

SILVANA KLOSTER

**CONHECENDO O HOSPEDE:  
UMA ABORDAGEM SOBRE A HOTELARIA DE PONTA GROSSA E SEUS  
CLIENTES BASEADA NOS DADOS DO HOTEL SANTA FÉ**

PONTA GROSSA  
2001

SILVANA KLOSTER



**CONHECENDO O HOSPEDE:  
UMA ABORDAGEM SOBRE A HOTELARIA DE PONTA GROSSA E SEUS  
CLIENTES BASEADA NOS DADOS DO HOTEL SANTA FÉ**

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado como requisito de avaliação para conclusão do Curso de Bacharelado em Turismo, do Departamento de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Orientada pela professora: Jasmine Cardozo Moreira

PONTA GROSSA  
2001

## *Agradecimentos*

*Agradeço pela conclusão desse trabalho, em primeiro lugar à Deus que se fez presente em todos os momentos difíceis, ao meu esposo Paulo Roberto por sua paciência e companheirismo, ao meu filho João Vítor que muitas vezes deixei de lhe dar atenção.*

*Agradeço à preocupação e incentivo de minha mãe, ao carinho de minha amiga Flávia, aos meus colegas de turma e professores, em especial a Professora Márcia, tão querida amiga e conselheira.*

*Agradeço à Senhora Eliane Penteado, pela oportunidade de estágio e realização de pesquisas no Hotel Santa Fé e às professoras Jasmine e Estanislava por toda orientação recebida.*

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	01
<b>1 HOTELARIA E QUALIDADE</b> .....	03
1.2 Qualidade como requisito básico.....	08
1.3 Hóspede.....	08
<b>2 HOTEL SANTA FÉ</b>	
2.1 Histórico.....	10
2.2 Infra-estrutura.....	10
2.3 Organograma.....	11
2.4 Recursos Humanos.....	12
2.5 Serviços Prestados.....	12
2.6 Perfil do Hóspede do Hotel Santa Fé.....	13
2.6.1 Motivo da Viagem.....	13
2.6.2 Faixa Etária.....	14
2.6.3 Origem dos Hóspedes.....	15
2.6.4 Divisão Conforme o Sexo.....	16
2.6.5 Permanência.....	16
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	17
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	19
<b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES</b>	
Gráfico n.º 1- CLASSIFICAÇÃO CONFORME O MOTIVO DA VIAGEM.....	13
Gráfico n.º 2 - CLASSIFICAÇÃO DO HOSPEDES CONFORME FAIXA ETÁRIA.....	14
Gráfico n.º 3 - ORIGEM DOS HÓSPEDES.....	15

Gráfico n.º4 - DIVISÃO CONFORME SEXO.....	16
<b>ANEXOS.....</b>	<b>21</b>
Anexo n.º 1 - MODELO DE FICHA CADASTRAL DOS HOSPEDES DO HOTEL SANTA FÉ.....	22
Anexo n.º 2 – EQUIPAMENTO HOTELEIRO.....	23
Anexo n.º 3 – MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DA EMBRATUR.....	53
Anexo n.º 4 – MODELO DE FICHA PARA LEVANTAMENTO DO EQUIPAMENTO HOTELEIRO.....	61
Anexo n.º 5 – BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA.....	62
Anexo n.º 6 - TAXA DE OCUPAÇÃO UHs.....	63

## INTRODUÇÃO

Os clientes que utilizam os serviços de hotelaria exigem produtos e serviços de qualidade aliada ao preço justo, fazendo com que as empresas se adaptem aos novos tempos. As empresas devem estar em constante sintonia com as necessidades do turista que busca conforto e comodidade, para sentir-se como se estivesse em seu próprio lar.

O administrador hoteleiro deve estar atento para as inovações do mercado e ao Controle de Qualidade e deve desenvolver uma administração de marketing que garanta a satisfação do cliente.

Segundo CASTELLI, (1994): “O desempenho com Qualidade dos serviços são condição determinante do sucesso empresarial, sobretudo no contexto atual, onde a concorrência se torna cada vez mais acirrada e o cliente cada vez mais exigente”.

Dessa forma os empresários de hotelaria poderão partir para a estratégia de segmentação de mercado que visa atingir um público específico com produtos, serviços e pontos-de-vendas mais adequados para o segmento visado.

O setor hoteleiro de Ponta Grossa está começando a perceber isso, estão em sua maioria, passando por reformas e treinamento de pessoal, para melhor atender ao hóspede. E entre eles está o Hotel Santa Fé, que será abordado nesse trabalho.

Começaremos analisando o que é a qualidade na prestação de serviços e o modo como os hotéis em geral são classificados, em seguida, passaremos à apresentar um perfil do Hotel Santa Fé e seus respectivos hóspedes.

Nesse trabalho buscaremos não só a compreensão entre qualidade, serviços e hotel, mas também a exposição de conhecimentos adquiridos durante a formação universitária.

As pesquisas para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso começaram em outubro de 2000 com a realização de pesquisa bibliográfica, em seguida foi feita a escolha do tema e o enfoque principal do trabalho que é o perfil do hóspede do Hotel Santa Fé.

Durante os meses de fevereiro, março e abril de 2001, foram feitas visitas em todos os hotéis previamente escolhidos e através de entrevista com o gerente, recepcionista ou proprietário de cada estabelecimento, buscou-se dados sobre cada hotel (n.º de leitos, n.º de funcionários, n.º de quartos, taxa de ocupação mensal e anual, serviços oferecidos, treinamento de funcionários, entre outros) e dados sobre seus hóspedes.

Nos meses de agosto à novembro de 2001, aproveitando a oportunidade de estar estagiando no Hotel Santa Fé, foram feitos os levantamentos através das fichas cadastrais dos hóspedes (ver anexo n.º 1) no período de 1996-2001, analisando dados sobre faixa etária, sexo, motivo da viagem, procedência, tempo de permanência.

Portanto o objetivo deste trabalho é apresentar um estudo da qualidade dos serviços na hotelaria, fazendo uma análise do Hotel Santa Fé, infra-estrutura e o perfil do hóspede.

Especificamente pretende-se realizar a abordagem sobre hotelaria, qualidade, serviços, descrição sobre infra-estrutura do hotel Santa Fé e traçar o perfil do hóspede do mesmo, apresentando através de gráficos: idade, sexo, procedência, tempo de permanência, motivo da viagem.

## 1 HOTELARIA E QUALIDADE

### 1.1 HOTELARIA E INFRA-ESTRUTURA

O Turismo é uma atividade marcante para o século XX. Movimenta pessoas e milhões de dólares no mundo todo. Envolve transporte, gastronomia, produtos turísticos, hotelaria entre outros.

A hotelaria é um setor do turismo com uma diversidade muito ampla devido ao número de produtos e serviços que oferece. Segundo LINZMAYER, (1994, p.23) “...a diversidade vai desde uma residência temporária, um lugar impessoal, até os hotéis-residência (flats), que são definidos com toques personalizados, desde um lugar destinado ao lazer, à realização de eventos, à atividades culturais e esportivas, à consolidação de negócios, até um simples ambiente para realizar um sonho ou uma fantasia momentânea.”

A hotelaria está classificada no setor de prestação de serviços que no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor it. RODRIGUES et al., (1997, p. 12) diz que: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e sucritária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

A hotelaria para YAZIGI (2000, p. 7) é como “um capítulo da arte de agradar”, pois o cliente exige ser bem atendido, porque necessita de conforto igual ou superior à de seu lar quando viaja.

Cada hotel deve esforçar-se para ser o melhor em sua categoria prestando a devida atenção em cada detalhe, seja na arrumação das UH's<sup>1</sup>, na alimentação ou recepção, tomando cuidado para que não haja desequilíbrio na prestação de serviços, pois de acordo com Castelli (1994, p.20): “ O hotel precisa oferecer produtos – serviços com Qualidade para poder conectar-se com seus clientes. Para tanto é necessário estabelecer requisitos que traduzam os seus desejos, necessidades e expectativas.”

---

<sup>1</sup> UH's Unidades Habitacionais



De acordo com a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, Art. 2º - Atendidas as disposições do artigo 8º deste Decreto, consideram-se:

“Meios de Hospedagem de Turismo - os empreendimentos ou estabelecimentos destinados a prestar serviços de hospedagem em aposentos mobiliados e equipados, alimentação e outros necessários aos usuários.”

## INFRA-ESTRUTURA

O hotel apresenta quatro áreas operacionais com serviços específicos de acordo com LINZMAYER (1994, p. 40):

- Hospedagem: abrange recepção, governança, lavanderia e rouparia, telefonia;
- Alimentos e Bebidas: cozinha, restaurante, bar, lanchonete;
- Lazer e eventos: comuns, convenções, lazer, jardins;
- Apoio e infra-estrutura: Manutenção, engenharia, utilidades (energia elétrica, água fria e quente, vapor, ar condicionado), almoxarifado e compras, administrativo e finanças, transportes, marketing e vendas.

Segundo LAMPRECHT & RICCI (1997) o empreendedor hoteleiro deve estar atento à tudo que envolve conforto e comodidade do hóspede, tais como:

- A localização do Hotel: é importante que o hotel esteja localizado em área de fácil acesso;
- Material de Escritório: Dependendo do hóspede, é necessário que haja material disponível, como computador, Internet, fax, instalação para notebook, impressoras, etc.
- Limpeza e conforto: São imprescindíveis pois, se o quarto não é confortável ou a limpeza não está perfeita, o hotel deixa de cumprir sua principal tarefa que é a satisfação do hóspede. Por isso é necessário muito cuidado com esses fatores.
- Preço: O preço deve ser compatível com os serviços ofertados. Deve-se ter cuidado para que o hóspede não saia com a impressão que pagou caro pelos serviços do hotel.

Para que o estabelecimento hoteleiro funcione com qualidade total, deve-se investir em bons equipamentos (ar condicionado, colchão, TV à cabo, chuveiro, frigobar, etc.), manutenção periódica dos mesmos, pois o mal funcionamento, a perda da qualidade e da produtividade de qualquer equipamento é percebida nitidamente pelos clientes e refletida na imagem do hotel.

