passagem entre dois grandes destinos turísticos: Chapada dos Veadeiros e Jalapão.

A escolha do Hotel Japão para a realização deste trabalho se deu pelo fato de sua caracterização como um hotel de alta infraestrutura em comparação aos demais hotéis da cidade de Arraias e por ser um Hotel novo. Além de ser um hotel independente padronizado como uma microempresa, que se destaca principalmente por receber hóspedes a negócio e de passagem por Arraias.

O Estágio ocorreu entre o período de dezembro/2017 a março/2018 por meio do Projeto de Extensão “Projeto de Estágio: Uma análise na infraestrutura organizacional do equipamento hoteleiro: estudo de caso no Hotel Japão em Arraias-TO” coordenado pela Professora Me. Thamyris Carvalho Andrade e no Hotel Japão obteve-se o apoio do sócio proprietário representante do Hotel, Sr. Alexandre Matsuse.

O Estágio como sendo uma fonte de articulação do aprendizado teórico à prática se mostra como um grande aliado à função resultante de ambos conhecimentos, de modo que o Estágio é como uma ponte que liga esses dois grandes elos.

Para isso, o objetivo específico desse estágio foi estudar a estrutura organizacional geral do Hotel Japão, mostrando o seu diferencial dos outros hotéis da região e da cidade, além de evidenciar a relevância em relação ao planejamento, gestão e atendimento do hotel e a importância destes ícones para a gestão de um equipamento hoteleiro, associando o hotel Japão como um meio de impulsionar a economia da cidade e atrair mais visitantes.

Permanecer em contato direto com todos os setores do Hotel, foi fundamental para que fosse possível observar situações específicas e comportamentos que acontecem dentro do ambiente de trabalho no ramo da hotelaria, como a própria gestão, o que enfatiza mais ainda a prática dos conhecimentos adquiridos no processo de formação, além dos novos conhecimentos que são gerados.

### **1.1 Metodologia**

A metodologia utilizada na realização do relatório divide-se em 3 etapas, sendo a primeira delas, o uso de bibliografias para o referencial teórico, que se derivou de várias fontes, desde livros a artigos. Em segundo, se realizou diálogos informais com os funcionários do Hotel e com os hóspedes, colaboradores que auxiliaram para o maior número de informações do espaço.

Essa etapa consistiu em diálogos frequentes com o sócio proprietário que representa o hotel, como mencionado acima, esses diálogos possibilitaram a interpretação da dinâmica organizacional do hotel.

Por último, a ferramenta que teve uso constante durante o período de estágio e que serviu de base para a construção do relatório foi a observação participante, que segundo Gil (2008) nessa observação “é possível ter uma participação ou conhecimento real na vida da comunidade, grupo ou de uma situação determinada.” Ele ainda acrescenta que o observador assume o papel de um membro do grupo e “passa a conhecer o grupo pelo seu interior” (GIL, 2008 p. 101). Desse modo foi possível ter contato e acesso direto a todos os setores e funções do hotel, o que também permitiu o acesso aos procedimentos e à rotina do equipamento hoteleiro na sua estrutura organizacional.

Na observação participante possui pelo menos três vantagens apresentadas por Gil (2008), uma delas é a de que se obtém os dados como mais facilidade, pois o acesso a estes é mais rápido. Assim como também têm desvantagens e uma delas

são as restrições dadas ao pesquisador sobre determinados assuntos dentro do grupo. As desvantagens e vantagens citadas foram sofridas durante o estágio, pois ao mesmo tempo que está próximo com a organização do hotel ajuda a obter informações, por outro lado por ser um corpo estranho, nem sempre se escuta ou obtém as informações peculiares do hotel.

## 1.2 Descrição do Estágio

Como trabalho proposto do Curso de Turismo Patrimonial e Socioambiental da Universidade Federal do Tocantins, Campus Araias- Professor Sérgio Jacintho Leonor foi efetuado o Estágio no Hotel Japão, hotel independente de pequeno porte que possibilitou o conhecimento de todo departamento que compõe a infraestrutura hoteleira do equipamento.

O Estágio foi realizado no período de 3 meses, sendo de dezembro de 2017 a março de 2018. Durante este período foi possível observar e analisar todos os departamentos do Hotel; abaixo foi feita uma tabela para a organização das atividades.

**Tabela 1** – Organização das atividades durante o Estágio

| <b>Mês</b> | <b>Atividade</b>   | <b>Execução</b>      | <b>Local</b>   |
|------------|--|----------------------|--|
| Dez.       | 1- Contextualização dos equipamentos hoteleiros na cidade de Araias<br>2- Observação na estrutura organizacional do Hotel Japão. | 26 a 31 de dezembro  | Hotéis da cidade.<br>E o Hotel foco:<br>Hotel Japão      |
| Jan.       | 1- Analise no Plano de marketing do Hotel<br>2- Experiência do hóspede no Hotel Japão  | 08 a 25 de janeiro   | Hotel Japão  |
| Fev.       | 1- Elo entre teoria e prática<br>2- Orientação física  | 15 a 28 de fevereiro | Hotel Japão e<br>Universidade<br>Federal do<br>Tocantins |
| Mar.       | 1- Finalizar o Relatório de Estágio<br>2- Apresentação   | 02 a 26 de março     | Universidade<br>Federal do<br>Tocantins                  |

Fonte: a autora.

De acordo com as atividades propostas, foi realizada uma ficha de frequência que pode ser vista no **anexo 3**. O período de estágio foi um momento muito importante para colocar em prática o que foi aprendido em sala de aula, ampliando os horizontes e entendendo como é o funcionamento prático da Hotelaria dentro da realidade do mercado local.

### **1.3 Estrutura do relatório**

O relatório de estágio está dividido em sete capítulos. Após a introdução, o capítulo 1 faz referência as especificidades do relatório; depois no capítulo 2 tem Revisão teórica sobre o assunto demandado, o que inclui o conceito de hotel, os principais autores que versam sobre este ramo, também se usa a Lei Geral do Turismo e o Cadastur para discutir estas questões do campo da estrutura organizacional de um equipamento hoteleiro. Em sequência, o capítulo 3 abrange uma contextualização sobre equipamentos hoteleiros no Estado e na Região.

Seguindo a ordem, o capítulo 4 discute o levantamento de oferta dos meios de hospedagem na cidade de Arraias.

o estudo de caso, que é o hotel Japão, é abordado no capítulo 5 contextualizando a sua história, que no capítulo em seguida especifica a estrutura organizacional do hotel, a estrutura oferecida, a estrutura interna e a caracterização do hotel em todas a suas vertentes setoriais. Estes capítulos trazem a observação e análise do Hotel Japão como um todo, são também abordados o Plano de Marketing do Hotel, os desafios enfrentados pelo hotel dentro do entrave do Turismo e da Hotelaria no contexto da cidade de Arraias.

Nos capítulos 6 e 7, os dois últimos são discutidos e sugeridos pontos de melhoria para o hotel, descreve o estágio de modo geral e traz sugestões e recomendações, atingidas em discussões com base nas observações realizadas durante o Estágio. Por fim, encontram -se as considerações finais.

## 2 REVISÃO TEÓRICA SOBRE HOTELARIA E TURISMO

Antes de prosseguir a estes temas, será considerado um breve relato do histórico da Hotelaria com a visão de Patrícia Porto (2004) publicada no blog de trabalhos escolares em 2007 que resume os principais acontecimentos atrelados a Hotelaria de modo geral. Em seu relato a autora detalha que:

Historicamente, a ideia de hotel está ligada ao castelo e palácio que hospedavam famílias reais e suas escoltas, etc.... Esta hospedagem era dada gratuitamente dentro dos mais elevados requintes e hospitalidade. Com Luís XIV acabou a era dos palácios. Surgindo os albergues, casas onde se comia e bebia mediante pagamento. Somente após a Revolução Francesa, surgiu a necessidade de hotéis públicos. As antigas formas de hospedagem haviam praticamente desaparecido. Foi então que homens como Cezar Ritz procuraram dar forma e organização aos hotéis. (CARDOSO, Marcelo. Empresa Hotelária. Disponível: <<http://www.trabalhoscolares.net/empresa-hotelaria/>>. Acesso em: 20/04/2018.)

Como a autora ainda aponta, um dos nomes importantes neste processo de construção e *performance* da Hotelaria foi o Cezar Hitz, que procurou transformar e organizar os hotéis. Outro marco de importância foi o direito a férias, que transformou a clientela e fez com que o hotel se adequasse em atender a demanda. De modo que a Hotelaria passou por uma grande transição até chegar aos dias atuais.

Com a contextualização do breve relato sobre a história da hotelaria, será possível compreender este ramo do mercado turístico, que cada vez vem passando por diversas transformações.

### 2.1 Conceito de hotel

Para a Lei Geral do Turismo hotel é definido como:

os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. (BRASIL, 2008)

Para corroborar com os significados representados pelo conceito de hotel, considera o seu significado para o Sistema Brasileiro de Meios de Hospedagem (SBClass), desenvolvido pelo Ministério do Turismo para aumentar a competitividade do setor hoteleiro, que reconhece o Hotel como sendo um “estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança diária”<sup>1</sup>.

O relatório também considerou os paradigmas adotados por Castelli (2003) e por Petrocchi (2005) que relacionam a Hotelaria de modo geral como sendo empresa prestadora de serviços diferenciada das demais, pois o cliente vem até o serviço para usufruí-los além de serem oferecidos vários outros serviços fora a hospedagem em si.

Ao compreender o Hotel como sendo um estabelecimento que é prestador de serviço na área do Turismo e que se caracteriza por um alojamento temporário mediante cobrança que pode oferecer ou não serviços como alimentação, tendo essas considerações que o Hotel Japão se encaixa, pode se dizer que ele é um hotel segundo as características citadas.

## **2.2 Lei Geral do Turismo**

A Lei Geral do Turismo dispõe sobre a Política Nacional de Turismo e as características e funções atribuídas a ela. Uma das atribuições que a Lei fomenta é a respeito do planejamento e regularização de atividades no setor turístico. Essa Lei Federal 11.771 de 17 de setembro de 2008 passou por alterações no ano de 2017.

Partindo da Lei Geral do Turismo, é possível entender e compreender as características referentes ao que rege a Política Nacional de Turismo, o que é de grande importância para os prestadores de serviço na área do Turismo, a fim de considerar o conhecimento para exercício da cidadania. Essa Lei foi aprovada pelo Decreto n.º 7.381 de 02 de dezembro de 2009, onde valida as disposições encontradas na lei discutida em destaque.

---

<sup>1</sup> Sistema Brasileiro de Meios de Hospedagem. Disponível em <<http://www.classificacao.Turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>> Acesso 09 de março de 2018.

A importância dos prestadores de serviço conhecerem essa lei, em especial, os proprietários das empresas hoteleiras, vai além do fato de conhecerem os seus direitos, mas também para conhecerem alguns deveres que impactam na condição do equipamento hoteleiro.

Sendo a Lei de âmbito nacional, sua validação vale para todos que compõem este território, e no que se diz à regularização dos meios de hospedagem, uma das questões atreladas a este critério, sendo este um dos deveres encontrados na Lei, é o Cadastro das atividades no Cadastro Nacional de Prestadores de Serviço Turístico (Cadastur).

### **2.3 Cadastur**

O Cadastur é um sistema nacional de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do Turismo. O programa foi criado pelo Ministério do Turismo em parceria com diversos órgãos dos estados brasileiros.

Os cadastrados no Cadastur possuem diversos benefícios vinculados a oportunidades no negócio, além de servir como um banco de dados para consulta pública dos viajantes, pois o sistema armazena dados sobre os equipamentos que prestam serviço ao setor do Turismo, facilitando para estes na organização das suas viagens.

Existem vários benefícios atrelados ao Cadastur, dentre eles os incentivos para participação em programas do Governo Federal, bem como apoio em eventos, feiras e ações do Ministério da Saúde e Financiamentos<sup>2</sup>.

Conforme foi registrado na Lei Federal Lei nº 11.771/08 que institui a Lei Geral do Turismo nos Art. 21 e 22, o Cadastur tornou-se obrigatório para os todos prestadores de serviço no ramo do Turismo, desde empresas individuais, sociedades empresárias simples ou não até aos serviços autônomos que estejam ligados a prestação de serviço no Turismo.

---

<sup>2</sup> Cadastur. Disponível em: <<http://www.cadastur.Turismo.gov.br/cadastur/ComoCadastrar.mtur>> Acesso em 12 de março.

Embora o Cadastur tenha se tornado obrigatório, poucos empreendimentos são cadastrados, por motivo não esclarecido, pois pode ser desde falta de interesse do proprietário como falta de informação entre outras hipóteses, tem se a pouca divulgação sobre a Lei nº 11.771/08 e o Cadastur.

No Estado Tocantins são 57 empreendimentos hoteleiros cadastrados no sistema do Cadastur, porém quando se faz uma busca no Google é possível perceber que há bem mais 57 hotéis no Estado, no entanto sabe se que existe mais hotéis no estado do que a quantidade de cadastrados, de modo que o número de hotéis existentes não condiz com o número de hotéis cadastrados.

A falta de cadastro produz informações não confiáveis acerca do quantitativo, o que também dificulta a pesquisa do Ministério do Turismo tanto em relação aos equipamentos como um todo, bem como para a própria participação do Estado ou das cidades em programas, editais de financiamento do Ministério. Porquanto estes locais por vezes acabam deixando de receber tais recursos por falta de envio de informações que constariam se os estabelecimentos fossem cadastrados.

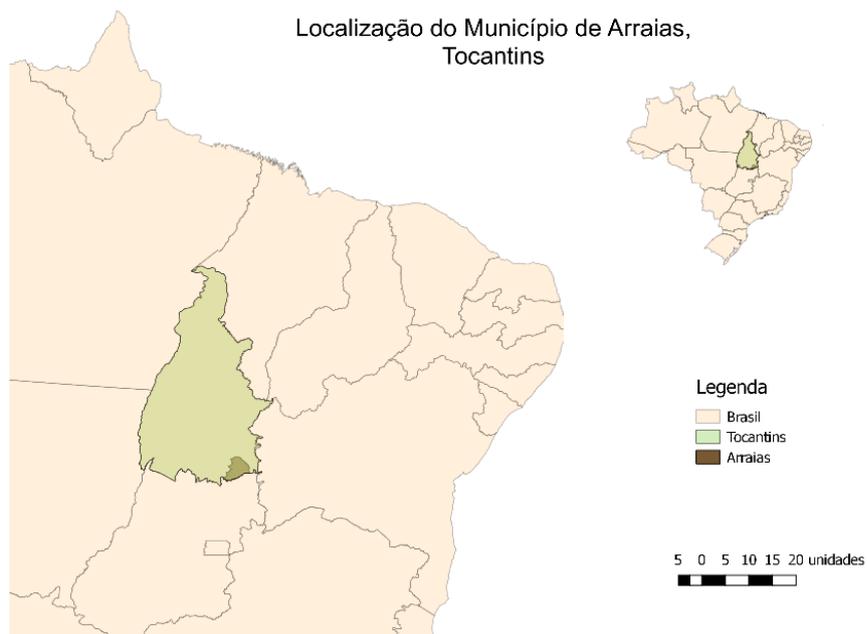
Com isso é possível perceber que o Cadastur é uma ferramenta do Ministério do Turismo fundamental para os estabelecimentos que prestam serviço nessa área, e que embora muitos não estejam cadastrados, o site para se cadastrar é acessível e o cadastro pode ser realizado a qualquer momento.

### 3 TOCANTINS E O TURISMO

#### 3.1 Equipamento hoteleiro no contexto estadual

O Estado do Tocantins foi criado no ano de 1988, até então, pertencente ao Estado de Goiás. Localiza-se na região norte do Brasil, compondo o território da Amazônia. Por ser um Estado novo, muitos elementos ainda estão se aperfeiçoando e uma delas é o Turismo.

**Figura 1:** Mapa do Brasil com evidência no Estado Tocantins



**Fonte:** Adaptado do Google Earth, 2018.

Os equipamentos hoteleiros cadastrados no Tocantins são 57, porém pelo conhecimento empírico da causa, se sabe que existem bem mais de 57 hotéis. De forma que os dados registrados não condizem com o que temos em tempo real, sendo então que não há um controle efetivo de tais equipamentos. A falta de registro destes equipamentos dificulta a contagem de dados para o sistema do Ministério do Turismo.

O Estado Tocantins como um todo carece de infraestrutura turística em maior parte dos seus municípios, ainda tem muitos detalhes para se aperfeiçoar; de modo que o contexto regional não desvia deste padrão.

### 3.2 Equipamento hoteleiro no contexto regional

O contexto regional em que a cidade de Arraias está localizada se caracteriza como a região turística das Serras Gerais do Estado Tocantins, esta divisão regional foi feita pelo Ministério do Turismo em 2016<sup>3</sup>. A região turística das Serras Gerais compreende um aglomerado de sete cidades, sendo elas Arraias, Aurora do Tocantins, Almas, Natividade, Dianópolis, Paranã e Taguatinga. Essas cidades foram escolhidas para pertencer a essa região turística por terem características similares, desde localização a costumes em comum (TURISMO-TOCANTINS)<sup>4</sup>

No que se diz respeito ao contexto de equipamentos hoteleiros oferecidos nesta região, temos dois resultados, pois não possui nenhum cadastrado no Cadastur dessa região, porém existem diversos hotéis dentro da região das Serras Gerais.

A região turística das Serras Gerais está se estruturando para receber visitantes, é uma região descoberta recentemente e tem se mostrando com potencial para o EcoTurismo. Desse modo, ainda precisa de infraestrutura em muitos equipamentos, e no que se diz a hotéis, estes estão trilhando o mesmo caminho.

---

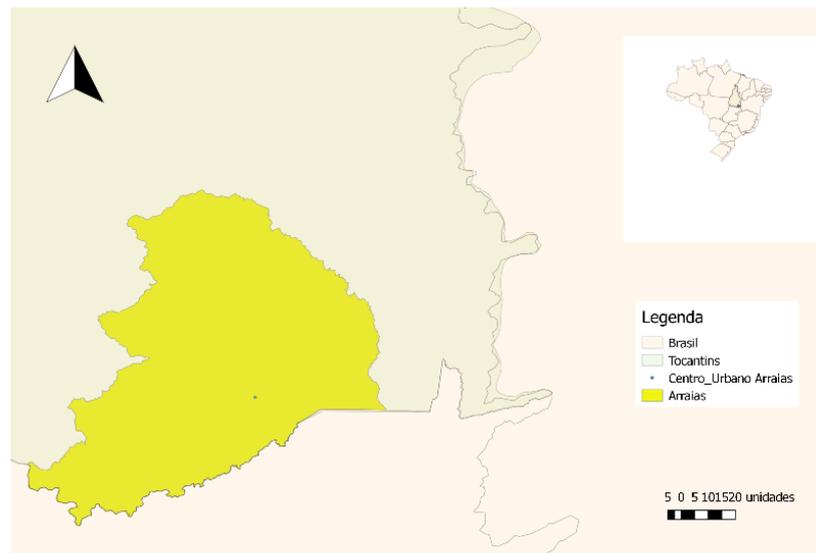
<sup>3</sup> Para mais informações consultar Mapa do Turismo Tocantins, disponível em:> <http://www.Turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/6477-tocantins-tem-novo-mapa-tur%C3%ADstico.html>.

<sup>4</sup> Para mais informações consultar a página Turismo no Tocantins, disponível em: <<https://Turismo.to.gov.br/regioes-turisticas/serras-gerais/>>.

## 4 ARRAIAS-TO

A cidade de Arraias está localizada no sudeste do Estado Tocantins e compõe a região turística das Serras Gerais. É uma cidade histórica que compôs o cenário de construção deste atual Estado. Situa-se como portal de entrada para o Tocantins, pois é a primeira cidade, na divisa com o Estado de Goiás, que dá entrada ao Estado. Arraias, fundada em 1740 possui 278 anos vividos em uma cidade interiorana e pacata, cercada de belezas naturais e paisagísticas que tem se expressado como um forte potencial turístico para a região.

**Figura 2:** Mapa do Tocantins com destaque na cidade de Arraias



**Fonte:** Adaptado do Google Earth.

Arraias, não possui fluxo turístico de grande escala, ou seja, não recebe muitos turistas, no entanto não deixa de receber turistas, principalmente os de passagem, que estão indo para outras cidades, de modo que seu destino não é Arraias. Sendo localizada entre dois grandes destinos turísticos, Chapada dos Veadeiros em Goiás e o Jalapão em Tocantins, sendo caminho de passagem para ambos lugares, tanto para quem situa-se na direção Palmas-Brasília, e Brasília-Palmas, ela está na metade do caminho, assim sendo está a 430km dessas duas capitais.

A cidade de Arraias possui atualmente 3 (três) equipamentos hoteleiros de pequeno porte, são eles: Hotel e Restaurante Tavares; Havari Hotel e Hotel Japão.

Estes estão localizados em três setores da cidade, são eles descritos abaixo na mesma ordem dos nomes dos hotéis: 1ª) no centro; 2ª) na rodovia TO-050 que passa pela cidade e 3ª) está localizado na saída da cidade, seguindo a Rodovia TO-050. Nas imagens abaixo é possível notar a localização dos três hotéis na cidade.

**Figura 3:** Localização dos meios de hospedagem em Arraias



**Fonte:** Adaptado do Google Earth, 2018.

Como pode ser visto na imagem, o primeiro hotel a ser observado, Hotel Tavares, fica na parte central da cidade, mais próximo a sua entrada (para os visitantes que se aproximam vindo de Brasília).

**Figura 4:** Entrada do Hotel e Restaurante Tavares



**Fonte:** a autora

O Havari Hotel, está bem visto no mapa pela TO 050, rodovia estadual que percorre a cidade de Arraias, nas suas proximidades também está localizado o Hotel Japão. Para quem visita a cidade de Arraias sentido de Brasília, o Hotel Japão é o primeiro a ser avistado.

Entre o Havari Hotel e o Hotel Japão existe a Universidade Federal do Tocantins, este câmpus é nomeado por Prof. Sérgio Jacintho Leonor. A Universidade tem sido importante para o crescimento da demanda de hóspedes, pois por meio dela tem se movimentando muitos visitantes na cidade, seja para fazer concurso ou ministrar aulas algumas vezes no mês, estes se hospedam nos hotéis, gerando renda para os proprietários.

**Figura 5:** Entrada do Hotel Japão



**Fonte:** a autora

Observando a figura 03, temos um dos dois hotéis da cidade, o Hotel Japão e o Havari, ambos situados na mesma rodovia conforme foi articulado. São hotéis distintos, principalmente no aspecto de infraestrutura e organização.

**Figura 6:** Entrada do Hotel Havari



**Fonte:** a autora

Estes estabelecimentos suprem a necessidade da cidade em dias comuns, pois como mencionado a cidade de Arraias é passagem para vários destinos, dentre eles Chapada dos Veadeiros e Jalapão, assim muitos leitos são ocupados por pessoas que passam a trabalho e para descansar de alguma viagem antes de prosseguir até o destino final, porém como foi possível notar que em datas comemorativas como o Carnaval, estes equipamentos possuem sua ocupação em 100%, quem sabe até necessitando de mais leitos, podendo dar chances para hospedagens alternativas, como o cama e café.

Esta possibilidade é uma que se estudada e bem elaborada tem chances de dar certo, pois percebe-se que na cidade as pessoas possuem o hábito de hospedar em suas casas os amigos, os parentes e até os amigos dos amigos; onde de fato demonstra uma inclinação que pode ser melhor trabalhada, tendo em vista que as hospedagens alternativas estão crescendo no país, como a cama e café, hostel e albergue por exemplo.

Entretanto, no que se refere aos equipamentos hoteleiros da cidade, tem se notado que estes não concorrem visivelmente entre si, em exceção de alguns casos entre o Hotel Japão, que será o estudo de caso desta pesquisa e o Hotel Havari, mesmo que haja um diferencial de preço entre essas duas hospedagens citadas e também diferença de serviços alternativos, ambos têm tido êxito nas suas ocupações, que acontecem mais nos dias úteis da semana conforme foi possível notar em trabalho de campo.

#### 4.1 Levantamento da oferta dos meios de hospedagem da cidade de Arraias

Cada um dos equipamentos hoteleiros citados neste estudo possui uma estrutura organizacional própria, o que diferencia uns dos outros, assim como a oferta de leitos e serviços oferecidos nestes meios de hospedagem. E para uma abrangência maior que possibilita entender o contexto em que estamos nos situando, vejamos como funciona a distribuição de oferta nesses espaços.

Para começar, será identificado a estrutura de oferta do equipamento hoteleiro Pousada e Restaurante Tavares, são ofertados 26 leitos e os serviços prestados são: limpeza de quarto e café da manhã, além de um restaurante com pratos feitos e comerciais, o valor da diária é de R\$90, 00 para quartos que possuem ar condicionado, TV e banheiro; para os que não possuem o ar condicionado a diária é R\$70,00, para quarto simples sem banheiro e sem ar condicionado o valor é de R\$30,00.