LINZMAYER (1994, p. 18) define a manutenção como uma atividade que:

“... além de ser fundamental à economia, à conservação e ao aumento da vida útil dos equipamentos, ela envolve a satisfação e a segurança dos usuários e freqüentadores dos serviços, afetando diretamente a imagem da empresa. De maneira geral, a manutenção pode ser definida como um sistema de apoio às atividades operacionais da empresa, que acaba gerando um processo de atendimento muito semelhante ao funcionamento de bancos, supermercados, aeroportos, hospitais, barbeiros e outros.”

A classificação dos hotéis é feita através da pontuação predefinida para seus aspectos construtivos, de equipamentos (insumos alocados no investimento) e pela variedade e qualidade dos seus investimentos. Segundo DUARTE (1996), a classificação da categoria dos hotéis teve início nos países europeus e foi implantada no Brasil pelo Instituto Brasileiro de Turismo, posteriormente alterado pela Empresa Brasileira de Turismo (Embratur).

Sua primeira classificação atribuía estrelas utilizando uma planilha de avaliação somando-se os pontos dos seguintes requisitos:

- Aspectos construtivos/equipamentos: Áreas mínimas para dependências como: UH's, áreas destinadas para check-in e check-out, guarda-bagagens, portaria, elevadores em prédios com mais de quatro andares, salas de estar, circulação, restaurantes, tipo de acabamento do prédio, etc.
- Instalações e equipamentos: São avaliados os equipamentos existentes nas UH's, na área de Alimentos e Bebidas, além de climatização, comunicação, mobiliário, etc.

- Serviços: Avaliação do número de empregados por setor e total do hotel, treinamento pelo SENAC<sup>2</sup> ou com experiência superior à cinco anos, a troca de roupa de cama, mesa, banho, etc.

No dia 13 de setembro de 2001, durante o 29 ° Congresso da ABAV<sup>3</sup>, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH Nacional) apresentou junto com a EMBRATUR o novo sistema de classificação hoteleira. Na ocasião, Herculano Iglesias, presidente da entidade; Carlos Melles, Ministro do esporte e Turismo e Caio Luis de Carvalho, presidente da EMBRATUR, assinaram o acordo de cooperação para a implementação da nova matriz de classificação dos meios de hospedagem sendo considerado um marco para a hotelaria nacional.

A nova matriz, elaborada pela própria ABIH, com total apoio e respaldo do setor hoteleiro, mantém o sistema de classificação por estrelas (luxo cinco estrelas; superior quatro estrelas; turístico três estrelas; econômico duas estrelas e simples), adotado pela EMBRATUR, mas com algumas inovações. A novidade fica por conta da categoria cinco estrelas plus, destinada aos hotéis superluxo, com características de suntuosidade e cujo padrão supera as expectativas do hóspede. A nova matriz é formada por 270 itens e apresenta um capítulo destinado para questões ambientais, abordando itens como racionamento, preservação, redução de consumo de água, armazenamento de energia e resíduos sólidos. A questão de espaços para deficientes, também é priorizada na nova matriz.

Segundo Iglesias, a classificação é de caráter voluntário, apresentando três níveis de gerenciamento: nacional, estadual e operacional, e o processo obedece às seguintes fases: habilitação documental; assinatura do termo de compromisso; avaliação técnica; homologação; emissão de certificado de Registro; Placa e Avaliação de Acompanhamento. “Este é um grande acontecimento para o setor hoteleiro, mas o principal aspecto é que ele permitiu à iniciativa privada e ao poder público trabalharem juntos. Ou seja, o gerenciamento do novo sistema será de responsabilidade compartilhada.

<sup>2</sup> SENAC Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

<sup>3</sup> ABAV Associação Brasileira dos Agentes de Viagens.

A ABIH elaborou a matriz e a entregou à EMBRATUR que fez algumas adequações julgadas necessárias. A matriz enfatiza a qualidade dos serviços”, comenta. Após a classificação em determinada categoria, anualmente o estabelecimento passará por uma reavaliação, Segundo Iglesias(2001) :

“ E para efetivar a avaliação, a ABIH está estudando a indicação de alguns organismos, com profissionais isentos das relações com o hotel e o governo, que serão credenciados. “ Além desses aspectos, também teremos em cada estado um comitê de classificação formado por três representantes indicados pelo governo e outros três representantes indicados pela hotelaria. Esse comitê terá atribuições primárias, receberá recursos, denúncias, processo em relação aos hotéis. Dessa forma se houver registros de alguma desconformidade dentro do padrão de estrelas, é possível se recorrer à este comitê. E após a avaliação, se constatado que a reclamação procede, poderão ser adotadas medidas que levem a uma simples advertência ou até mesmo a cassação da placa de classificação, desqualificando o hotel para aquela determinada categoria a que ele se propõe”,

O novo Sistema apresentado pela ABIH Nacional composto de Matriz, Manual de Avaliação e funcionamento do sistema, foi aprovado na íntegra pela EMBRATUR. Ficou acordado um prazo de 45 dias a partir do lançamento do novo sistema, para que sejam abertas as inscrições aos hotéis para as avaliações técnicas para classificação.

O Instituto Brasileiro de Hospedagem - IBH, foi criado pela ABIH Nacional especialmente para cuidar de todo o processo classificatório. A entidade também está em negociação com o SENAC para viabilizar um amplo processo de esclarecimento e capacitação dos hotéis interessados na nova classificação. As conversações iniciais têm sido bastante positivas e envolvem a realização de uma teleconferência, a edição de uma cartilha instrutiva com dicas para adequação à nova classificação e um processo de treinamento de técnicos dos SENAC's Estaduais para prepará-los para atuarem como agentes multiplicadores, ministrando treinamentos para os hotéis nos estados. Para o gerente do SENAC Nacional, Antônio Henrique B. de Paula, o turismo será uma prioridade dentro do território nacional, e para tanto a entidade já iniciou um plano estratégico envolvendo as suas 27 regionais, bem como parceiros como a ABIH Nacional visando firmar parceria dentro do novo sistema de classificação. O objetivo é preparar o dono do hotel para estar pronto à se adequar ao novo sistema. (CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA, 2001).

## 1.2 QUALIDADE COMO REQUISITO BÁSICO

Qualidade é fundamental para qualquer empresa prestadora de serviços e está diretamente ligada a plena satisfação do cliente. Oferecer serviços de qualidade significa atender aos desejos e as necessidades do cliente de uma forma completa ou até mesmo superando suas expectativas com o serviço bem feito e preço justo. E a qualidade na prestação dos serviços é feita através da parte mais importante de uma empresa hoteleira, os funcionários. São eles os responsáveis pela imagem do hotel, com seu bom trabalho e consciente do papel que desempenham, fazem do atendimento diferenciado, fator importante para a boa qualidade na prestação de serviços.

Para avaliar a Qualidade dos serviços oferecidos, de acordo com CASTELLI (1994), é necessário responder às questões do tipo:

“Quem são os meus clientes?”

“O que querem ou desejam?”

“Como satisfazer os seus desejos e necessidades?”

## 1.3 HÓSPEDE

Para identificar o tipo de hóspede, ainda segundo LAMPRECHT & RICCI (1997), basta algumas perguntas numa conversa informal com o hóspede, onde o próprio atendente da reserva poderá fazer no ato do check-in ou quando da reserva do apartamento, sem o preenchimento de questionários cansativos. Identificando quem é o hóspede, de onde vem, motivo da viagem, sexo, idade, etc., fica fácil saber quais são suas preferências, como por exemplo, o que costuma ler (geralmente os hotéis fornecem jornais aos hóspedes). E são vários os tipos de hóspedes, GALLEGO, (1994, p. 18) diz: “*Deténganse brevemente en el hall del hotel y observe a las personas que se acercan al mostrador de la recepción. Habrá hombres, mujeres, altos, bajos, vistiendo ropa cara o de sport, rubios o morenos, con gesto preocupado o sonriente..., etc. y todos tienen en común una cosa: van buscando satisfacer sus necesidades.*”

A identificação do cliente favorece não só ao hóspede que terá atendimento diferenciado, mas também o hotel, que poderá adaptar-se ao tipo de hóspede que está recebendo e partir para a segmentação de mercado, buscando o marketing adequado para a hospedagem de novas pessoas que poderão tornar-se clientes fiéis que para CASTELLI (1991, p. 15) “ O marketing auxilia o hoteleiro a melhor gerir o seu negócio. Através do marketing, o hoteleiro consegue captar os desejos e necessidades do seu público alvo, podendo, desta forma, melhor adaptar o seu hotel a tais anseios...o marketing auxilia o hoteleiro a tomar decisões capazes de fazer progredir o seu negócio face a uma concorrência cada vez mais acirrada.”

Se o hóspede está viajando a lazer, o hotel poderá oferecer serviços turísticos, geralmente terceirizados, para atender à esse hóspede, como passeios organizados por agências de viagens.

Somente os hotéis que tiverem aptidão para as mudanças, empresários com mentalidade mais aberta, preparada para aceitar críticas e sugestões levando em consideração os desejos e necessidades de seus clientes é que terá condições de ser bem sucedido

## 2. HOTEL SANTA FÉ

### 2.1 HISTÓRICO

O Hotel Santa Fé, criada em fevereiro de 1980, é formada por 02 sócias, sendo uma delas ligada diretamente ao serviço de hotelaria.

De fevereiro de 1980 a dezembro de 1986, os serviços e gerenciamento eram terceirizados. A partir dessa data a administração passou a ser dos sócios e o gerenciamento está sob responsabilidade da Sr<sup>a</sup> Eliane Penteado cujos princípios a serem aplicados em cada trabalho desenvolvido são: planejamento, eficiência, transparência e profissionalismo.

O hotel possuía um restaurante, mas o mesmo foi fechado em 1994 por não ser viável, segundo a gerente, o funcionamento no hotel.