O Hotel Havari oferece serviço de quarto, café da manhã e garagem interna e o preço da diária varia entre R\$30, R\$ 50 a R\$70,00 reais com quartos de duas, três, quatro e cinco camas. Não foi possível adquirir muitas informações devido pedido e escolha do proprietário, de tal forma ele só explicou a variação de preço mencionada e que o hotel tem como hospedar cinquenta pessoas.

O Hotel Japão (HJ) oferece lazer, representado pela piscina e áreas de convivência, café da manhã, possui 54 Leitos e o preço das unidades variam de 110,00 a 350,00.

De acordo com a tabela abaixo é possível compreender as informações compostas de forma mais prática.

**Tabela 2** – Representação da Oferta de Hotéis na cidade de Arraias

| Nome do Estabelecimento                       | Serviços oferecidos  | Quant. leitos                  | Preços | Quarto com aluguel mensal  |
|---|--|--------------------------------|--------|--|
| Hotel Tavares:<br>Dormitório e<br>Restaurante | 1- Café da manhã<br>2- Limpeza de quarto<br>3- Restaurante<br>(Pratos feitos e comerciais) | 26 leitos                      | *      | Possui, porém no momento não possui hóspede desse carácter. O preço fica a negociar. |
|   |  | TV, ventilador e banheiro      | 70,00  |  |
|   |  | TV, ar condicionado e banheiro | 90,00  |  |
|   |  | Sem banheiro                   | 30,00  |  |

|              |  |  |  |  |
|--------------|--|--|--|--|
| Hotel Havari | 1- Café da manhã<br>2- Limpeza de quarto<br>3- Garagem interna |  |  | Possui 1 hospede no momento, o valor é negociável. |
|              |  |  |  |  |
|              |  |  |  |  |

|             |   |                         |        |  |
|-------------|---|-------------------------|--------|--|
| Hotel Japão | 1- Café da manhã<br>2- Garagem interna<br>3- Limpeza de quarto<br>4- Frigobar                               | Executivo (1 hóspede)   | 110,00 | Possui 3 hóspedes nessa modalidade e o valor é negociável. |
|             |   | Executivo (2 hóspedes)  | 165,00 |  |
|             |   | Executivo (3 hóspedes)  | 200,00 |  |
|             |   | Executivo (4 hóspedes)  | 220,00 |  |
|             | 1- Café da manhã<br>2- Garagem interna<br>3- Limpeza de quarto<br>4- Frigobar<br>5- Sacada                  | Luxo (1 hóspede)        | 130,00 |  |
|             |   | Luxo (2 hóspedes)       | 185,00 |  |
|             |   | Luxo (3 hóspedes)       | 220,00 |  |
|             |   | Luxo (4 hóspedes)       | 250,00 |  |
|             | 1- Café da manhã<br>2- Garagem interna<br>3- Limpeza de quarto<br>4- Frigobar<br>Banheira com Hidromassagem | Super luxo (1 hóspede)  | 220,00 |  |
|             |   | Super luxo (2 hóspedes) | 275,00 |  |
|             |   | Super luxo (3 hóspedes) | 330,00 |  |
|             |   | Super luxo (4 hóspedes) | 385,00 |  |

**Fonte:** a autora

Conforme o quadro mostra, os três hotéis em funcionamento na cidade de Arraias possuem uma média acima de 80 leitos na cidade, isto porque não se tem informações expressivas do Havari Hotel. Dessa forma, como será apresentado no decorrer do estudo, esta oferta tende a crescer, devido o aumento da oferta que poderá surgir. De todos eles o Hotel Japão é o que possui maior quantidade de leitos e por ser o estudo de caso será analisado em detalhes.

## **5 ESTUDO DE CASO NO HOTEL JAPÃO**

O Estudo de caso se concentra no Hotel Japão. Neste item o hotel será caracterizado na consistência da sua história, seu contexto local e no contexto dos seus proprietários. Ao fim, se criou uma linha do tempo para definir a ordem cronológica da história do hotel.

### **5.1 História do Hotel Japão**

A história do Hotel Japão começa bem antes do ano da sua construção, conforme entrevistas com o proprietário que explica que ela iniciou no período de 1988 com a chegada da família dos japoneses Matsuse na cidade de Arraias, onde após um longo trabalho que perdurou em torno de 10 anos de trabalho, construíram juntos um posto de Gasolina denominado de Auto Posto Japão no ano de 1999.

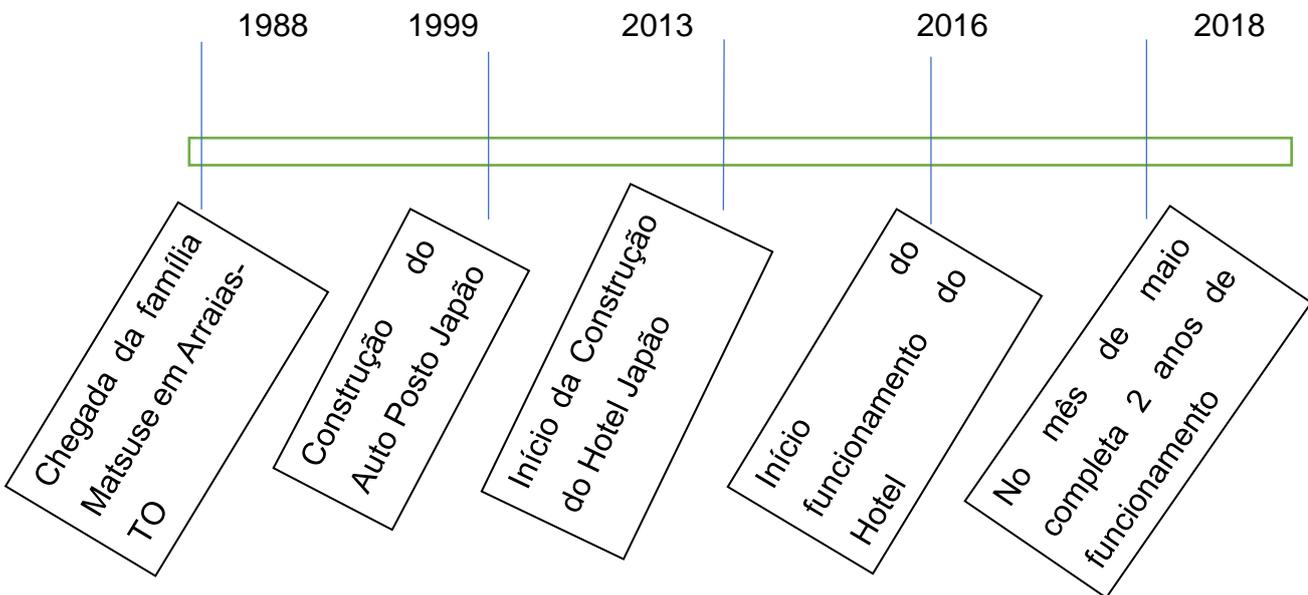
Com a criação do posto de gasolina, onde se tinha contato direto com o cliente, passou a se enxergar a necessidade de uma hospedagem que comportasse esses viajantes, pois era o que mais se ouvia mencionar destas pessoas que utilizam o serviço do Posto de Gasolina.

O Hotel Japão surgiu então como ideia desde a fundação do Posto de Gasolina Auto Posto Japão. Quando a ideia se consolidou, a necessidade que percebida entre o contato direto com os hóspedes desde a fundação do posto, se tornou em um desejo prático de oferecer aos viajantes uma estadia que os confortassem.

A própria procura e a demanda de clientes moveu a construção do hotel, de modo que no ano de 2013, 14 anos após a construção do Posto de gasolina, a construção do Hotel Japão se iniciou. Foram gastos em média 4 milhões para construção do hotel.

A construção teve duração de três anos, iniciando em 2013 e finalizando-se em 2016, na qual neste mesmo ano, no dia 02 de maio começou a funcionar oficialmente como Empresa Hotel Japão| Matsuse Empreendimentos hoteleiros Ltda-ME.

Em uma linha do tempo que carrega as informações dessa trajetória do Hotel Japão, como segue em ilustração na figura 09, é possível notar que foi um trabalho de longo prazo que envolveu dedicação, trabalho em equipe da família, objetivo e esforço, entre demais adjetivos que asseguram a determinação para que a ideia do hotel se tornasse o Hotel Japão como está nos dias atuais.

**Figura 7:** Cronologia da construção do Hotel Japão

Fonte: a autora

No ano de 2018, o Hotel Japão completa 2 anos de funcionamento e é gerenciado por uma sociedade de irmãos da família Matsuse: Alexandre, Luis, Edson e Roberto. Os irmãos sócios trabalham em equipe para continuar elevando as qualidades do hotel e contribuir para o desenvolvimento da cidade de Arraias.

## 5.2 Estrutura organizacional do Hotel Japão

A estrutura organizacional de um hotel é importante para a sua própria organização e melhor desempenho das atividades realizadas, pois essa estrutura organizacional estabelece uma escala de comando, na qual é possível traçar uma linha de posições para se definir a autoridade e subordinação dentro do espaço da administração.

De modo que, as várias funções que se possui dentro de um hotel não são isoladas e sim compreendem um todo no processo da organização, aproximando-as a uma interdependência, tendo em vista ser “a empresa um todo harmônico, um sistema em que todas as áreas e todos os departamentos tem a ver com tudo, direta e indiretamente” (CASTELLI, 2003 p.577). Com as atividades agrupadas como um todo se torna mais fácil administrar com eficiência a empresa.

Não existe um padrão administrativo pronto e acabado para os meios de hospedagem, de modo que o modelo será definido após considerar fatores e características como localização, porte, serviços existentes e entre outros.

Desse modo, a tendência atual são estruturas compactas, o que significa agrupar cargos semelhantes para facilitar o controle da gerência, além de reduzir os gastos do Hotel (PETROCCHI, 2005 p.31).

Essa estrutura utilizada na compactação de funcionários é aplicada no Hotel Japão, caracterizada como Downsize ou Downzing, modelo de compactação que reduz o tamanho da empresa no ato de reunir funções, o que gera menos custos para o hotel, além de estabelecer uma comunicação mais eficiente, no sentido de evitar distorções entre os funcionários. Este meio de estrutura organizacional tem sido muito utilizado em empresas prestadoras de serviços, como no caso do Hotel Japão realiza prestação de serviços na área de Turismo ao oferecer hospedagens. (MARQUES, 2015)

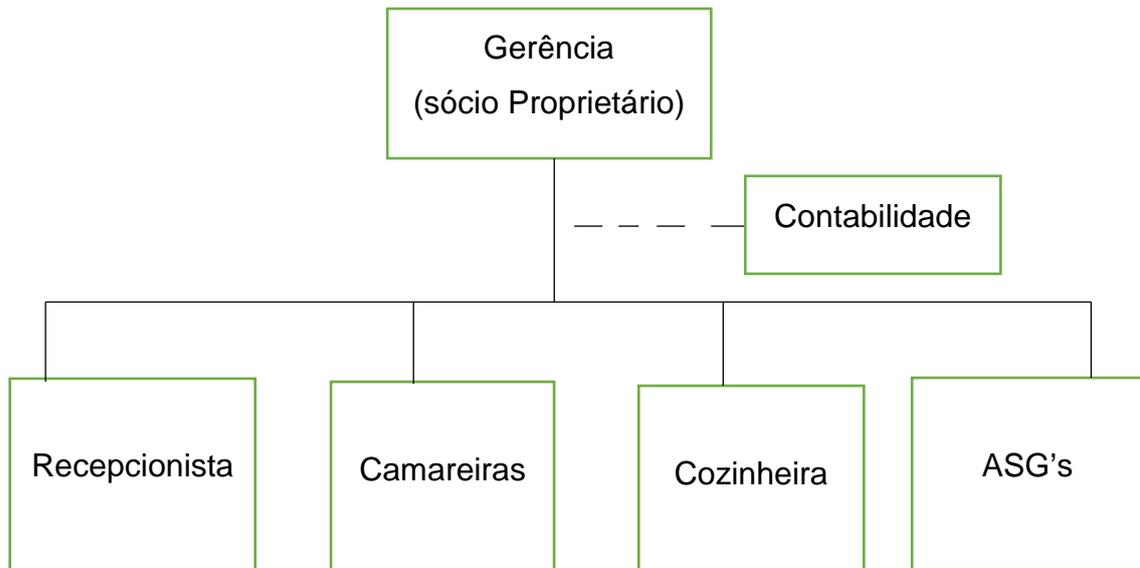
E mesmo que o local seja compactado ou não, a qualidade deve sempre prevalecer em qualquer empreendimento, considerando os 5 tipos de qualidade do modelo japonês tratado por Petrocchi (2005) que segue cinco dimensões, sendo elas: a qualidade intrínseca, o custo, o atendimento, a moral e a segurança.

### **5.3 Caracterização da unidade hoteleira**

Na etapa de Estágio, a observação e a análise dos fatos verificados tornou possível caracterizar o equipamento hoteleiro em pelo menos duas categorias, sendo elas funcional e/ou organizacional e características físicas, ambientais e sociais. De modo que para uma melhor discussão cada uma delas vêm separadas, nesse sentindo também criou se uma tabela de perfil de visitantes.

#### 5.4 Caracterização funcional do Hotel Japão

O organograma traçado para definir o corpo de funções do Hotel Japão se caracteriza de forma simples, conforme ver se a seguir:



Fonte: a autora

Com este organograma foi possível discutir a organização do Hotel Japão levando em consideração o sistema de trabalho downsizing; pois tem-se os três principais setores que dão base para os demais, sendo eles a gerência, que é responsável por toda organização do hotel, desde contabilidade, almoxarifado à pagamentos; todos são subordinados ao gerente, de forma que possuem contato direto com ele, que também é o dono do Hotel, um dos sócios proprietários.

Em sequência, a recepcionista cuida da recepção, das reservas, do telefone e intermedia o contato em alguns casos, entre os demais funcionários e o gerente. No terceiro enquadramento, temos as camareiras e cozinheiras, no caso das camareiras elas dividem a função como as auxiliares de serviços gerais do hotel também, e as cozinheiras, o serviço de preparo, o controle para servir e a limpeza desse setor. Sendo que um funcionário responde por Auxiliar de serviços gerais, pois este auxilia todos os setores do Hotel, desde intermediar a troca de recepcionistas, como ajuda na limpeza e em serviços de consertos gerais e manutenção do prédio.

Conforme é possível identificar, os serviços são divididos entre os funcionários, que exercem uma função conjunta a todos os setores, de modo que a estrutura funcional se caracteriza como se existisse dois grandes setores, de forma que ele se subdivide, no caso estes setores seriam a gerência e os funcionários, que exercem funções agrupadas aos setores dentro da hotelaria.

## **5.5 Hospitalidade no Hotel Japão**

O objetivo da Hotelaria é satisfazer o cliente, de modo que eles não comprem produtos e sim o que os produtos lhe proporcionam, sendo que a hospitalidade é fundamental neste processo. (PETROCCHI, 2005)

A hospitalidade se caracteriza como a capacidade de fazer o hóspede sentir-se em um ambiente acolhedor, ao mesmo tempo em que se precisa preservar o profissionalismo dos serviços.

No hábito de receber visitas, é natural e instintivo que o indivíduo que acolhe queira dar o melhor da sua casa desde conforto à comida ao seu hóspede. Esse ritual que acontece é conhecido como hospitalidade, saber hospitalizar (hospedar) uma pessoa para que ela se sinta em casa é desenvolver qualidades essenciais como respeito, paciência, proatividade entre outras que fornecerão apoio físico, emocional e psicológico para saber lidar com o hóspede.

A hospitalidade compreende um ato de posturas que o hoteleiro deve adotar diante de clientes que querem, exclusivamente o serviço indispensável da Hotelaria e daqueles que buscam vivenciar a experiência que o hotel oferece (WADA e CAMARGO, 2006). Nestes dois casos é preciso ter uma postura adequada a situação para satisfazer os desejos de cada hóspede, pois no caso do primeiro exemplo o hóspede é mais frio e quer apenas obter os serviços do hotel, no caso no segundo ele quer sentir e vivenciar momentos de experiência com os funcionários do hotel.

A hospitalidade se envolve em uma articulação entre negócio e calor humano o que traz a satisfação do cliente, que é tratada como “sensação de prazer do cliente ao comparar o desempenho percebido de um produto com a expectativas criadas” (BRANCO, G. M. et al 2010, p.577) levando em consideração que os clientes não comprem produtos ou serviços, eles buscam satisfazer suas necessidades e desejos.

Para exercer a hospitalidade e ou ser hospitaleiro é preciso agir com empatia; uma das características para realizar um bom atendimento e satisfazer as expectativas do cliente, sendo este o objetivo da hotelaria. E ainda é preciso compreendê-la em suas três dimensões que são elas a social, privada e comercial (BALTIERI, 2011).

Foi observada a hospitalidade no Hotel Japão, desde o primeiro contato com o hotel, seja por telefone ou pessoalmente, até a saída do hóspede. Os serviços oferecidos pelo hotel têm a potencialidade de fazer com que os clientes se sintam no conforto e no aconchego como se fosse em seu lar, além de vivenciar a experiência com a empatia prestada durante a sua estadia e isso é uma das características que tem diferenciado o hotel das demais estruturas hoteleiras da cidade e da região.

## 5.6 Perfil dos hóspedes do Hotel Japão

Para se entender o perfil de hóspedes que visitam o Hotel Japão, levou-se em consideração as características do seu contexto social, cidade de origem, mercado, os dados demográficos, aspectos comportamentais dos clientes, a distância e a motivação da viagem.

O perfil que se conseguiu traçar não é um pronto e acabado e muito menos carrega consigo tamanha complexidade, porém norteia e serve como base para entendimentos iniciais e estudos desse perfil de visitantes.

Nesse início para se estudar, analisar e traçar o perfil dos hóspedes se utilizou os materiais disponibilizados pelo sistema de reserva do hotel que subsidiaram a construção de uma tabela para facilitar a compreensão das informações, tendo em vista que depois servirão de base para uma construção mais detalhada do perfil de hóspedes.

**Tabela 3** - Perfil dos Hóspedes

| <b>Características avaliadas</b> | <b>Resultados obtidos</b>                                |
|----------------------------------|--|
| Tipo de cidade                   | Turismo de pequenas cidades                              |
| Mercado (faixa de renda)         | Média  |
| Dados demográficos               | Casais, famílias, Executivos e representantes comerciais |
| Aspectos comportamentais         | Permanência de 2 a 3 dias                                |
| Distância                        | Regional, Estadual e Nacional                            |
| Motivações da viagem             | Negócios e eventos culturais                             |

**Fonte:** a autora

De acordo com as informações traçadas é possível perceber que o contexto em que o hotel se situa é em uma cidade, que levando em consideração o Turismo, teria potencial para Turismo de pequenas cidades. O mercado que envolve e usufrui dos serviços possui uma faixa de renda relativamente média. Demograficamente os hóspedes são executivos, representantes comerciais, casais e famílias, dentro de uma média que maioria está de passagem, seja a negócio ou de passagem para viagem de passeios em família.

No que se diz aos aspectos comportamentais, esses hóspedes possuem um tempo médio de permanência entre dois a três dias, em um tempo de 2 meses, considerando que foi realizado durante o período de estágio. A distância que este hóspede percorre até chegar ao hotel se caracteriza em viagens de âmbito regional e nacional; sendo que a motivação para esta viagem se dá devido ao trabalho, descrito como negócios, esta é a maior motivação, no entanto possui um público motivado por eventos culturais locais ou regionais como o Carnaval (fevereiro) e a Festa de Nossa Senhora dos Remédios, Padroeira da cidade de Arraias (que acontece dos dias 6 ao dia 09 de setembro).

Como esclarecido esta construção é um suporte inicial que ajudará a estudar a demanda de perfil de visitantes em uma outra ocasião, caso o estudo dê continuidade ou se outros autores quiserem utilizar esses dados iniciais, de forma que os dados que tornaram possível a chegar a essas informações foi a observação participante durante o estágio tanto diretamente aos hóspedes que estiveram no hotel durante este período e em considerações realizadas no sistema de reserva do hotel.

## **5.7 Aspectos sociais, ambientais e responsabilidade social**

Os aspectos sociais e ambientais considerados ao analisar o Hotel Japão partiram das vertentes que consideram o turismo como sendo um fenômeno social, conceito muito discutido na academia, onde o turismo se localiza como ciência social aplicada, de modo que quis se considerar responsabilidade social do equipamento Hoteleiro no exercer de suas funções nos campos sociais e ambientais.

Neste sentido, para Carvalho e Alberton (2008) a postura de responsabilidade social vai além do que ser aceita no mercado também envolve a própria sobrevivência da empresa. De modo que ao se considerar os aspectos mencionados, estes se

restringirão as características de um universo que abrange o conceito da sustentabilidade do Turismo, embora este seja bem mais amplo.

A considerar que os hotéis possuem um ciclo de vida e que vários fatores contribuem e afetam a produtividade do espaço, depreciação física e funcional, além de obsolescência do espaço em que está inserido; é importante considerar a periodicidade da troca de equipamentos e manutenção geral do hotel. (CASTELLI, 2003)

Tais aspectos irão influenciar no nível de competitividade do hotel, neste caso o Hotel Japão está à frente, pois é uma construção recente e sempre busca fazer a troca e manutenção dos seus equipamentos e instalações, o que contribui para o conforto que o hotel oferece, e em consequência uma boa avaliação dos hóspedes.

Ao exteriorizar os aspectos no nível de competitividade do hotel, no HJ há uma característica estrutura arquitetônica que também chama a atenção dos moradores da cidade e dos hóspedes em geral, sua estrutura une a tecnologia material do equipamento com a beleza cênica da paisagem das serras que cercam o hotel. Tecnologia essa como a automação nas unidades habitacionais do hotel, aquecedores solares, câmeras de segurança, que serão detalhados posteriormente. A ligação harmônica dessa junção de paisagens leva os visitantes a se sentirem como se estivessem no conforto dos seus respectivos lares.

Existem vários aspectos relacionados aos conceitos sociais e ambientais, nesse primeiro momento consideraremos a social. Na responsabilidade social aplicada a empresa turística envolve o relacionamento e cuidados com os funcionários, como atividade de lazer, treinamento para os funcionários e apoio a atividades desportivas e culturais da comunidade, por exemplo (PETROCCHI, 2005).

Dentre estes pontos considerados o HJ oferece uma estrutura condizente, no entanto poucos aspectos são considerados. O hotel oferece cursos e treinamentos, para os seus funcionários, desde primeiros socorros à qualidade profissional entretanto, ainda falta se comunicar com a comunidade local, pois não há um engajamento e envolvimento com esta. Para o hotel permanecer praticando e melhorar a sua postura social seria um ponto importante para se considerar.

No que se diz a responsabilidade ambiental o HJ se destaca, os proprietários foram criteriosos ao levar em consideração esta questão, de forma que procuraram consumir produtos que derivam de características “sustentáveis” e possuem consciência de preservação do meio natural.

A adoção da consciência ambiental começou no período de planejamento de construção do hotel, sendo que a própria infraestrutura segue esse ritmo, a forma que o hotel se encontra posicionado em relação aos ventos e sol por exemplo, economiza energia, bem como a otimização da luz e ventilação natural.

Outra medida ambiental que chama atenção no HJ é o aquecimento solar, de modo que por meio do uso do sol como recurso natural para aquecer a água ajuda na economia do Hotel, a água é aquecida por este funcionamento, onde se poupa umas das maiores despesas da maioria dos hotéis.

A preservação ambiental está presente na harmonização construtiva do equipamento hoteleiro com a paisagem, a localização exata que o hotel ocupa foi bem pensada e traz a combinação na paisagem cultural com a presença do natural com o as edificações. Isso agrega valor e atrai vários hóspedes que ficam a vontade com a paisagem construída.

No hotel também possui outros pontos de relevância de cuidado ambiental no que diz aos móveis, que em sua maioria pertencem a empresas que desempenham a responsabilidade social, além de consumirem produtos recicláveis, como o conjunto de mesas e cadeiras que compõem o espaço do café da manhã e a poupança de energia com a chave de presença.

Dessa forma, o Hotel Japão é um exemplo de Hotel na cidade de Arraias que possui responsabilidade ambiental e põe em prática ideias inovadoras que ajudam a colaborar com a preservação do meio ambiente e na sustentabilidade econômica conforme citados alguns exemplos acima e a seguir.

## **5.8 Plano de marketing**

O Plano de marketing do Hotel Japão foi construído levando em consideração um período de cinco anos, e embora não tenham uma organização escrita das informações que consiste na visão de planejamento de marketing para o hotel, têm se conseguido planejar e executar as atividades referentes ao marketing do negócio por meio da prática empreendedora articulada pela empresa. Dessa forma as informações sobre o plano de marketing foram adquiridas por meio de diálogos informais com o sócio proprietário.