### 2.2 INFRA-ESTRUTURA

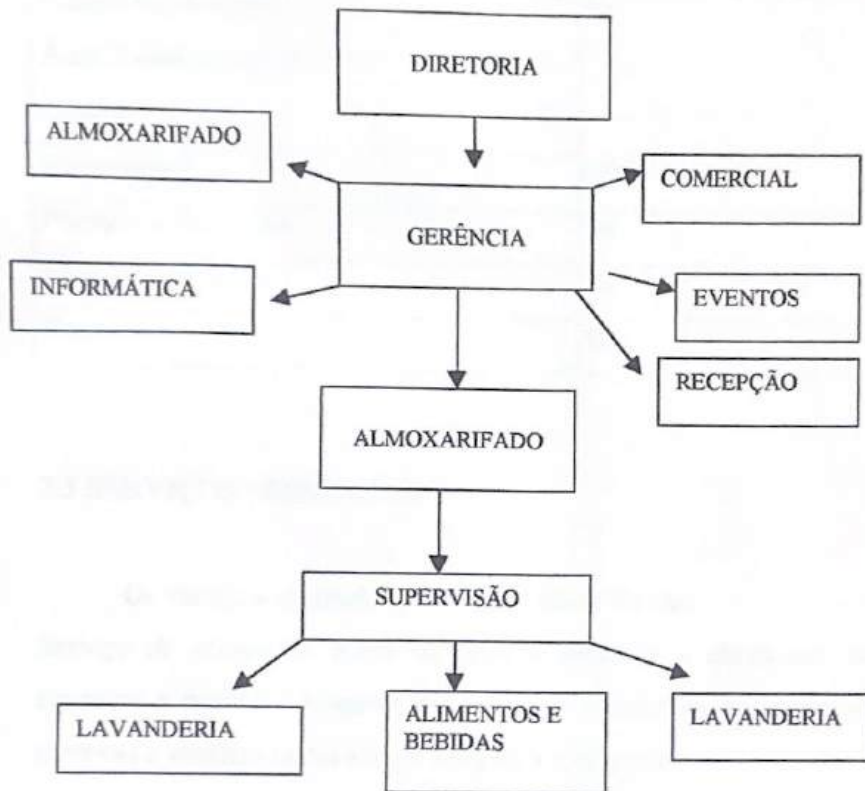
O Hotel Santa Fé possui três pavimentos distribuídos em: 10 apartamentos standard<sup>4</sup>, 25 apartamentos superior<sup>5</sup> sendo 04 suítes e uma sala para reuniões com capacidade para 40 pessoas. Totalizando 78 leitos. O hotel oferece serviços de lavanderia, cofre e estacionamento. Os apartamentos oferecem ar refrigerado, telefone direto, frigobar, instalações para notebook, TV à cabo. O café da manhã está incluído na diária. O hotel ainda possui aquecimento central e acesso a deficientes físicos e aceita cartões de crédito VISA e MASTERCARD.

---

<sup>4</sup> Standard acomodações individuais

<sup>5</sup> Superior acomodações para duas pessoas

## 2.3 ORGANOGRAMA





## 2.4 RECURSOS HUMANOS

Funcionários	N.º de pessoal
Cargos de Direção Área Administrativa Chefia	01
Mensageiro	02
Portaria e Recepção	04
Rouparia e Faxina	02
Cozinha	02

## 2.5 SERVIÇOS PRESTADOS

Os serviços prestados pelo Hotel Santa Fé são:

*Serviço de recepção:* Além de fazer o check-in e check-out, soluciona problemas rotineiro e atende o hóspede em todos os momentos de sua estada no hotel. Faz as reservas e atualiza cadastros de hóspedes e empresas.

*Mensageiros:* Recepcionam o hóspede e auxiliam com suas bagagens em sua chegada e saída.

*Acomodação:* O hotel possui 35 apartamentos divididos em:

**Standard:** Apartamento para uma pessoa com telefone, TV, ar condicionado.

**Superior:** Apartamento para duas ou três pessoas com telefone, frigobar e ar condicionado.

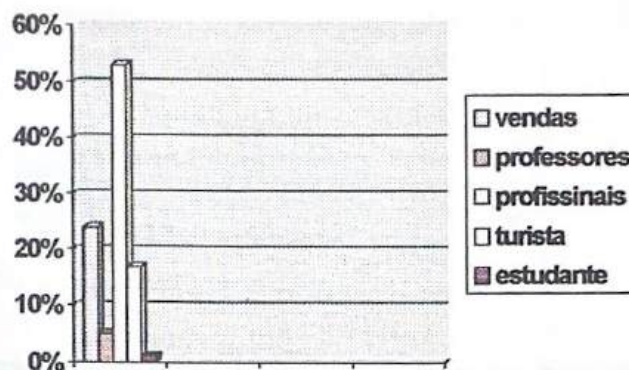
*Serviço de Café da Manhã:* O café da manhã é simples e está incluído na diária.

## 2.6 PERFIL DO HÓSPEDE DO HOTEL SANTA FÉ

### 2.6.1 MOTIVO DA VIAGEM

Vejam os gráficos:

Gráfico n.º 1- Classificação conforme o motivo da viagem



Os 5% que representam o número de professores cadastrados no hotel, são professores universitários de cursos de especialização, mestrado e doutorado vindos de outras cidades e que exercem a profissão na Universidade Estadual de Ponta Grossa.

O número de estudantes que hospedam-se na cidade é relativamente baixo, mas que é justificável já que os mesmos vem para a região apenas em períodos de vestibular e de congressos.

Os turistas que hospedam-se na cidade, uma parte são famílias da região centro-este e sudeste que estão à caminho das praias paranaenses e catarinenses e devido a viagem longa e cansativa, aproveitam para pernoitar em Ponta Grossa.

Há também aposentados que aproveitam o tempo livre que têm para viajar, conhecer cidades novas ou visitar parentes e existe um pequeno número de pessoas que hospedam-se no hotel em lua de mel.

## 2.6.2 FAIXA ETÁRIA

Percebeu-se que um grande número (77%) são fichas de hóspedes entre 25 e 50 anos, considerada melhor idade produtiva de trabalho, o que contribui para a conclusão de que os mesmos são turistas de negócios.



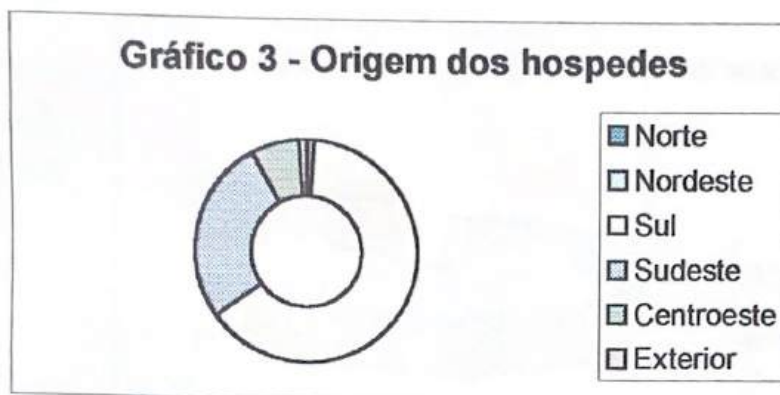
A faixa etária até 25 anos compreende os estudantes que hospedam-se no Hotel Santa Fé em épocas de vestibular nos meses de julho e dezembro, congressos como os de Educação Física, Odontologia, Farmácia, atraindo estudantes e profissionais da área; palestras, seminários, etc.

Existe apenas um número insignificante de profissionais que vêm à trabalho e que pertence a faixa etária até 25 anos.

O número também é muito pequeno de profissionais acima dos 50 anos. Os hóspedes dessa faixa etária são geralmente turistas aposentados viajando a lazer ou visitando familiares.

### 2.6.3 ORIGEM DOS HÓSPEDES

Quanto à origem, o gráfico abaixo mostra as regiões sul e sudeste respectivamente, são as procedências da maioria dos hóspedes do hotel.



As grande maioria (64,11%) dos hóspedes são da região sul do Brasil, são funcionários de empresas, vendedores, representantes comerciais de Curitiba, Londrina, Maringá, Florianópolis, Porto Alegre, etc.

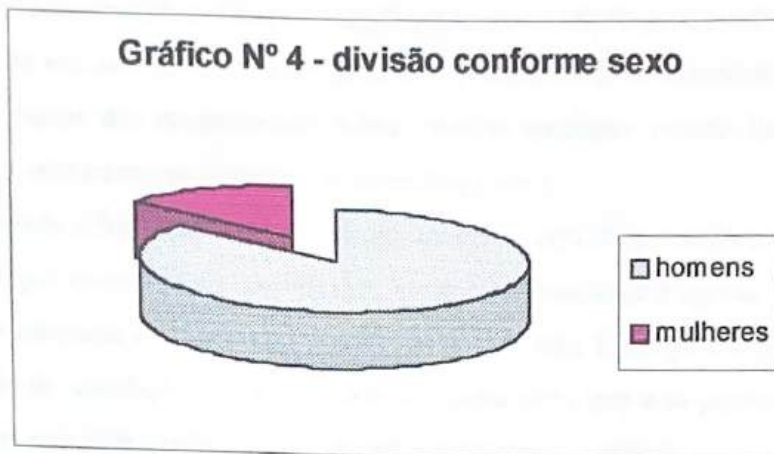
Os hóspedes vindos da região sudeste ( 26,74%), também se hospedam em Ponta Grossa à trabalho. São funcionários de empresas de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, etc.

O fluxo de hospedes da região centro-este (6,95%), e nordeste juntamente com o norte do país que somam apenas 1%, é maior durante as férias de verão, quando as pessoas, vindas de Cuiabá, Campo Grande, Goiânia, etc., viajam rumo as praias paranaenses e catarinenses e passam apenas uma noite na cidade, portanto, turismo de lazer.

O hotel Santa Fé recebe um número pequeno, mas significativa de hospedes estrangeiros, totalizando 1,20%, vindos de diversos países como: Estados Unidos, Argentina, Uruguai, Paraguai, França, Alemanha, Rússia, Itália, etc.

#### 2.6.4 DIVISÃO CONFORME O SEXO

O número de hóspedes do sexo masculino (85,3%) é superior ao número de hóspedes do sexo feminino (14,7%).



O motivo da viagem é o que faz com que o número de homens seja maior, ou seja, o trabalho, o número de homens que viajam a trabalho é superior ao número de mulheres que viajam pelo mesmo motivo. Pois as empresas geralmente contratam homens para trabalhos externos da empresa, provavelmente porque estes as vezes passam dias fora de casa, o que geralmente é mais fácil para homens.

#### 2.6.5 PERMANÊNCIA

Baseado no check-in e check-out do Hotel Santa Fé, o tempo de permanência média dos hóspedes é de 4 dias, se hospedam na segunda-feira, exercem seus trabalhos durante a semana e realizam o check-out na quinta-feira, pois muito apresentam relatório de atividades semanais em suas empresas na sexta-feira. Em alguns casos existem viajantes que hospedam-se na segunda-feira e realizam o check-out na sexta-feira, retornando na semana seguinte. Há casos de hóspedes que utilizam o serviço de mensalista, ou seja, praticamente utilizam o hotel como residência, efetuando o pagamento das diárias no final de cada mês.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Manter um equipamento turístico voltado para o ramo hoteleiro, necessita de conhecimentos básicos de administração, tais como: mercado consumidor, concorrentes e consumidores, além de um planejamento voltado para a satisfação total dos clientes, de maneira tal que possa garantir a permanência do empreendimento no mercado e o retorno dos investimentos feitos, envolve ambiente interno (funcionários, equipamentos, etc) e externo (clientes, fornecedores, etc.).

Ter qualidade é fundamental em qualquer empresa, seja ela prestadora de serviços ou não, como por exemplo em uma fábrica, em que ter qualidade é agradar os clientes de forma que retornem e os produtos fabricados por ela não. É atingir o objetivo que é a necessidade de satisfação do cliente, que o mesmo sinta que está pagando o preço justo pelo que está adquirindo, no caso do setor hoteleiro, o conforto.

Foram visitados no município de Ponta Grossa, 08 (oito) hotéis classificados segundo a EMBRATUR (ver anexo 2) e 12 (doze) hotéis não classificados. A classificação é feita pela EMBRATUR e a mesma estava indefinida, pelo menos a dois anos, e isso afetava todo o meio hoteleiro. A classificação em todos os hotéis visitados está defasada.

Os hotéis classificados pela EMBRATUR como o Hotel Santa Fé, Hotel Planalto, Hotel Vila Velha, e os demais que estão passando por reformas com relação à infra-estrutura, treinamento de pessoal pelo SENAC, estão buscando melhorias para se enquadrar nas novas normas da EMBRATUR e dessa forma, receber apoio em sua divulgação através do CONVENTION & VISITORS BUREAU que, segundo a Sr.<sup>a</sup> Eliane Penteadó, Coordenadora do Convention e vice-diretora de Turismo da Associação Comercial e Industrial de Ponta Grossa, será:

“Uma fundação privada, sem fins lucrativos, criada para divulgar os Campos Gerais como destino turístico, a partir da captação, promoção e apoio a eventos na cidade. E para isso também disponibilizará de material divulgador da região, como cartazes, folders, revistas e mapas turísticos em português, inglês e espanhol e fitas de vídeo. E o suporte para o desenvolvimento dos trabalhos será garantido pela iniciativa privada, ligada ao setor turístico da cidade, em conjunto com as instituições legais de cada segmento.”

Dessa forma, os hotéis poderão receber melhor seus hóspedes, com equipamentos novos, profissionais treinados, garantindo assim a satisfação e o retorno dos seus clientes. Os Hotéis classificados estão tentando se adaptar ao hóspede oferecendo novos serviços como, TV à cabo, sala de ginástica e até mesmo sauna, algo que não se via a pouco tempo atrás.

Alguns serviços acaba tornando-se obrigatórios, em consequência da necessidade do hóspede tais como: serviço de escritório (fax, impressora, Internet, instalações para *notebook*), serviço 24 horas nos apartamentos, etc.

Os hotéis classificados pela EMBRATUR na cidade de Ponta Grossa possuem praticamente os mesmos equipamentos e oferecem os mesmo serviços aos seus hóspedes, como os clientes do Hotel Santa Fé, são homens de negócios.

Já os hotéis não classificados continuam com os mesmos serviços, não buscando melhoria em seu atendimento, pois recebem hóspedes que preferem hospedar-se em lugares mais simples e economicamente mais viáveis, deixando o conforto muitas vezes em segundo plano.

Os visitantes que se hospedam no Hotel Santa Fé, viajam por motivo de trabalho, muitos usam o Hotel como residência e não costumam visitar os atrativos turísticos da cidade. A procedência da maioria dos hóspedes são da região Sul e Sudeste. O fluxo maior de turistas na cidade é na ocorrência de eventos, como: o vestibular nos meses de julho e dezembro.

Chegou-se à conclusão de que o Hotel Santa Fé juntamente com os demais possui um grande número de hóspedes que se tornaram clientes fiéis, e para que possa continuar atendendo suas necessidades e garantindo uma boa estada, é necessário adaptar os hotéis com equipamentos à disposição dos hóspedes (computador, impressora, Internet, entre outros), para atendê-lo da melhor forma.



## REFERÊNCIAS

- ANSARAH, M. G. dos Reis (organizadora). **Turismo, Segmentação de Mercado**, São Paulo: Futura, 2000.
- CASTELLI, G. **Excelência em Hotelaria. Uma Abordagem Prática**. Rio de Janeiro. Qualitymark, 1994
- CASTELLI, G. **Marketing Hoteleiro**. Caxias do Sul: EDUCS, 1991.
- CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA. Disponível em: [http:// : www.ABIH.com.br](http://www.ABIH.com.br)  
[www.embratur.com.br](http://www.embratur.com.br). Acesso em: 01 out. 2001.
- DENCKER, A de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.
- DUARTE, V. Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros**. São Paulo: SENAC, 1996.
- GALLEGO, J. Felipe. **Hosteleria y Productividad**. Madrid: ASEHS.
- GLOSSÁRIO. **Turismo – visão e ação**. Universidade do Vale do Itajaí, Curso de Mestrado em Turismo e Hotelaria. Ano 2, n. 4. Itajaí, SC: Editora da UNIVALI, 2000.
- Guia para Oficinas de Treinamento dos Agentes Multiplicadores e dos Monitores do Programa Nacional de Municipalização do Turismo – Planejamento para o Desenvolvimento do Turismo Sustentável em Nível Municipal – 1994.
- LAGE, B. H. Gelas; MILONE, P. C. **Economia do Turismo**. 6ª ed. Campinas, SP: Papyrus, 1991.
- LAMPRECHT, J.; RICCI, R. **Padronizando o Sistema da Qualidade Hoteleira Mundial**. São Paulo: Qualitymark, 1997.
- LINZMAYER, E. **Guia Básico para Administração da Manutenção Hoteleira**. São Paulo: SENAC, 1994.
- PAIVA, M. **Sociologia do Turismo**. 2ª ed. São Paulo: Papyrus, 1998.



PELLEGRINI FILHO, A. **Economia, Cultura e Turismo**. 2ª ed. Campinas, SP: Papyrus, 1997.

RODRÍGUES, A. Balastri (organizadora). **Turismo Desenvolvimento Local**. São Paulo: Hucitec, 1997.

RODRIGUES, F. Flávio de A.; LEAL, M. Leonor et al. **Qualidade em Prestação de Serviços**. Rio de Janeiro: SENAC, 1997.

YÁZIGI, E. **A Pequena Hotelaria e o Entorno Municipal**. Guia de Montagem e Administração. São Paulo: Contexto, 2000.

## ANEXOS

ANEXO N.º 1

**HOTEL** Cadastro Movimentação Financeiro Relatórios Diversos Janela Fim

**Cadastro de Hospedes**

Hóspede

Sexo  Nacionalidade  Dt Nascimento

Idade  Naturalidade

Cargo  Acompanhantes

R.G.  CPF

Empresa

Endereço  Contato

Cidade  UF  CEP

- 0  - 0

Tip Hóspede

Forma de Pagamento

Cliente Record: 5599/5599 Record Unlocked Ins Num Caps

FONTE: Hotel Santa Fé

## Anexo n.º 2

### 4.1 EQUIPAMENTO HOTELEIRO

#### 4.1.1 Hotéis Classificados

##### **HOTEL VILA VELHA ★★☆☆**

**Classificação antiga da EMBRATUR:** 4 estrelas

**Registro EMBRATUR:** 021 2700213

**Razão Social:** Vila Velha Hotéis e Turismo S/A

**Proprietário:** Manuel Machuca Jr.

Luiz Gonzaga Pinto

Leodgar Pedro Correia

José Hamylton Bernardi

Walter Moro

**Endereço:** Balduino Taques, 123

**Telefone:** (\*\*42) 225-2200

**Data de Início das Atividades:** Fevereiro/1976

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S				
D	02	30		30
T				29

Obs.: Possui 01 apto especial para deficientes.