O Hotel possui uma meta de alcançar uma média de 75% de ocupação anual nas Unidades Habitacionais oferecidas (UH's). Os proprietários visam atender com

qualidade e detectar o que o hóspede procura, de modo que se pensa em interligar o sistema do hotel aos sites de buscas de reservas.

Para o planejamento de marketing do hotel foi levado em consideração a deficiência de serviços prestados em um raio de 300km. Também se pensa em desenvolver o mercado, que por enquanto para alguns parece como não tão acessível e alcançar o maior número de hóspedes possível.

Como o hotel não possui informações escritas sobre as estratégias de marketing, a observação e entrevistas com o sócio proprietário facilitou o entendimento por exemplo da análise de ambiente que eles fizeram. Onde foi possível discutir um dos pontos fortes do hotel, que é o fato de oferecerem uma boa estrutura no raio de pelo menos 300km. Um exemplo de algo a ser melhorado seria a falta de investimento em marketing.

O planejamento estratégico do Hotel Japão possui uma ligação lógica com o presente ao estabelecer metas para o futuro, pois hoje o hotel está a completar no ano de 2018, dois anos de funcionamento e está como uma das boas opções para se descansar em um raio de 300km em todas direções (analisar anexo 4). Assim o mesmo vem a concorrer diretamente com os hotéis da cidade de Alto Paraíso de Goiás (aproximadamente 235km, a considerar o povoado São Jorge) e Porto Nacional (aproximadamente 356km).

E o Hotel deseja alcançar mais hóspedes, assim como atingir seu reconhecimento nos sites de buscas como Ecobooking, Trivago, TripAdivision, entre outros. Também oferecer sempre o melhor para seus clientes fazendo questão de melhorar os serviços e atender o número máximo de pessoas possíveis para o hotel.

O empreendimento hoteleiro possui suas fases, como a identificação de demandas de hospedagem; concepção, elaboração e implantação do projeto hoteleiro; planejamento estratégico, operação hoteleira, comercialização de produtos e Verificação se ocorreu satisfação das necessidades de hospedagem (PETROCCHI, 2005).

Para Castelli (2003):

os objetivos do marketing visam levar primeiramente satisfação ao cliente e, com isso, proporcionar ao hotel o lucro. O lucro representa, dentro deste novo enfoque, o pagamento que os clientes versam para a empresa em troca de satisfação que os seus bens e serviços lhes proporcionaram. O lucro, desta maneira, passa a ser uma consequência de clientes satisfeito. Este é o enfoque das empresas triunfadoras, aquelas que estão totalmente voltadas para o cliente. (CASTELLI, p.576 2003)

Dessa forma, para a empresa HJ continuar desenvolvendo um bom trabalho deve se levar em consideração este conceito representativo de marketing além de considera-lo como um todo do hotel e não como um mero departamento, pois o complemento de uma ação ou dado valor a um produto vai gerar uma imagem futura para o hotel (GONÇALVES, 2016).

Dentro do funcionamento do Hotel, o investimento em Marketing por enquanto é destinado ao Facebook, rede social utilizada pelo hotel para mostrar imagens do hotel e interagir com os clientes. Ele ainda vem sendo trabalhado de forma bem sutil, de modo que precisaria de um investimento e dedicação maior para agregar valor e usar a rede social como uma forma potencial de atrair hóspedes ao hotel.

As redes sociais são uma das formas que se tem para o hotel investir em estratégias de comunicação, tendo em vista que a comunicação percorre ‘três vias até chegar ao cliente, sendo elas: agentes de mercado’, a mídia e a internet que possuem um objetivo de informar, motivar e induzir a compra (PETROCHI, 2005).

### **5.9 Desafios internos e externos: entraves entre Turismo e Hotelaria**

Como maiores desafios internos, o hotel tem enfrentado a falta de um profissional que fale a língua estrangeira, pelo menos inglês ou espanhol, pois o hotel já hospeda clientes que se enquadram nesse perfil, porém ainda não consegue atendê-los com total eficiência e capacitação.

Um outro fator interno que pode ser caracterizado como desafio é o número de funcionários, que talvez seria necessário contratar pelo menos mais um e realizar contratos intermediários em épocas de grande movimentação no hotel. Esse contratado facilitaria e resolveria alguns entraves no hotel, um deles já mencionado que é o horário de funcionamento da piscina; talvez com mais um funcionário seria possível atender a demanda de clientes de usarem a piscina durante a manhã, pois teria funcionário para fazer a limpeza.

Os desafios internos são poucos, assim como os externos. Porém, para contextualização dos desafios externos estes serão discutidos em uma vertente entre Turismo e Hotelaria na cidade de Arraias.

Os desafios externos do Hotel Japão estão vinculados, no momento, à infraestrutura turística da cidade; de modo que Arraias ainda não possui infraestrutura para receber seus visitantes, dar apoio ou qualquer suporte ao viajante. Assim, o Hotel

recebe várias reclamações e sugestões, ainda que o *feedback* acontece de forma tímida, ele está presente e acontece principalmente pelo “boca a boca” e é possível averiguar a satisfação do cliente pelo próprio, em pessoa física, assim como por meio das redes sociais que o hotel gerencia, a utilizada no momento está sendo o Facebook e o gmail.

No Facebook, em específico é possível ver os comentários dos hóspedes, conforme pode observar na tabela abaixo.

**Tabela 4 - Comentários extraídas do Facebook**

| <b>Pessoa (P)</b> | <b>Comentário extraído</b>   |
|-------------------|--|
| P1                | “Aí sim...Era o que faltava em Arraias...Muito bom mesmo! Parabéns Roberto e família!”   |
| P2                | “Agora sim tem Hotel em Arraias, para as pessoas que ‘gosta’ de conforto ‘tá aí’.”   |
| P3                | “E isso aí! Parabéns e muito sucesso em mais esse empreendimento”  |
| P4                | “Muito lindo hotel de 5 estrela em nossa cidade mais conforto.”  |
| P5                | “Muito bom atendimento, excelente e a qualidade é de primeira Parabéns pelo investimento e atendimento.”   |
| P6                | “Parabéns, Graças a Deus agora temos onde hospedar nossos visitantes!”   |
| P7                | “Arraias merecia, para oferecer conforto, parabéns ao Hotel Japão”   |
| P8                | “Bom Hotel, limpo, novo, colaboradores bem-educados e capacitados.”  |
| P9                | “Muito bom! Vale a pena! Boas instalações e bom atendimento!”  |
| P10               | “Café da manhã excelente, vale a pena conferir, sensacional, gostinho de quero mais! Parabéns!”  |
| P11               | “Bom atendimento. O café poderia ser melhor. Mas razoável!”  |
| P12               | “Com certeza o Hotel Japão é uma ótima referência de Hotel para nossa Arraias! Parabéns aos proprietários!”  |
| P13               | “Muito lindo ver a minha cidade crescendo e dando oportunidade de emprego para muita gente aí. Trabalhei no Restaurante e os próprios são pessoas maravilhosas, estão de parabéns pelo crescimento”! |
| P14               | “Ótimo atendimento, ótima limpeza, café maravilhoso e uma vista maravilhosa da montanha! Nota 10! Recomendo sempre!”   |
| P15               | “Muito bom, só tenho a agradecer, recomendo tudo limpo, café da manhã excelente, recomendo.”   |

**Fonte:** a autora

Parte desses desafios o hotel consegue se adequar, porém alguns problemas não cabem ao hotel resolver sozinho, a ver que envolve outros órgãos, como por exemplo a gestão pública da cidade, o hotel enfrenta este desafio.

Hoje, com esses comentários e avaliações que o hotel recebe, ele se encontra com uma boa relação nos comentários, mostrando que o hotel está satisfazendo os hóspedes. Todos os comentários na imagem acima se totalizam em 16, de modo que destes, apenas um solicita a melhoria do café, os demais elogiam o hotel, o que deixa o obter uma boa classificação como demonstra o anexo 4.

Um dos principais entraves é: O hotel tem vontade de divulgar os recursos que são potenciais turísticos na região, porém não executa devido ao fato de não se ter nada consolidado, assim não é possível divulgar (motivar a compra de um produto) se não tem meios ou possibilidades de vendê-lo.

A falta de infraestrutura de apoio ao turista na cidade provoca descontentamentos, principalmente no quesito de satisfazer o cliente. Dessa forma, a cidade de Arraias está iniciando a sua participação em um projeto de planejamento e integração da cidade dentro dos produtos formatados nas Serras Gerais, este projeto ocorre em parceria com o Sebrae para que consiga dar suporte e formatar produtos para o ao turista, por exemplo.

Esse tem sido um problema externo que o Hotel por si só não consegue solucionar, dessa forma tem se contentado com o fato e oferecido o melhor para os hóspedes para que possam voltar à cidade.

### **5.10 Estrutura organizacional interna**

A estrutura interna de um hotel, também leva em consideração o trabalho de vários setores dentro do equipamento que juntos formarão o trabalho de um todo, de modo que o desempenho dos serviços depende do serviço de cada setor do hotel.

A estrutura interna é definida pelo próprio hotel, sendo que este deve:

definir o segmento de clientes que pretende satisfazer, e dirigir os seus serviços de acordo com as necessidades desse específico grupo de clientes. Esta segmentação de mercado facilita a que o hotel organize a sua estrutura interna de modo a realizar serviços de excelência para os seus clientes, indo de encontro às suas necessidades. (LOPES, 2013 p.27)

Para se analisar a estrutura interna de um hotel, mesmo que ela seja reduzida, existem três itens que se pode incorporar como sendo as atividades internas, são segurança, automação, que representa o sistema de controle automático do hotel e sinalização. (PETROCCHI, 2005)

Neste primeiro momento visa se discutir sobre a segurança, que é um departamento que agrupa os projetos elétricos do hotel, sensores de incêndio, detectores de fumaça, saídas de emergência, circulação condicionada de ar, sinalização interna, etc. Todos estes itens citados estão presentes na estrutura interna do Hotel Japão, mostrando a preocupação em melhor fornecer segurança e conforto para os visitantes.

Quanto a automação, pode se dizer que o hotel é todo equipado ao utilizar este mecanismo, desde as áreas externas às internas, pois no Hotel Japão é possível perceber sensores de presença, no pátio da garagem e áreas externas; cartões-chave de apartamentos com acionamento automático da energia elétrica, sistema de ar condicionado e iluminações conforme a imagem abaixo.

**Figura 8:** Chave com cartão sensor de presença



**Fonte:** a autora

No que se refere a informática, o hotel superou as expectativas, pois está preparado para melhor receber o visitante e oferecer serviço em menor quantidade de tempo, o que podemos definir como sendo em cinco minutos a duração do atendimento ao hóspede. Devido a utilização da informática no hotel o procedimento de check-in e check-out é agilizado, outro benefício do uso dessa ferramenta é a integração em tempo real dos gastos dos hóspedes.

No que se refere à sinalização, é bom destacar que esta transmite hospitalidade, pois em caso inverso o hóspede ficaria desorientado, criando uma atmosfera ligada à indiferença e à frieza com o hóspede. A comunicação é muito importante nesse processo, e neste caso o hotel possui em todas as suas áreas informações e sinalizações que deixam os hóspedes à vontade ao circularem pelo hotel.

Nesse ponto, o hotel pensa em colocar uma sinalização também em língua estrangeira, para melhor receber e acolher estes hóspedes dentro do hotel. Tem se levado este item com tanta importância dentro do hotel, já que tem se priorizado e almejado que os funcionários atendam os visitantes estrangeiros falando a língua inglesa.

Para complementar, Tomazzoni (2016) mostra que é fundamental investir na melhoria contínua da qualidade do hotel, em todo aspecto, desde atendimento até as instalações. Isso será fundamental para que o Hotel Japão continue se destacando entre os demais hotéis da região.

Neste momento, será analisado as principais áreas que dividem o Hotel como levado em consideração por Victoria *et.al* (2007)<sup>5</sup> que as divide em sete áreas, sendo elas: Hospedagem, áreas sociais, administração, áreas de serviço, área de Alimentos e Bebidas, equipamentos e estrutura e por fim recreação, esporte e lazer. Para facilitar a compreensão dessas grandes áreas do hotel, analisaremos a estrutura interna do hotel dentro de cada uma dessas áreas citadas.