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 91

**Total de Leitos:** 213

**Camas Extras:** Inexistente

**Permanência Média:** 2 a 3 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 70%

**Taxa de Ocupação Média Anual:** 70%

#### **Serviços Oferecidos**

Bar, Restaurante (terceirizado), lavanderia, estacionamento, acesso a deficientes físicos, ar refrigerado nos aptos, elevadores, central telefônica, mini golfe, TV nos aposentos, TV no saguão, música ambiente, frigobar, piano, cofres individuais, serviço de copa, centro de convenções, sala de reuniões, sauna, telefone direto, serviço 24 horas nos aptos, instalações para notebook, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h, aceita todos os cartões de crédito.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	01
Cargos na Área Administrativa	05
Chefias	04
Portaria e Recepção	07 recepção 04 portaria
Restaurante, bar e cozinha	Terceirizado
Rouparia e Faxina	16
Aumoxarifado	01
Manutenção	05
Mensageiros	06
Manobrista	

**Treinamento de pessoal:** Cursos internos com instrutores externos do SENAC

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....60%

2º Grau.....30%

3º Grau.....10%

**HOTEL VILLAGE★★**

Classificação antiga da EMBRATUR: 2 estrelas -

**Registro EMBRATUR:**

**Razão Social:** Hotel Village Ltda.

**Proprietário:** Silvio Cibuski

**Endereço:** Visconde de Nácar, 615

**Telefone:** (\*\*42) 225-2521

**Data de Início das Atividades:** 1970

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
<b>S</b>		15		
<b>D</b>		17		
<b>T</b>	02			

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 32

**Total de Leitos:** 70

**Camas Extras:** existe

**Permanência Média:** 5 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal: 70%**

**Taxa de Ocupação Média Anual: 75%**

**Serviços Oferecidos:**

Estacionamento, acesso a deficientes físicos, ar refrigerado central, ar refrigerado nos aptos, elevadores, central telefônica, TV nos aposentos, música ambiente, frigobar, serviço de copa, banco/câmbio, sala de reuniões, telefone direto, instalações para notebook, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h, aceita todos os cartões de crédito.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	01
Portaria e Recepção	07
Restaurante, bar e cozinha	2
Rouparia e Faxina	4
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	01

**Treinamento de pessoal:** Cursos internos com instrutores externos do SENAC

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....20%

2º Grau.....20%

3º Grau.....60%

**HOTEL SHAFRANSKI\*\***

**Classificação antiga da EMBRATUR:** 2 estrelas

**Registro EMBRATUR:** PR 20 - 78691326000108

**Proprietário:** Dirce Cybulski

Vani Cybulski

Sandra Dolores Campanholi

**Endereço:** Francisco Ribas, 104

**Telefone:** (\*\*42) 225-2499

**Data de Início das Atividades:** 1940

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		12		
D		10		
T		08		

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo: 30**

**Total de Leitos: 60**

**Camas Extras: existe**

**Permanência Média: 2 dias.**

**Taxa de Ocupação Média Mensal: 60%**

**Taxa de Ocupação Média Anual: 75% a 80%**

**Serviços Oferecidos:**

Lavanderia, Estacionamento, elevadores, central telefônica, TV nos aposentos, frigobar, banco/câmbio, telefone direto, instalações para notebook, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h, aceita cartões de crédito VISA.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	01
Chefias	
Portaria e Recepção	06
Restaurante, bar e cozinha	2
Rouparia e Faxina	3
Aumoxarifado	
manutenção	
messageiros	
manobrista	01

**Treinamento de pessoal:** Cursos internos com instrutores externos do SENAC

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....19%

2º Grau.....80%

3º Grau.....01%

**HOTEL SÃO MARCOS\*\*****Classificação antiga da EMBRATUR:** 2 estrelas -**Registro EMBRATUR:** 0154101213**Nome do Proprietário:** Maria Cristina Holst Cunha

Simone Holst Bezuska

**Razão Social:** Simor Hotel Ltda.**Endereço:** Francisco Ribas, 53**Telefone:** (\*\*42) 224-1944**Data de Início das Atividades:** 1972**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S	04	21		03
D		19		
T		08		

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 39**Total de Leitos:** 66**Camas Extra:** inexistente**Permanência Média:** 4 dias.**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 70%**Taxa de Ocupação Média Anual:** 70%**Serviços Oferecidos:**

Lavanderia, estacionamento, ar refrigerado central, elevadores, central telefônica, TV nos aposentos, frigobar, serviço de copa, sala de reuniões, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diária nas UH's, aceita cartões de crédito VISA.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	03
Cargos na Área Administrativa	01
Chefias	03
Portaria e Recepção	06
Restaurante, bar e cozinha	05
Rouparia e Faxina	04
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	02



**Treinamento de pessoal:** Cursos internos com instrutores externos do SENAC, curso de inglês particular para dois funcionários.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....50%

2º Grau.....40%

3º Grau.....10%

**HOTEL SANTA FÉ☆☆**

**Classificação EMBRATUR:** 2 estrelas

**Registro EMBRATUR:** 0301701210-0

**Razão Social:** Hotel Santa Fé Ltda.

**Proprietário:** Eliane Valdez Penteadó

**Endereço:** Ernesto Vilela, 745

**Telefone:** (\*\*42) 225-2202

**Data de Início das Atividades:** 1980

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		10		
D	04	21		
T				

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 35

**Total de Leitos:** 78 **Camas Extra:** existente **Permanência Média:** 4 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 60%

**Taxa de Ocupação Média Anual:** 60%

**Serviços Oferecidos:** Lavanderia, ar refrigerado central, acesso à deficientes físicos, ar refrigerado nos Aptos, aquecimento central, estacionamento, central telefônica, TV nos aposentos, TV no saguão, frigobar, cofres individuais, sala de reuniões, serviço 24 h nas UH's, oferece serviço de câmbio, telefone direto, instalações para notebook, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, calefação, serviço de portaria 24 h, aceita cartões de crédito VISA e CREDICARD.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	01
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	04
Restaurante, bar e cozinha	02
Rouparia e Faxina	04
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

**Treinamento de pessoal:** Cursos internos com instrutores externos do SENAC

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....50%

2º Grau.....40%

3º Grau.....10%

**HOTEL PAPAÍ COGO★**

**Classificação antiga da EMBRATUR:** 1 estrela

**Registro EMBRATUR:** 031070121-9

**Razão Social:** Papai Cogo Hotel

**Proprietário:** Ivo Salvador Cogo

**Endereço:** Av. Souza Naves, 2578

**Telefone:** (\*\*42) 227-1014

**Data de Início das Atividades:** 30/01/79

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		09		
D		02		
T		09		

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 20

**Total de Leitos:** 40

**Camas Extra:** existe

**Permanência Média:** 2 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 50%

**Taxa de Ocupação Média Anual:** 50%

**Serviços Oferecidos**

Lavanderia, Estacionamento, acesso à deficientes físicos, central telefônica, TV nos apartamentos, TV no Saguão, frigobar, cofre, serviço de copa, oferecem serviço de câmbio, sala de reuniões, telefone direto, serviço 24 h nos aptos extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h, aceita cartões de crédito VISA.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	04
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	05
Cozinha, Rouparia e Faxina	02
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

**Treinamento de pessoal:** No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....70%

2º Grau.....20%

3º Grau.....10%

**GENEVIEE PALACE HOTEL**★★

**Classificação antiga da EMBRATUR:** 3 estrelas

**Registro EMBRATUR:** não pode ser fornecido

**Razão Social:** Carcat Hotel Restaurante Ltda. – ME

**Proprietário:** Maria Alzira Coutinho Marques

**Endereço:** Balduino Taques, 711

**Telefone:** (\*\*42) 223-7844

**Data de Início das Atividades:** Setembro/1994

Cadeia Hoteleira: ( ) sim (X) não

Número de Unidades Habitacionais

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S	10	05		
D		05		
T		05		

Número de Aposentos com Banheiro Privativo: 25

Total de Leitos: 80

Camas Extra: existe

Permanência Média: 3 dias.

Taxa de Ocupação Média Mensal: 70%

Taxa de Ocupação Média Anual: 70%

#### Serviços Oferecidos:

Restaurante, lavanderia, estacionamento, acesso a deficientes físicos, elevadores, aquecimento central, ar refrigerado nos aptos, central telefônica, TV nos aposentos, frigobar, cofres individuais, telefone direto, instalações para notebook, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, sala de reuniões, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diária nas UH's, serviço de portaria 24 h, aceita todos os cartões de crédito.

#### Funcionários

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	06
Restaurante, bar e cozinha	06
Rouparia e Faxina	3
Aumoxarifado	
manutenção	
messageiros	
manobrista	

Treinamento de pessoal: Cursos internos com instrutores externos e no dia a dia.

#### Grau de instrução dos funcionários:

1º Grau.....20%

2º Grau.....60%

3º Grau.....20%

**PLANALTO PALACE HOTEL\*\***

**Classificação EMBRATUR:** 2 estrelas -

**Registro EMBRATUR:** 802180760001 27

**Razão Social:** Hotel Planalto Palace Ltda.

**Proprietário:** Franklin e Wilson Wagner

**Endereço:** 07 de setembro, 652

**Telefone:** (\*\*42) 225-2122

**Data de Início das Atividades:** 1973

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		21		
D		30		
T		15		

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 66

**Total de Leitos:** 128

**Camas Extra:** existe

**Permanência Média:** 2 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 65%

**Taxa de Ocupação Média Anual:** 65%



**Serviços Oferecidos:**

Lavanderia, acesso à deficientes físicos, estacionamento, ar refrigerado nos aptos, sala e jogos, elevadores, central telefônica, TV nos aposentos, TV no saguão, música ambiente, serviço de copa, lareira, centro de convenções, sala de reuniões, frigobar, sala de ginástica, oferece serviço de câmbio, telefone direto, instalações para notebook, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h, aceita todos os cartões de crédito.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	03
Cargos na Área Administrativa	03
Chefias	04
Portaria e Recepção	11
Restaurante, bar e cozinha	04
Rouparia e Faxina	07
Automoxarifado	
manutenção	03
Vigilante	01
manobrista	01

**Treinamento de pessoal:** Cursos internos com instrutores externos do SENAC, cursos de inglês

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....20%

2º Grau.....60%

3º Grau.....21%

**4.1.2 Hotéis Não Classificados****HOTEL SANTA CRUZ**

**Razão Social:** Iracema Ribas Ltda.

**Proprietário:** Iracema Ribas

**Endereço:** Tenente Pinto Duarte, 64

**Telefone:** (\*\*42) 224-1162

**Data de Início das Atividades:** 1965

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S				21
D				03
T				01

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 25

**Total de Leitos:** 30

**Camas Extra:** inexistente

**Permanência Média:** 2 dias.

Taxa de Ocupação Média Mensal: 40%

Taxa de Ocupação Média Anual: 40%

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção, Portaria e Recepção	02
Rouparia e Faxina	02

Treinamento de pessoal: No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....100%

**HOTEL RESTAURANTE ROTA**

Razão Social: Neumann Neri Ltda.

Proprietário: Antônio Dirceu Neumann

Endereço: Av. Souza Naves, 3353

Telefone: (\*\*42) 227-4470

Data de Início das Atividades: 1983

Cadeia Hoteleira: ( ) sim (X) não

Número de Unidades Habitacionais

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S				12
D				12
T				04

Número de Aposentos com Banheiro Privativo: 0

Total de Leitos: 49

Camas Extras: Inexistente

Permanência Média: 2 dias.