---

<sup>5</sup> Cartilha lançada pelo Ministério do Turismo por meio do projeto caminhos do futuro-Módulo I: Meios de hospedagem e Administração- Hotelaria e Hospitalidade no ano de 2007 em parceria com o Instituto de Academias Profissionalizantes e Núcleo de Turismo da Universidade Federal de São Paulo.

### 5.11 Estrutura de A&B

O Serviço de Alimentos e Bebidas (A&B) do Hotel Japão atende a demanda e oferece café da manhã no próprio hotel, durante o horário das 6:30 as 9:00. De modo que os alimentos ofertados no café da manhã, em sua grande maioria são feitos no próprio hotel, como os pães, bolos e derivados; assim como alimentos naturais, como o iogurte natural.

O café da manhã do hotel Japão é caracterizado como sendo um ponto de intermédio entre o café continental e o café *Breakfast anglo saxão* conforme definido por Soares (2011)<sup>6</sup>. Neste tipo de café há muita variedade de pães e frutas como derivados do leite conforme as imagens abaixo:

**Figura 9:** Buffet de frutas e frios no café da manhã do Hotel Japão



**Fonte:** a autora

Durante o período de estágio, foi possível acompanhar uma mudança no buffet apresentado na imagem, pois para aperfeiçoar o atendimento e refeição no café da manhã, criou-se na bancada mais gavetas para guardar os utensílios, bem como expandiu seu tamanho para maior comportar os alimentos oferecidos.

---

<sup>6</sup> Hotelaria e Hospitalidade. Disponível em: <<https://hotelariahospitalidade.blogspot.com.br/2011/12/tipos-de-cafe-da-manha-nos-hoteis.html>> acesso em 21 de março de 2018.

**Figura 10:** Buffet do Café da manhã do Hotel Japão



**Fonte:** a autora

No Hotel Japão possui uma área em uso para o café da manhã, bem como uma copa, que pode ser utilizada pelos hóspedes, onde possui fogão, micro-ondas, uma geladeira, uma pia e bebedouro. Não possui Room Service e ou “serviço de quarto”, realizados pela Copa, de forma que ela pode ser utilizada pelos hóspedes como substituição deste serviço.

**Figura 11:** Espaço do café da manhã do Hotel Japão



**Fonte:** a autora

Assim como uma cozinha grande, onde se prepara o café da manhã e demais funções destinadas a esta área. Procura-se adiantar o serviço no preparo do café da manhã, deixando alguns utensílios e alimentos na copa resguardados na copa, que se situa próxima a área do café da manhã.

O controle do café da manhã é feito manualmente, na qual o contato acontece entre a recepção e funcionários da cozinha, onde antes de montar a mesa é repassado a quantidade de hóspedes que estão alojados, bem como o controle de quantos já serviram e quantos ainda irão se servir. Como o Hotel é de pequeno porte, este serviço não traz transtornos, de modo que as funcionárias das duas áreas estão sempre em controle da situação.

Neste fechamento da descrição do serviço de alimentos e bebidas, vale destacar que do lado do Hotel Japão está localizado o restaurante que os hóspedes podem usufruir, os donos do restaurante são os mesmos donos do Hotel. Sendo que muitos hóspedes utilizam este serviço agregado a serventia do hotel, pois não precisam se deslocar para longe para almoçar ou jantar, pois na Lanchonete e Restaurante Hotel Japão é possível se deslocar a pé.

### **5.12 Estrutura de alojamento**

Ao analisar a área de hospedagem, vale interpretá-la em seu funcionamento como um todo, desde a recepção aos quartos e suas características dentro do Hotel Japão. Como o Hotel funciona a base da estrutura downsing, os funcionários são reduzidos e as áreas são agregadas umas as outras.

Nesse sentido, o HJ dentro da postura da ética, possui a seriedade de agrupar os serviços e executá-los com segurança, de forma que este tem sido um dos principais centros de elogios do estabelecimento.

Quando a análise deste quadro foi realizada, percebeu-se que embora o HJ agrupe vários departamentos sob comando de um gerente, as atividades fluem bem, devido ao compromisso com o trabalho que a equipe possui.

A estrutura de alojamento é simples, porém tem consigo uma série de detalhes que dão destaque para o HJ, a estrutura física e organizacional se completa e dá representação de qualidade nos serviços oferecidos pelo equipamento hoteleiro.

### 5.12.1 Recepção

A recepção do hotel Japão é composta por 4 (quatro) funcionários fixos e um intermediário, na qual exercem seu trabalho por escala de serviço, em exceção o intermediário que possui a função de serviços gerais do Hotel, e que intermedia a entrada e a saída dos funcionários nas suas respectivas escalas. De modo que a recepção sempre tem um funcionário ativo e presente, assim o hotel consegue desempenhar uma função de atendimento 24 horas.

Dentro da recepção possui vários serviços agregados ao setor, como por exemplo quando um hóspede compra um produto que possui a venda no hotel, na própria recepção ela pode executar o pagamento se preferir pode adicionar a conta do seu quarto.

A recepção possui um hall em tom claro, o que transmite pacificidade, o que entra em acordo com o que Castelli (2003) esclarece:

O hall da recepção deve oferecer ao hospede uma atmosfera agradável quanto as dimensões, decorações, equipamentos e apresentação do pessoal que ali trabalha. Além disso, o ambiente da recepção deve estar protegido do excesso de ruídos, possuir boa iluminação, aeração e boa visão dos letreiros informativos. (CASTELLI, p.161, 2003)

*Oferecendo este serviço, o HJ consegue passar uma boa imagem assim que o hóspede entra no hotel, assim como as paredes em tons claros oferecem e atraem boas energias que é possível sentir ao entrar no HJ, conforme a imagem abaixo mostra.* **Figura 12:** Hall da recepção do Hotel Japão



**Fonte:** a autora

A recepção está agrupada com outros serviços que serão compreendidos no decorrer deste tópico. Para isso, dividiu-se em reservas, telefone, quartos, limpeza e demais serviços ofertados que envolvem esse setor.

### 5.12.2 Reservas

O Serviço de reservas está agrupado à recepção, ou seja, é realizado pela própria recepcionista, neste caso para o hotel que é de pequeno porte é mais viável, pois não há dificuldade em gerenciar ambos setores. No entanto, nos dias que o Hotel fica com alta ocupação, o agrupamento destes setores fica a desejar.

O hotel tem uma média de 40 a 50% de ocupação anualmente, e ao observar o setor de reservas é possível compreender que a maior parte desses hóspedes são provenientes da cidade de Palmas-TO e em segundo lugar de Goiânia. O que caracteriza em parte o perfil do visitante do HJ, que será descrito em detalhes no tópico adiante.

Quando o hóspede faz a reserva por telefone, a recepcionista realiza o procedimento no computador, porém quando esta é realizada de imediato e presencialmente, para ser ágil, elas anotam as informações em um bloco de notas e depois passam para o sistema de reservas, que é o *Hospeda front desk*. No momento de atendimento foi cronometrado o tempo gasto para atender o hóspede, de forma que foi realizado com 5 diferentes hóspedes ao chegarem na recepção, alguns com reserva feita e outros não, onde a média de tempo gasto para executar o atendimento foi de cinco minutos.

A forma de pagamento pode ser realizada em cartão ou em dinheiro, de forma que possui descontos de 10% quando é em dinheiro, 5% quando é no débito, além dos representantes de empresas também ganharem descontos conforme pode se perceber a diferença de preço no **anexo 1 e 2**.

O hotel possui tabela de preços diferenciados durante eventos e festividades, como exemplo o carnaval que teve uma tabela especial com mudanças de valores. O HJ possui diversas formas de fazer reservas, uma que tem sido fundamental é a que utiliza a tecnologia que faz reserva online, pois tem se constatado que 'a internet é um grande investimento principalmente em hotéis de pequeno e médio porte' e em grande parte a maioria das 'empresas estão conquistando mais clientes com a internet' (CARRILHO e VELLANI, 2011). E as reservas no HJ podem ser realizadas via telefone, e-mail ou presencial; na imagem abaixo é possível ver o exemplo de uma reserva feita de imediato.

**Figura 13:** Hóspedes realizando a reserva de imediato no Hotel Japão



**Fonte:** a autora

O HJ oferece três modalidades de quartos, sendo eles executivo, luxo e superluxo e dentre eles variedades de preços que variam de acordo com a quantidade de hóspedes, que pode ser e 1 a 4 pessoas entre R\$110,00 a 385,00 considerando uma tabela de preço em baixa temporada.

### 5.12.3 Telefones

O serviço de telefonia do Hotel Japão é executado pelas balconistas e /ou recepcionistas, na qual exercem essa função para atender as ligações de pessoas que querem agendar reserva, bem como obter informações. Para isso o HJ utiliza o número de telefone: (63) 3653-1118.

No que refere ao telefone, todos os quartos possuem telefones, assim como algumas áreas, para que facilite a comunicação no interior do Hotel, porém os telefones dos quartos só realizam ligações internas, e o telefone da recepção faz ligações abertas, onde o hóspede também pode usar se precisar telefonar para alguém.

#### 5.12.4 Unidades habitacionais

O Hotel Japão possui 31 unidades habitacionais (U.H.) (101 ao 216) e 54 leitos para confortar os hóspedes. Sendo que a hospedagem é o principal serviço oferecido pelo hotel, de modo que este se esforçou em oferecer melhor conforto e qualidade nas suas acomodações conforme mencionado.

Para facilitar o estudo detalhado das U.H's do Hotel foi elaborado uma tabela que define o número do U.H, a sua classificação e quantidade de camas e tipos que ele possui conforme segue abaixo, esta tabela serve de base para compreender a modalidade de cada U.H dentro das modalidades de executivo, luxo e superluxo, bem como a quantidade de hóspedes para cada quarto.

**Tabela 5 – Tipos de U.H's no Hotel Japão**

| <b>Quarto</b> | <b>Classificação do quarto</b> |
|---------------|--------------------------------|
| 101           | 1 cama King                    |
| 102           | 1 cama King                    |
| 103           | 3 solteiros                    |
| 104           | 4 solteiros                    |
| 105           | 1 casal e 1 solteiro           |
| 106           | 1 casal                        |
| 107           | 1 casal                        |
| 108           | 1 casal                        |
| 109           | 1 casal                        |
| 110           | 2 solteiros                    |
| 111           | 4 solteiros                    |
| 112           | 1 casal e 1 solteiro           |
| 113           | 4 solteiros                    |
| 114*7         | Outro uso                      |
| 115           | 1 casal                        |
| 116           | 1 casal                        |
| 201           | 1 casal King                   |
| 202           | 1 casal King                   |
| 203           | 1 casal e 1 solteiro           |
| 204           | 2 solteiros                    |
| 205           | 1 casal e 1 solteiro           |
| 206           | 1 casal e 1 solteiro           |
| 207           | 1 casal                        |

---

\*Este quarto é utilizado para guardar ferramentas do trabalho que são utilizados no hotel.

|     |                      |
|-----|----------------------|
| 208 | 1 casal              |
| 209 | 1 casal              |
| 210 | 1 casal              |
| 211 | 3 solteiros          |
| 212 | 1 casal e 1 solteiro |
| 213 | 1 casal e 1 solteiro |
| 214 | 2 solteiros          |
| 215 | 1 casal              |
| 216 | 1 casal              |

**Fonte:** a autora

Para contar com recursos que tornariam a hospedagem da forma como está atualmente, o hotel contou com alguns instrumentos que ajudaram neste processo, dentre eles materiais recicláveis e duráveis, objetos de qualidade que completam o hotel como um todo sendo um local de conforto.

#### 5.12.4.1 U.H solteiro

O quarto de solteiro é um exemplo de se pensar no conforto do viajante, pois é uma U.H. espaçosa acompanhada de uma cama de casal, possui ar condicionado, Televisão, suporte para roupas, telefone e balcão. Na imagem a seguir é possível identificar o modelo do quarto. O valor desse U.H. na tabela normal é de R\$110,00 reais.

**Figura 14:** Quarto de Solteiro



**Fonte:** a autora

Como mencionado, todos os quartos seguem um padrão embora sejam diferentes em relação a quantidades de cama e algumas especificidades como, alguns possuem Tv a cabo e outros não. De modo que o padrão dos quartos segue a ordem de: Camas, banheiros com *amenites*, suporte de roupas, suporte de objetos, suporte de bancada, TV (alguns a cabo outros não), ar condicionado, telefone, frigobar e sensor de presença como se pode perceber nas **figuras 16, 17, 18 e 19**.

**Figura 15:** Composição dos quartos



**Fonte:** a autora

Nas unidades habitacionais que possuem sacada, o hóspede pode pedir cadeira para sentar na sacada, porém uma das regras respectiva de cada U.H é que o hóspede não pode estender roupa na sacada. Outra regra, por exemplo, é proibida a entrada com animais.