Taxa de Ocupação Média Mensal: 50%

Taxa de Ocupação Média Anual: 50%

**Serviços Oferecidos:**

Restaurante, lavanderia, estacionamento, central telefônica, mini golfe, TV no saguão, serviço 24 horas nos aptos, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	02
Restaurante, bar e cozinha	04
Rouparia e Faxina	02
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

Treino de pessoal: No dia a dia

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....80%

2º Grau.....20%

**HOTEL ESPLANADA**

Razão Social: Hotel Esplanada Ltda.

Proprietário: Maria Ap. Christoni

Endereço: Visconde de Tamay, s/n.º, Estação Rodoviária

Telefone: (\*\*42) 223-3500

Data de Início das Atividades: 1980

Cadeia Hoteleira: ( ) sim (X) não Número de Unidades Habitacionais

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		35		
D		17		
T		20		

Número de Aposentos com Banheiro Privativo: 70

Total de Leitos: 99

Camas Extras: Inexistente

Permanência Média: 1 dia.

Taxa de Ocupação Média Mensal: 40%



**Taxa de Ocupação Média Anual: 40%**

**Serviços Oferecidos:** Lavanderia, TV nos aposentos, TV no saguão, serviço de copa, sala de reuniões, serviço 24 horas nos aptos, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	03
Cargos na Área Administrativa	
Chefia	
Portaria e Recepção	03
Restaurante, bar e cozinha	02
Rouparia e Faxina	
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

**Treinamento de pessoal:** No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....60%

2º Grau.....20%

3º Grau.....20%

**LUZ HOTEL**

**Razão Social:** R. Knechtel

**Proprietário:** Rosa Knechel

**Endereço:** Av. Fernandes Pinheiro, 08

**Telefone:** (\*\*42) 224-2150

**Data de Início das Atividades:** 1960

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		07		17
D		04		04
T				

Obs.: Possui acesso à deficientes físicos

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo: 10**

**Total de Leitos: 38**

**Camas Extras: existe**

**Permanência Média: 3 a 4 dias.**

**Taxa de Ocupação Média Mensal: 30% a 40%**

**Taxa de Ocupação Média Anual: 40%**

**Serviços Oferecidos:**

Estacionamento, central telefônica, TV nos aposentos, TV no saguão, serviço 24 horas nos aptos, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diária nas UH's, serviço de portaria 24 h.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	04
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	
Restaurante, bar e cozinha	
Rouparia e Faxina	
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

**Treinamento de pessoal: No dia a dia.**

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....10%

2º Grau.....90%

**HOTEL MACIEL****Razão Social:** Hotel Maciel Ltda.**Proprietário:** Rivadávia Maciel Filho**Endereço:** Av. Visconde de Mauá, 761 **Telefone:** (\*\*42) 224-8291**Data de Início das Atividades:** 1937**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		02		06
D		04		08
T				06

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 18**Total de Leitos:** 130**Camas Extras:** existe**Permanência Média:** 5 dias.**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 60%**Taxa de Ocupação Média Anual:** 60%**Serviços Oferecidos:**

Bar, Restaurante, lavanderia, estacionamento, acesso a deficientes físicos, central telefônica, mini golfe, TV nos aposentos, frigobar, cofres individuais, serviço de copa, sala de reuniões, serviço 24 horas nos aptos, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	02
Restaurante, bar e cozinha	03
Rouparia e Faxina	03
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

**Treinamento de pessoal:** No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....80%  
2º Grau.....20%  
3º Grau.....0%

**HOTEL SABARÁ**

Razão Social: Hotel Sabará Ltda.

Proprietário: Alcides Mendes

Endereço: Av. Souza Naves, 2995 Telefone: (\*\*42) 227-2320

Data de Início das Atividades: Janeiro/1975

Cadeia Hoteleira: ( ) sim (X) não

Número de Unidades Habitacionais

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		07		18
D		06		09
T		08		

Número de Aposentos com Banheiro Privativo: 21 Total de Leitos: 73

Camas Extras: existe

Permanência Média: 1 dia

Taxa de Ocupação Média Mensal: 50%

Taxa de Ocupação Média Anual: 50%

**Serviços Oferecidos:**

Lavanderia, estacionamento, ar refrigerado nos aptos, mini, TV nos aposentos, TV no saguão, sala de reuniões, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	04
Restaurante, bar e cozinha	01
Rouparia e Faxina	02
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

**Treinamento de pessoal:** No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....40%

2º Grau.....50%

3º Grau.....10%

**HOTEL PARANÁ**

**Razão Social:** Nair Jansen

**Proprietário:** Nair Jansen

**Endereço:** Av. Souza Naves, 1264 **Telefone:** (\*\*42) 227-3103

**Data de Início das Atividades:** 1968

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		17		12
D		23		04
T		15		06

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 77 **Total de Leitos:** 140

**Camas Extras:** existe

**Permanência Média:** 3 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 70%

**Taxa de Ocupação Média Anual:** 70%

**Serviços Oferecidos:**

Lavanderia, estacionamento, central telefônica, mini golfe, TV nos aposentos, TV no saguão, sala de reuniões, telefone direto, serviço 24 horas nos aptos, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	06
Restaurante, bar e cozinha	02
Rouparia e Faxina	04
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Vigia	01

Treinamento de pessoal: Dia à dia.

Grau de instrução dos funcionários:

1º Grau.....90%

2º Grau.....10%

3º Grau.....0%

**MENDES HOTEL**

Razão Social: Santinha Scheifer Mendes

Proprietário: Santinha Scheifer Mendes

Endereço: D. Pedro II., 1193, Nova Rússia. Telefone: (\*\*42) 227-2331

Data de Início das Atividades: 1975

Cadeia Hoteleira: ( ) sim (X) não

Número de Unidades Habitacionais

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S				13
D		15		12
T				

Número de Aposentos com Banheiro Privativo: 15

Total de Leitos: 40 Camas Extras: existe Permanência Média: 2 a 5 dias.

Taxa de Ocupação Média Mensal: 70%

Taxa de Ocupação Média Anual: 50%

Serviços Oferecidos:

Estacionamento, central telefônica, TV nos aposentos, TV no saguão, telefone direto, serviço, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário nas UH's, serviço de portaria 24 h, aceita os cartões de crédito VISA e MASTERCARD.

Funcionários

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	02
Restaurante, bar e cozinha	01
Rouparia e Faxina	02
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

Treinamento de pessoal: No dia a dia

Grau de instrução dos funcionários:

1º Grau.....99%

2º Grau.....0%

3º Grau.....1%

### HOTEL CASIMIRO

Razão Social: Hotel Casimiro Ltda.

Proprietário: Orlando Socoloviski

Endereço: Francisco Pinheiro, 49 Telefone: (\*\*42) 224-0205

Data de Início das Atividades: 1920

Cadeia Hoteleira: ( ) sim (X) não

Número de Unidades Habitacionais

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		04		07
D		14		10
T		02		

Número de Aposentos com Banheiro Privativo: 20 Total de Leitos: 65

Camas Extras: existe Permanência Média: 5 dias.

Taxa de Ocupação Média Mensal: 50%

Taxa de Ocupação Média Anual: 50%

Serviços Oferecidos:

Estacionamento, elevadores, TV nos aposentos, TV no saguão, ambiente, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário dos quartos,

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	01
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	02
Restaurante, bar e cozinha	02
Rouparia e Faxina	01
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

Treinamento de pessoal: No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....90%

2º Grau.....10%

3º Grau.....0%

**HOTEL CENTRAL**

**Razão Social:** Vacle e Gomes Ltda. ME

**Proprietário:** Mauricio César do Valle Gomes.

**Endereço:** Rua Francisco Ribas, 162 **Telefone:** (\*\*42) 225-8564

**Data de Início das Atividades:** 1960

**Cadeia Hotleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S				04
D		02		04
T		09		01

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 11

**Total de Leitos:** 40 **Camas Extras:** existe

**Permanência Média:** 3 a 4 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 50%

**Taxa de Ocupação Média Anual:** 50%

**Serviços Oferecidos:**

Estacionamento, lavanderia, TV nos aposentos, TV no saguão, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário dos quartos,

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	01
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	02
Restaurante, bar e cozinha	02
Rouparia e Faxina	01
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	





**Treinamento de pessoal:** No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....90%

2º Grau.....10%

3º Grau.....0%

**HOTEL PRINCESA**

**Razão Social:** Hotel Princesa Ltda.

**Proprietário:** Maria Thereza Mendes

**Endereço:** Av. Souza Naves, 2571 **Telefone:** (\*\*42) 227-2102

**Data de Início das Atividades:** 1987

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

**Número de Unidades Habitacionais**

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		03		02
D		22		06
T		03		

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 20

**Total de Leitos:** 65 **Camas Extras:** existe **Permanência Média:** 4 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 40%

**Taxa de Ocupação Média Anual:** 40%

**Serviços Oferecidos:**

Estacionamento, TV nos aposentos, TV no saguão, serviço de copa, oferece serviço de câmbio, extintor de incêndio, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário dos quartos,

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	03
Restaurante, bar e cozinha	01
Rouparia e Faxina	03
Aumoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

**Treinamento de pessoal:** No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....60%

2º Grau.....40%

3º Grau.....0%

**HOTEL GRAVINA**

**Razão Social:** Hotel Gravina Ltda.

**Proprietário:** Beatriz F. Souza Gravina e Augusto Schiab

**Endereço:** Cel. Bittencourt, 92 **Telefone:** (\*\*42) 224-0503

**Data de Início das Atividades:** 1964

**Cadeia Hoteleira:** ( ) sim (X) não

Número de Unidades Habitacionais

	Suítes	Aptos	Chalés	Quartos
S		38		08
D				
T				

**Número de Aposentos com Banheiro Privativo:** 38 **Total de Leitos:** 70

**Camas Extras:** existe **Permanência Média:** 2 dias.

**Taxa de Ocupação Média Mensal:** 60%

**Taxa de Ocupação Média Anual:** 60%

**Serviços Oferecidos:**

Estacionamento, central telefônica, TV nos aposentos, TV no saguão, ambiente, extintor de incêndio, telefone direto, instalações sanitárias coletivas, café da manhã incluído na diária, serviço de limpeza diário dos quartos.

**Funcionários**

	N.º de pessoal
Cargos de Direção	02
Cargos na Área Administrativa	
Chefias	
Portaria e Recepção	05
Restaurante, bar e cozinha	01
Rouparia e Faxina	02
Auomoxarifado	
Manutenção	
Mensageiros	
Manobrista	

**Treinamento de pessoal:** No dia a dia.

**Grau de instrução dos funcionários:**

1º Grau.....90%

2º Grau.....10%

3º Grau.....0%

## ANEXO N.º 3

MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

I	ITENS GERAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
1.1	POSTURAS LEGAIS						
1.1.1	Posturas municipais, estaduais e federais aplicáveis, comprovadas pelos registros, inscrições e documentações exigidos, especialmente com referência a "Habite-se", "Alvará de Localização e Funcionamento", registro como empresa hoteleira e prova de regularidade perante as autoridades ambientais, sanitárias e concessionárias de serviços públicos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.2	Legislação quanto à proteção contra incêndio, dispendo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo rotas de fuga, iluminação de emergência e providências em situações de pânico	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.3	Elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme as posturas municipais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.4	Exigências da legislação trabalhista, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes - CIPA	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.5	Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:						
	a) registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	b) fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, preenchido	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	c) fornecimento de Cartão do Estabelecimento com o nome do hóspede e período de hospedagem				✓	✓	✓
	d) placa de classificação fixada no local determinado pela ABIH/EMBRATUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	e) divulgação e explicitação dos compromissos recíprocos para com o hóspede através de: e.1) Regulamento Interno, com direitos e deveres do hóspede e.2) Serviços e preços oferecidos, incluídos, ou não, na diária, divulgados na forma da legislação	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	f) Meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.6	Facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. NOTA: No caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.2	SEGURANÇA	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
1.2.1	Meios para controle do uso dos cofres				✓	✓	✓
1.2.2	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança				✓	✓	✓
1.2.3	Gerador de emergência com partida automática					✓	✓
1.2.4	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes			✓	✓	✓	✓
1.2.5	Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:						
	a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva					✓	✓
	b) porteiro (admite-se acúmulo de funções)	✓	✓	✓	✓		
1.2.6	Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)						
	a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)				✓	✓	✓
	b) com treinamento geral do pessoal	✓	✓	✓			
1.2.7	Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil			✓	✓	✓	✓
1.3	SAÚDE / HIGIENE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
1.3.1	Serviço de atendimento médico de urgência				✓	✓	✓
1.3.2	Tratamento de resíduos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.3	Imunização permanente contra insetos e roedores	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.4	Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.5	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento				✓	✓	✓
1.3.6	Higienização adequada de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.7	Tratamento de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4	CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
1.4.1	Todas as áreas, equipamentos e instalações em condições adequadas de conservação/manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5	ATENDIMENTO AO HÓSPEDE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
1.5.1	Instalações e equipamentos com nível de sistemas capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					✓	✓
1.5.2	Abertura de cama					✓	✓
1.5.3	Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais					✓	✓
1.5.4	Roupa lavada e passada no mesmo dia					✓	✓
1.5.5	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓	✓	✓
1.5.6	Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, pessoas com necessidades especiais, alimentação especial, etc.)				✓	✓	✓
1.5.7	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓	✓	✓
1.5.8	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários bi e trilingües				✓	✓	✓
1.5.9	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários que interagem com o público			✓	✓	✓	✓
1.5.10	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.11	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.12	Serviço de despertador						
	a) programável pelo próprio hóspede					✓	✓

	b) executado pelo meio de hospedagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.13	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.14	Identificação adequada para os fornecedores de serviços		✓	✓	✓	✓	✓
1.5.15	Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados			✓	✓	✓	✓
1.5.16	Serviços de reserva:						
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue						✓
	b) no período de 24 horas com atendimento bilíngüe					✓	
	c) no período de 12 horas				✓		
	d) no período de 08 horas	✓	✓	✓			
1.5.17	Serviços de recepção:						
	a) no período de 24 horas				✓	✓	✓
	b) no período de 16 horas			✓			
	c) no período de 12 horas	✓	✓				
1.5.18	Serviços de mensageiro no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.19	Disponibilização de Serviços de limpeza:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.20	Serviços de arrumação diário	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.21	Serviços de manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.22	Serviços de telefonia:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue por turno						✓
	b) com uma telefonista bilíngüe por turno					✓	
1.5.23	Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais ("room service") no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.24	Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 24 horas					✓	✓

2	ITENS ESPECIFICOS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.1	PORTARIA / RECEPÇÃO						
2.1.1	Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / "lobby"	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.2	Local ou espaço para guarda de bagagem						
	a) fechado				✓	✓	✓
	b) não necessariamente fechado	✓	✓	✓			
2.1.3	Local adequado para guarda de correspondência e mensagens			✓	✓	✓	✓
2.1.4	Sistema adequado de envio / recebimento de mensagens	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.5	Serviço de guarda de bagagem		✓	✓	✓	✓	✓
2.1.6	Política própria, definida para "check-in / check-out", que estabeleça orientação específica para impedir: a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras) b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.7	Sistemas integrados de controle, permitindo eficácia no "check-in / check-out"				✓	✓	✓
2.1.8	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado					✓	✓
	b) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria e na recepção, pelo menos:						
	b1) Português e mais três línguas estrangeiras						✓
	b2) Português e mais duas línguas estrangeiras					✓	
	b3) Português e mais uma língua estrangeira				✓		
2.1.9	Informações e folhetos turísticos			✓	✓	✓	✓

2.1.10	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
--------	--	---	---	---	---	---	---

2.2	ACESSOS E CIRCULAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.2.1	Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas com necessidades especiais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2.2	Entrada de serviço independente			✓	✓	✓	✓
2.2.3	Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas					✓	✓
2.2.4	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓	✓	✓
2.2.5	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.3	SETOR HABITACIONAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.3.1	Todas as salas e quartos das UH com iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.2	Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou através de duto		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.3	Facilidades de informatização / mecanização, nas UH					✓	✓
2.3.4	Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área igual ou superior a						
	a) 16,00m <sup>2</sup> (100% das UH)						✓
	b) 16,00m <sup>2</sup> (em no mínimo 90% das UH)					✓	
	c) 14,00m <sup>2</sup> (em no mínimo 80% das UH)				✓		
	d) 12,00m <sup>2</sup> (em no mínimo 70% das UH)			✓			
	e) 10,00m <sup>2</sup> ( em no mínimo 65% das UH)		✓				
	f) 9,00m <sup>2</sup> ( em no mínimo 65% das UH)	✓					
2.3.5	Banheiro com área igual ou superior a (em no mínimo 90% das UH):						
	a) 4,00m <sup>2</sup> (100% das UH)						✓
	b) 4,00m <sup>2</sup> (em no mínimo 90% das UH)					✓	
	c) 3,30m <sup>2</sup> (em no mínimo 80% das UH)				✓		
	d) 3,00m <sup>2</sup> (em no mínimo 70% das UH)			✓			
	e) 2,30m <sup>2</sup> ( em no mínimo 65% das UH)		✓				
	f) 1,80m <sup>2</sup> ( em no mínimo 65% das UH)	✓					
2.3.6	UH do tipo suite com sala de estar de área igual ou superior a:						
	a) 11,00m <sup>2</sup>					✓	✓
	b) 10,00m <sup>2</sup>				✓		
	c) 9,00m <sup>2</sup>			✓			
	d) 8,00m <sup>2</sup>		✓				
2.3.7	UH do tipo suite e/ou unidades conversíveis em suites				✓	✓	✓
2.3.8	Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis				✓	✓	✓
2.3.9	Tranca interna nas UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.10	Rouparias auxiliares no setor habitacional					✓	✓
2.3.11	Local específico para material de limpeza				✓	✓	✓
2.3.12	Climatização adequada em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.13	TV a cores em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica				✓	✓	✓
2.3.14	TV em 100% das UH			✓	✓		
2.3.15	Mini refrigerador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.16	Água potável disponível na UH		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.17	Café da manhã no quarto				✓	✓	✓
2.3.18	Armário, "closet" ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.3.19	Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.20	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.21	Sonorização ou rádio controlada pelo hóspede						
	a) em 100% das UH					✓	✓
	b) em 80% das UH				✓		
2.3.22	Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.23	Ramais telefônicos em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.24	Porta malas em:						
	a) 100% das UH			✓	✓	✓	✓
	b) 50% das UH		✓				
2.3.25	Cortina ou similar em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.26	Vedação opaca nas janelas em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.27	Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.28	Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais					✓	✓
2.3.29	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.30	Cofres para guarda de valores para						
	a) 100% das UH					✓	✓
	b) 60 % das UH				✓		
2.3.31	Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros antialérgicos					✓	✓
2.3.32	Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cesta de papéis do banheiro)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.33	Água quente em 100% das UH:						
	a) em todas as instalações					✓	✓
	b) no chuveiro e lavatório				✓		
	c) no chuveiro	✓	✓	✓			
2.3.34	Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.35	Bidê ou ducha manual em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.36	Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.37	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.38	Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.39	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH					✓	✓
2.3.40	Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m <sup>2</sup> em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.41	Banheira em 30% das UH					✓	✓
2.3.42	Vedação para o box em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.43	Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 90% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.44	Acessórios complementares composto por 5 amenidades						
	a) em 100% das UH					✓	✓
	b) disponibilizados para uso do hóspede			✓			
2.3.45	Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente de aumento, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.)						
	a) mínimo de oito						✓
	b) mínimo de seis					✓	
	c) mínimo de quatro				✓		
2.3.46	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha					✓	✓
2.3.47	Limpeza diária	✓	✓	✓	✓	✓	✓