**Figura 16:** Exemplo de amenities no Hotel Japão



**Fonte:** a autora

As *amenites* são repostos todos os dias, no entanto se vier a acabar no decorrer do dia, o hóspede pode comunicar na recepção solicitando um novo kit, porém são pagos valores adicionais pelo produto.

**Figura 17:** Chuveiro do banheiro



**Fonte:** a autora

No banheiro, o Hotel buscou se diferenciar utilizando aquecedor próprio proveniente da energia solar, na qual a temperatura da água pode ser escolhida pelo hóspede na qual mais o agradar. Esse mecanismo de utilização da energia renovável será melhor discorrido em capítulos a seguir.

**Figura 18:** Suporte para roupas e objetos



**Fonte:** a autora

Nesta sequência de imagens abordadas foi possível conhecer o padrão geral das Unidades Habitacionais do Hotel Japão, de forma que a seguir as demais unidades habitacionais serão observadas, no entanto, vale ressaltar que segue como um padrão todos os itens vistos acima.

#### 5.12.4.2 U.H. casal

A unidade habitacional de casal possui uma cama de casal e demais componentes da padronização das demais unidades do hotel conforme foi explanado acima e retrata a imagem abaixo. O valor dessa U.H. mínimo é de R\$185,00 reais.

**Figura 19:** Cama na U.H de casal



**Fonte:** a autora

Tem a possibilidade de optar-se também por uma unidade habitacional com uma cama de casal e uma de solteiro, quartos recomendados por exemplo para quando o hóspede está em família com um filho. Na imagem a seguir é possível identificar como o quarto fica organizado nessa performance.

**Figura 20:** U.H com cama de casal e com uma cama de solteiro



**Fonte:** a autora

#### 5.12.4.3 U.H duplos

As U.H's duplas possuem duas camas de solteiro, são quartos que apresentam e ofertam os serviços oferecidos, muito utilizados em viagem entre amigos, pois podem dividir o preço entre eles, deixando o custo mais em conta. Abaixo a imagem apresenta a performance dessa unidade habitacional.

**Figura 21:** U.H duplo



**Fonte:** a autora

#### 5.12.4.4 U.H's quádruplos

As unidades habitacionais quádruplas abrigam quatro pessoas, é bastante utilizado por grupos de viajantes que ficam no mesmo quarto para dividir o valor entre eles. Esta modalidade conta com quatro camas de solteiros agrupadas de forma que forneça conforto, assim como melhor estética do quarto. Na imagem abaixo nota-se esta característica.

**Figura 22:** Quarto quádruplo



**Fonte:** a autora

#### 5.12.4.5 U.H's com cama king

Dentro das opções de quarto no Hotel Japão, tem o quarto com disponibilidade de Cama King, nessa modalidade o hóspede tem um conforto redobrado, devido o espaço que a cama king oferece. Nesse caso, até a própria U.H possui um espaçamento maior, para dar qualidade e conforto ao oferecer esse produto conforme pode se ter uma noção na imagem a seguir.

**Figura 23:** U.H com cama King



**Fonte:** a autora

#### 5.12.4.6 U.H's com banheira de hidromassagem

As U.H's de superluxo possuem uma banheira de hidromassagem, na qual o hóspede pode utilizar quando quiser, esta modalidade habitacional é a mais cara dentro do HJ. A banheira de hidromassagem possui regulador de temperatura da água, e um banheiro reservado sob box de vidro, como detalha a imagem a seguir.

**Figura 24:** Banheira de hidromassagem no quarto superluxo



**Fonte:** a autora

Conforme foi apresentado acima, é possível detectar que o HJ possui uma excelência de qualidade na oferta dos seus produtos, qualidade esta que é destacada assim e detectada assim que o hóspede adentra no equipamento hoteleiro.

Dessa forma, esta análise e descrição das Unidades Habitacionais mostram que o Hotel Japão está preparado para comercializar e oferecer serviços para aqueles hóspedes que desejam conforto em suas hospedagens.

#### 5.12.5 Lavanderia

O Hotel Japão oferece serviço de lavanderia aos hóspedes, estes é um dos serviços que agrega valor às hospedagens, pois os hóspedes podem usufruir deste serviço solicitando a lavanderia na recepção, onde é estabelecido um preço, sendo que é cobrador \$6,00 reais para lavar cada peça de roupa e R\$10,00 reais para lavar e passar por peça.

Na lavanderia também acontece os serviços de limpeza das roupas de camas utilizadas no hotel, as toalhas e demais artefatos desse perfil; esta área do hotel é grande e agrega um suporte de guarda-roupas, que guarda as roupas de cama e toalhas.

**Figura 25:** Suporte de roupas e materiais de cama e limpeza na lavanderia



**Fonte:** a autora

#### 5.12.6 Limpeza

A limpeza no Hotel Japão é algo de supremacia, pois é muito priorizada. Em todos os campos e destinos que resguardam a parte interna e externa da unidade hoteleira. A limpeza acontece todos os dias em todos os apartamentos, mesmo os desocupados e salões do hotel.

Em todos os espaços do hotel é visível a preocupação com a limpeza, e isso torna umas das coisas presentes e motivo de elogio pelos hóspedes e visitantes ao espaço. A limpeza é prezada desde o chão aos utensílios de cozinha, conforme exemplifica a imagem a seguir.

**Figura 26:** Limpeza no espaço do café da manhã



**Fonte:** a autora

Levando em consideração que a limpeza de qualquer lugar é essencial e chama a atenção de todos, por exemplo quando uma pessoa chega em um lugar que possui sujeira, esta ficará com receio de consumir alimentos, de sentar entre vários outros receios que acaba sentindo devido a sujeira. Por isso a importância de se conservar o local limpo, pois a limpeza transmite uma ideia característica de cuidado, asseio e hospitalidade.

A arrumação dos quartos e do Hotel como um todo segue um padrão, pois a limpeza é fundamental neste espaço, até porque marca a imagem do hotel e como mencionado os clientes valorizam. E durante o período de Estágio foi possível perceber que o HJ enxergou este critério de limpeza como uma das maiores formas de revelar e engradecer o hotel para os clientes.

#### 5.12.7 Garagem

A Garagem do Hotel é organizada sob a estética do prédio, o que o deixa organizado e revela a vista para a paisagem de fundo do equipamento hoteleiro. Porém, durante o Estágio foi possível identificar que a garagem não suportaria todos os carros respectivos de um dia de ocupação máxima no hotel. No entanto, como se leva em consideração que as vezes um carro possui vários clientes e o Hotel tem uma ocupação de 40 a 50% de ocupação a garagem atende a demanda do hotel, de forma

que eles não usam ficha de controle de garagem. Na imagem abaixo é possível identificar o layout da garagem.

**Figura 27:** Garagem no Hotel Japão



**Fonte:** a autora

O HJ também utiliza a garagem para serviços fora a hospedagem, no caso como estacionamento privado, na qual é cobrado o valor de R\$10,00 por dia. Este serviço tem funcionado bastante, pois na cidade de Arraias não possui estacionamento e como o hotel transmite confiança, é indicado para estas ocasiões. O serviço também se destina as partes externas do Hotel Japão, onde é muito utilizado por ônibus.

#### 5.12.8 Lazer no Hotel Japão

O Hotel Japão se preocupou em desenvolver atividades de lazer, que embora no momento tenha apenas a piscina como prática, esta faz muito sucesso, pois na região poucos hotéis possuem a piscina como equipamento de lazer. No caso do HJ, a piscina contribui para o conforto que o hotel oferece, apresentando uma imagem positiva que reflete na escolha do HJ por parte dos clientes ao invés de outros hotéis.

A piscina do hotel possui oferta o público adulto e infantil e no momento com funcionamento 15h as 22h, porém se pensa em iniciar o funcionamento as 9h, pois alcança um número maior de hóspedes e a água também não é aquecida. A piscina está bem localizada, situa-se na área mais próxima do contato e a visão da natureza

que cerca o hotel, esse item tem sido elogiado por muitos clientes que dizem que a combinação natureza e hotel transmite uma tranquilidade e conforto, oferecidos pela harmonia entre os ambientes como pode se perceber abaixo:

**Figura 28:** Piscina adulta do Hotel Japão



**Fonte:** a autora

Além da piscina como mecanismo de lazer tem se discutido a possibilidade da implantação de uma sala de academia, uma demanda que tem sido cobrada por alguns hóspedes. Não só a academia como um bar seco próximo à piscina, que facilitaria o consumo dos visitantes de produtos que o hotel possui, porém ficam na recepção, de maneira que a maioria dos hóspedes quando estão na piscina acabam não usufruindo destes produtos devido à distância.

A área de lazer do Hotel é um dos pontos determinantes para o visitante se acomodar no hotel conforme pesquisas realizadas por Branco et. al (2010) e Matte (2007) que afirmam que em resultados de questionários realizados a área de lazer aparece como um dos indicadores que determinam a satisfação do visitante.

## 6 SUGESTÕES E DISCUSSÕES

Como contrapartida do período de análises e observações realizadas no Hotel Japão, este capítulo foi dedicado para um elenco de sugestões que são feitas ao hotel e discussões de como elas podem ajudar na melhoria do desenvolvimento do mesmo.

As recomendações sugeridas virão apenas para acrescentar e contribuir ao trabalho que já vem sendo desenvolvido no Hotel Japão, para melhor visualização das sugestões, propôs se construir uma tabela que identifique a sugestão, o motivo e o departamento.

**Tabela 6** – Tabela de recomendações feitas ao Hotel Japão

| <b>Sugestão</b>  | <b>Motivo</b>  | <b>Departamento</b> |
|--|--|---------------------|
| <b>Inserir uma escada de emergência no Hotel</b>                         | Para casos de emergência não existe uma escada ou outro material que facilite para socorrer os hóspedes. | Gerência Geral      |
| <b>Aumentar o horário de funcionamento da piscina</b>                    | O horário atual acaba não atendendo uma demanda de hóspedes que sai do hotel antes das 15h.              | Gerência Geral      |
| <b>Criar um site web</b>   | Para ajudar a melhorar a marketing do Hotel  | Gerência Geral      |
| <b>Fazer cadastro no Cadastur</b>  | Sistema monitorado pelo Ministério do Turismo que trará benéficos para o hotel                           | Gerência Geral      |
| <b>Elaborar um Plano de Marketing</b>                                    | Facilitar o controle de marketing do hotel e ajuda e a trabalhar a divulgação do hotel                   | Gerência Geral      |
| <b>Língua Estrangeira no Hotel (funcionário e placas de sinalização)</b> | Atender melhor o público de língua estrangeira   | Gerência Geral      |
| <b>Acessibilidade</b>  | Incluir e fornecer um atendimento melhor aos hóspedes com necessidades.                                  | Gerência Geral      |
| <b>Promover pacotes promocionais de fins de semana</b>                   | Ajudar na economia do hotel, principalmente nos períodos sazonais  | Gerência Geral      |
| <b>Divulgar e aprimorar a sala de reuniões</b>                           | Uma forma do hotel captar recursos   | Gerência Geral      |

**Fonte:** a autora

As sugestões são diversas e inferem em diversos departamentos do hotel, desde o marketing à organização do hotel e desde acessibilidade a estruturação. Desse modo elas foram bem recebidas pelo sócio proprietário, que inclusive se mostrou aberto para as sugestões e para executá-las.

Essas sugestões visam o crescimento do hotel e foram elaboradas com base no período de convivência, na qual se estendeu ao decorrer das análises realizadas, onde foi se constatando que com essas possíveis recomendações o hotel agregaria mais valor e continuaria a desempenhar um bom trabalho.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O espaço para realização do estágio no Hotel Japão foi de grande aprendizagem, de forma que por trocas de experiências construiu-se uma verdadeira espiral de conhecimentos. Dessa forma, pode-se concluir que o HJ foi um grande espaço para se colocar em prática o que havia se aprendido na teoria, além de ter atendido as expectativas do projeto de extensão conforme certificado em **anexo 5**. Com isso, vale ressaltar que a estrutura organizacional do Hotel Japão tem seu diferencial, mesmo trabalhando com a redução de funcionários, no entanto tem sabido utilizar e oferecer um bom serviço mesmo com a política do downsizing.

De modo que, o objetivo deste estágio foi conhecer a infraestrutura organizacional interna de um hotel de pequeno porte modelo na cidade de Arraias, todos os procedimentos realizados dentro do hotel e responsabilidades dos funcionários. Ao longo do Estágio, decorrido de dezembro 2017 a março de 2018 foi possível acompanhar todos os departamentos e entender a organização do hotel. Embora, tenha sido a primeira estagiária que o Hotel Japão recebeu, o que implicou em uma experiência nova para o próprio hotel, foi possível cumprir todos os objetivos do estágio com sucesso.

Dessa forma, o relatório de estágio que teve como objetivo explicar como foi a realização do estágio, mostrar como é a organização do hotel, e nessa perspectiva transmitir novos conhecimentos, competências e habilidades durante o estágio por meio da metodologia de pesquisa bibliográfica, diálogos com o sócio proprietário e entrevistas informais aos hóspedes e funcionários, foi o que tornou possível a construção deste relatório, atingindo assim o objetivo pré-definido.

Caracterizado como um hotel de pequeno porte, o Hotel Japão tem se tornado uma figura modelo na região, devido a sua alta infraestrutura e exemplo de hospitalidade e respeito aos hóspedes. Tais características tem levado o hotel a sempre buscar melhorias, e por isso listou-se aqui uma série de sugestões, porque se sabe que o hotel tem trabalhado em convergência com as expectativas dos hóspedes, exemplo disso, são mudanças que foram realizadas no hotel por sugestões de hóspedes. Ao que se trata de bem receber, o hotel faz o possível para desempenhar um trabalho de excelência. Espera-se que as sugestões sejam aplicadas na medida do possível para que assim, além das contribuições práticas, elas possam continuar a contribuir para a melhoria do hotel.

## 8 REFERÊNCIAS

BALTIERRI, M.A.T. **Cultura Organizacional e empreendimentos hoteleiros: um olhar além da cordialidade**. 2011.117f. Dissertação- Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos.

BRANCO, Gabriela Musse. RIBEIRO, José Luis Duarte. TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo. **Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de hotelaria**. Revista Produção, V.20 n4, out/dez.2010, p.576-588.

BRASIL, Ministério do Turismo. Como se cadastrar: **Cadastur**. Disponível em: <<http://www.cadastur.Turismo.gov.br/cadastur/ComoCadastrar.mtur>> Último acesso 12 de março de 2018.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Política Nacional de Turismo**. Lei Nº11.771 de 17 de setembro de 2008. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/civil\\_031.ato2007-2010/2008/lei/11771.html](http://www.planalto.gov.br/civil_031.ato2007-2010/2008/lei/11771.html)> Último acesso: 09 de março de 2018..

BRASIL, Ministério do Turismo. **Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem**. Disponível em: <<http://www.classificacao.Turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/>> Último acesso em 09 de março de 2018.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Mapa Turístico do Tocantins**. Disponível em: <<http://www.Turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/6477-tocantins-tem-novo-mapa-tur%C3%ADstico.html>> Último acesso: 08 de maio de 2018.

CARDOSO, Marcelo. Empresa Hotelária. Disponível: <<http://www.trabalhoscolares.net/empresa-hotelaria/>>. Acesso em: 20/04/2018.

CARRILHO, Bibiane. VELLANI, Marcos. **A importância da internet no setor hoteleiro**. Disponível em: <[www.faceso.edu.br/horusjr/artigos/artigo05.pdf](http://www.faceso.edu.br/horusjr/artigos/artigo05.pdf)> Último acesso: 27 de março de 2018.

CARVALHO, Alissandra Nazareth de; ALBERTON, Anete. **Um estudo em estabelecimentos de hospedagem na Estrada Real/MG**: as variáveis Social e ambiental. Revista Hospitalidade, Universidade Aenhmbi Morumbi. Ano V. N1 Junho 2008. São Paulo. Editora Aenhmbi Morumbi, 2008.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9ª Edição/ Caxias do Sul: EDUCS (Editora da Universidade Federal de Caxias do Sul), 2003.732p. :il. Coleção Hoteleira.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6 edição, São Paulo: Atlas 2008.

GONÇALVES, Renata. **Padronização e qualidade em eventos corporativos: a experiência do Novotel Santos Dumont/ RJ**. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Turismo/Universidade Federal Fluminense- Faculdade de Turismo e Hotelaria\_2016).

LOPES, Sofia Cordeiro. Relatório de Estágio no Hotel Vila Batalha: **A organização interna de departamentos F&B e Alojamento de um hotel 4 estrelas**. Dissertação de Mestrado. 2013. 75f.

MARQUES, Anita. **Dowsizing e Menchmarking**: História e Conceitos. Espaço de Turismo: 08 de abril de 2015. Disponível em: <[espacoemTurismo.blogspot.com.br/2015/04/dowsizing-menchmarking.html](http://espacoemTurismo.blogspot.com.br/2015/04/dowsizing-menchmarking.html)> Último acesso 30 de janeiro de 2018..

MATTE, Lurdis. **A satisfação dos clientes quanto à qualidade do serviço prestado na hotelaria**. Disponível em: <[www.obsturpr.ufpr.br/artigos/hotelaria16.pdf](http://www.obsturpr.ufpr.br/artigos/hotelaria16.pdf)> Último acesso 24 de março de 2018.

PETROCCHI, Mario. **Turismo: Planejamento e Gestão**. 2 ed. São Paulo: Pearson Prentice hall, 2005.

SOARES, Leonardo. Hotelaria e Hospitalidade: **Tipos de café da manhã nos hotéis**. Disponível em: <[hotelariahospitalidade.blogspot.com.br](http://hotelariahospitalidade.blogspot.com.br)> último acesso 21 de março de 2018.

TOMAZZONI, Edegar Luis. **Coletânea de estudos turísticos**. Assis:Triunfal Gráfica e editora 2016. N. V.:il.

TOCANTINS, Turismo. Turismo Tocantins: Regiões Turísticas. Disponível em: <<https://Turismo.to.gov.br/regioes-turisticas/serras-gerais/>>. Último acesso 01 de maio de 2018.

Trabalho Escolar. Empresa Hotelária. Disponível em: <<http://www.trabalhoscolares.net/empresa-hotelaria/>>. Acesso em: 21 de março de 2018.

VICTORIA, Elizabeth et. al. Hotelaria e Hospitalidade: Módulo I. In: Caminhos do Futuro/ Ministério do Turismo-AVT IAP – NT/USP. Coordenação Regina Araújo de Almeida. ed. rev. e ampl. São Paulo: IPSIS, 2007.

WADA, Elizabeth Kyoko. CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Os desafios da Hotelaria**. Sistema de bibliotecas FGV. Disponível em: <[bibliotecadigital.fgv.br/gis/index.php/goexecutivo/article/viewFile/34371/33/69](http://bibliotecadigital.fgv.br/gis/index.php/goexecutivo/article/viewFile/34371/33/69)>. Acesso em: 22 de março de 2018.

## **9 ANEXOS**

## Anexo 1: Valores da Hospedagem padrão

|   |  |
|---|--|
|  | <h3>Valores de Hospedagem<sup>8</sup></h3> |
|---|--|

### Apartamento Executivo

1 Hospede R\$ 110,00  
 2 Hospedes R\$ 165,00  
 3 Hospedes R\$ 200,00  
 4 Hospedes R\$ 220,00  
 Apartamentos Com Frigobar

### Apartamento Luxo

1 Hospede R\$ 130,00  
 2 Hospedes R\$ 185,00  
 3 Hospedes R\$ 220,00  
 4 Hospedes R\$ 250,00  
 Apartamentos Com Sacada e Frigobar

### Apartamento Super Luxo

1 Hospede R\$ 220,00  
 2 Hospedes R\$ 275,00  
 3 Hospedes R\$ 330,00  
 4 Hospedes R\$ 385,00  
 Apartamentos Com Frigobar e Banheira Com Hidromassagem

---

<sup>8</sup> Valores em março/2018.

**Anexo 2: Valores da Hospedagem - Representantes de empresas**

|   |   |
|---|---|
|  | <p><b>Valores para representantes de Empresas<sup>9</sup></b></p> |
|---|---|

**Apartamento Executivo**

1 Hospede R\$ 90,00  
 2 Hospedes R\$ 140,00  
 3 Hospedes R\$ 175,00  
 4 Hospedes R\$ 200,00  
 Apartamentos Com Frigobar

**Apartamento Luxo**

1 Hospede R\$ 110,00  
 2 Hospedes R\$ 165,00  
 3 Hospedes R\$ 200,00  
 4 Hospedes R\$ 230,00  
 Apartamentos Com Sacada e Frigobar

**Apartamento Super Luxo**

1 Hospede R\$ 185,00  
 2 Hospedes R\$ 240,00  
 3 Hospedes R\$ 300,00  
 4 Hospedes R\$ 350,00  
 Apartamentos Com Frigobar e Banheira Com Hidromassagem

---

<sup>9</sup> Valores em março/2018.

### Anexo 3: Ficha de frequência de atividades durante o Estágio

#### Ficha de Frequência- Estágio Hotel Japão

Nome do Estagiário: Aline Alves Ribeiro

Nome do representante do Hotel: Alexandre Matsuse

Data: 20 /02/2018

| Dia        | Atividade  | Assinatura do Representante do Hotel Japão                            | Assinatura do Estagiário  |
|------------|--|---|---|
| 27/12/2017 | Análise nos equipamentos hoteleiros da cidade de Arraias               | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 28/12/2017 | Observação e levantamento da oferta dos meios de hospedagem em Arraias | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |   |
| 29/12/2017 | Observação da estrutura organizacional geral do hotel Japão            | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 30/12/2017 | Análise dos setores/divisões do quadro do hotel                        | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 31/12/2017 | Bibliografia de Estágio  | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 02/01/2018 | Análise dos setores/divisões do quadro do hotel                        | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 08/01/2018 | Análise dos setores/divisões do quadro do hotel                        | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 23/01/2018 | Estudo do Plano de Marketing do hotel                                  | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |

|            |  |   |   |
|------------|--|---|---|
| 24/01/2018 | Estudo do Plano de Marketing do hotel                                    | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 25/01/2018 | Compilação dos dados obtidos   | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 26/01/2018 | Organização dos materiais da pesquisa                                    | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 27/01/2018 | Estudo de bibliografias sobre hotelaria                                  | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 28/01/2018 | Estudo de bibliografias sobre hotelaria                                  | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 29/01/2018 | Análise da Estrutura externa   | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 30/01/2018 | Análise da estrutura geral interna                                       | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 31/01/2018 | Análise no Atendimento   | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |    |
| 01/02/2018 | Análise na influência das áreas sociais do Hotel                         | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |   |
| 02/02/2018 | Estudo dos equipamentos e estruturas especiais dentro do Hotel           | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 12/02/2018 | Análise do Hotel durante o Carnaval                                      | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 13/02/2018 | Reunião com a Alexandre: Dificuldades externas que o H.J. tem enfrentado | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 14/02/2018 | Compreensão das transformações antes, durante e pós feriado.             | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 15/02/2018 | Compilação dos dados obtidos   | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 20/02/2018 | Compilação dos dados obtidos   | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |
| 21/02/2018 | Compilação dos dados obtidos   | Alexandre Mitsuo Matsuse<br>CPF: 712.253.901-68<br>Sócio Proprietário |  |

**Anexo 4: Nível do Hotel Japão pela classificação dos Hóspedes no Facebook**

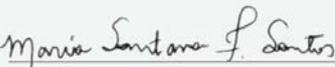
**Fonte:** Facebook do Hotel Japão.

**ANEXO 5: Certificado do Projeto de Extensão**

Universidade Federal do Tocantins  
Pró-Reitoria de Extensão e Cultura  
**PROEX**

## Certificado

***Certificamos que Aline Alves Ribeiro participou do(a) Projeto: Projeto de estágio: Observação da estrutura organizacional do equipamento hoteleiro: Um estudo de caso no Hotel Japão em Arraias-TO realizado no período de 01 de Setembro de 2017 a 01 de Março de 2018, totalizando a carga horária de 75 horas/aulas.***

  
Pró-Reitor de Extensão e Cultura  
Maria Santana Ferreira dos Santos

\_\_\_\_\_  
Titular do Certificado

**Local:** Arraias-TO  
**Período:** 01 de Setembro de 2017 a 01 de Março de 2018  
**Realização:** TurisPatri - Turismo Patrimonial e Socioambiental  
**Coordenador:**

Estagiária no projeto:

"Observação da estrutura organizacional do equipamento hoteleiro: Um estudo de caso no Hotel Japão em Arraias-TO"

\*Sob a orientação da Professora Me Thamyris Carvalho Andrade.

**Código de Autenticação:**

C8102-74FEC-C3FAC-5D324-VLAEN