2.3.48	Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e:						
	a) diariamente se desejado pelo hóspede				✓	✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede			✓			
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓	✓				
2.3.49	Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e:						
	a) diariamente se desejado pelo hóspede			✓	✓	✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede		✓				
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓					
2.3.50	Serviço "Não perturbe", "Arrumar o quarto"				✓	✓	✓
2.3.51	Detalhes especiais de cordialidade					✓	✓
2.3.52	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.4	ÁREAS SOCIAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.4.1	Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:						
	a) 2,50m <sup>2</sup>						✓
	b) 2,00m <sup>2</sup>					✓	
	c) 1,50m <sup>2</sup>				✓		
	d) 1,00m <sup>2</sup>			✓			
	e) 0,50m <sup>2</sup>	✓	✓				
2.4.2	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor			✓	✓	✓	✓
2.4.3	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com necessidades especiais, devidamente sinalizado prevendo manobreiro					✓	✓
2.4.4	Climatização adequada nas áreas sociais				✓	✓	✓
2.4.5	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha					✓	✓
2.4.6	Tratamento paisagístico					✓	✓
2.4.7	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.5	COMUNICAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.5.1	Equipamento telefônico nas áreas sociais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.2	Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade				✓	✓	✓
2.5.3	Central telefônica, com ramais em todos os setores			✓	✓	✓	✓
2.5.4	Serviço telefônico eficaz, com equipamento apropriado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.5	Equipamento para fax			✓	✓	✓	✓

2.6	ALIMENTOS E BEBIDAS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.6.1	Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, de, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas						
	a) de no mínimo 1,00m <sup>2</sup> por lugar						✓
	b) de no mínimo 0,80m <sup>2</sup> por lugar				✓	✓	
2.6.2	Ambiente para café da manhã / refeições leves			✓			
2.6.3	Mínimo de um ambiente de bar				✓	✓	✓
2.6.4	Copa central para o preparo de lanches e café da manhã						✓

2.6.5	Despensa para abastecimento diário da cozinha				✓	✓	✓
2.6.6	Climatização adequada nos restaurantes, bares e outros				✓	✓	✓
2.6.7	Aparador, carrinho, gueridon ou similar				✓	✓	✓
2.6.8	Toalhas e guardanapos de tecido				✓	✓	✓
2.6.9	Baixelas e talheres de prata, inox, ou material equivalente				✓	✓	✓
2.6.10	Pratos de porcelana ou equivalente de 1ª linha				✓	✓	✓
2.6.11	Copos tipo cristal				✓	✓	✓
2.6.12	Câmaras frigoríficas ou equipamento similar				✓	✓	✓
2.6.13	Sistema de exaustão mecânica no ambiente				✓	✓	✓
2.6.14	Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.15	Crítérios específicos de qualificação do cozinheiro					✓	✓
2.6.16	Crítérios específicos de qualificação do "bar man"					✓	✓
2.6.17	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento, no:						
	a) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal					✓	✓
	b) almoço e jantar no restaurante principal				✓		
	c) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.18	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.7	LAZER	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.7.1	Sala de ginástica / musculação com instrutor					✓	✓
2.7.2	Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso					✓	✓
2.7.3	Equipamentos de ginástica					✓	✓
2.7.4	Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros					✓	✓
2.7.5	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria				✓	✓	✓

2.8	REUNIÕES / ESCRITÓRIO VIRTUAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.8.1	Ambiente adequado para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.2	Equipamentos para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.3	Qualidade dos serviços prestados ("coffee break" e outros)				✓	✓	✓
2.8.4	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria				✓	✓	✓

2.9	SERVIÇOS ADICIONAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
2.9.1	Ambientes, instalações e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, "baby-sitter", venda de jornais e revistas, "drugstore", loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial e outros						
	a) mínimo de seis						✓
	b) mínimo de três					✓	
2.9.2	Crítérios específicos de qualificação dos concessionários				✓	✓	✓
2.9.3	Divulgação dos serviços disponibilizados				✓	✓	✓
2.9.4	Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.5	Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.6	Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (microcomputador, FAX, copiadora, TV, mini sala de reuniões, área de estar e outros)					✓	✓

2.10	AÇÕES AMBIENTAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ ⊕
------	------------------	----	----	----	----	----	---------

2.10.1	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.2	Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.3	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados			✓	✓	✓	✓
2.10.4	Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				✓	✓	✓
2.10.5	Disponer de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos				✓	✓	✓
2.10.6	Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.7	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓	✓	✓
2.10.8	Manter monitoramento específico sobre o consumo de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.9	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água				✓	✓	✓
2.10.10	Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes			✓	✓	✓	✓
2.10.11	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				✓	✓	✓
2.10.12	Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				✓	✓	✓
2.10.13	Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação						✓

FONTE: Site EMBRATUR: [www.EMBRATUR.gov.br](http://www.EMBRATUR.gov.br)

**ANEXO N.º 4**  
**EQUIPAMENTO HOTELEIRO**

Natureza do Estabelecimento:	( ) H ( ) HL ( ) M ( ) H ( ) HR ( ) P ( ) AT	Categoria:	
Denominação (nome de fantasia):			
Razão Social:			
Proprietário:			
Rua:	N.º:	Bairro:	Cep:
fone:	Fax:	e-mail:	Homepage: www.
Registro na EMBRATUR:	Data Início Atividades:	Cadeia Hoteleira?:	
Informante:	Anastácia		

Nº de Unidades Habitacionais	Suites	Aptos	Chalé	Quartos	N.º de aposentos c/ Banheiro privativo	Total de Leitos:
	D	D	D	D	N.º de aposentos s/ Banheiro privativo	Total de camas Extra:
	T	T	T	T		Permanência Média:
Taxa de Ocup. Mensal:	Taxa de Ocup. Anual:		Taxa Final de Semana:			

Serviços	S	N	S	N	S	N	S	N
Bar			Piscina		TV nos aposentos		Centro Convenções	
Restaurante			Quadra de Esportes		Tv no saguão		Sauna	
Lavanderia			Boate		Música ambiente		Instituto de beleza	
Estacionamento			Golfe		Frigobar		Play-ground	
Ar refrigerado central			Mini-golfe		Piano		Telefone direto	
Aquecimento central			Boliche		Cofres individuais		Serviço 24 h aptos	
Ar refrigerado no apto			Hidromassagem		Serviço de copa		Sala de ginástica	
Elevadores			Sala de reuniões		Lojas		Inst. De Notebook	
Central Telefônica			Montaria (cavalos)		Bancos/Cambio			
Serv. De Portaria 24h			Sala de jogos		Lareira		Calefação	
Instalações Sanitárias Coletivas:	sim	Não	Café da manhã incluso?:	sim	não			
Serv. arrumação/limpeza quartos:	sim	Não	Cartão de Crédito?:	sim	Não			

Pessoal	Permanente	Temporário	Total
Cargos de direção			
Cargos Administrativos			
Chefias			
Portaria/Recepção			
Restaurante/cozinha/bar			
Rouparia/Faxina			
Intérprete			
Manobrista			
Uniformizado			
Almoxarifado			
Mensageiros			
Manutenção			
Outros			

Infra-estrutura	
Capacidade/Garagem	
Acesso a deficientes fis.	
Outros	

Observações: **Treinamento dos funcionários:**

Pesquisa de Gabinete: Pesquisa de campo: Data: Responsável:

FONTE: Paraná Turismo.



MESES	Fluxo de Hóspedes			Número de Pernoites Gerados			Taxa Média Mensal de Ocupação de Unidade Habitacional					
	1997		1998		1999		1997		1998		1999	
	1997	1998	1997	1998	1997	1998	1997	1998	1997	1998	1999	
Janeiro	4 479	4 355	3 826	6 150	6 476	5 417	33,82	34,30	33,82	34,30	27,48	
Fevereiro	3 072	3 075	2 805	4 590	5 250	4 354	28,82	27,91	28,82	27,91	27,88	
Março	2 794	2 974	3 061	4 040	5 954	5 339	24,45	40,21	24,45	40,21	33,40	
Abril	2 473	3 122	2 630	4 039	5 614	4 789	27,77	35,62	27,77	35,62	30,69	
Maio	2 137	3 065	2 886	3 735	5 765	4 820	24,54	30,82	24,54	30,82	30,38	
Junho	2 125	2 263	2 631	3 684	3 942	4 873	27,74	37,56	27,74	37,56	31,95	
Julho	2 896	3 574	3 520	5 306	6 876	6 410	35,88	39,44	35,88	39,44	37,54	
Agosto	2 452	2 694	2 722	3 880	4 951	4 946	25,06	31,67	25,06	31,67	31,52	
Setembro	2 322	2 769	3 040	3 846	5 394	5 168	28,18	36,32	28,18	36,32	33,18	
Outubro	2 525	3 005	2 675	4 301	5 180	4 625	28,34	31,88	28,34	31,88	22,41	
Novembro	2 363	2 661	2 253	4 221	5 084	4 586	29,46	32,13	29,46	32,13	31,35	
Dezembro	3 883	3 198	2 290	5 879	5 102	3 866	28,38	20,95	28,38	20,95	27,58	
TOTAL	33 621	36 755	34 319	53 771	65 588	59 303	28,54	33,24	28,54	33,24	30,53	
MESES	Taxa Média Mensal de Ocupação de Leitos			Permanência Média Mensal			Relação de Hospedes por Unidade Habitacional					
	1997		1998		1999		1997		1998		1999	
Janeiro	26,70	25,35	21,21	1,4	1,5	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5	1,6	
Fevereiro	22,06	22,64	18,87	1,5	1,7	1,6	1,4	1,4	1,4	1,7	1,4	
Março	17,54	25,75	20,90	1,4	2,0	1,7	1,4	1,4	1,4	1,3	1,3	
Abril	18,12	22,68	19,30	1,6	1,8	1,8	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	
Maio	16,22	22,54	18,80	1,7	1,9	1,7	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	
Junho	16,53	17,69	19,64	1,7	1,7	1,7	1,3	1,3	1,3	1,5	1,3	
Julho	23,04	26,92	25,00	1,7	1,7	1,9	1,2	1,2	1,2	0,9	1,3	
Agosto	16,85	18,38	19,29	1,8	1,9	1,8	1,3	1,3	1,3	1,4	1,4	
Setembro	17,70	24,10	20,83	1,6	1,8	1,8	1,3	1,3	1,3	1,4	1,4	
Outubro	18,67	20,18	20,05	1,7	2,0	1,7	1,3	1,2	1,2	1,2	1,5	
Novembro	18,94	20,52	20,59	1,7	1,7	1,7	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	
Dezembro	23,04	21,71	19,24	1,8	1,9	2,0	1,3	1,3	1,3	1,3	1,8	
TOTAL	19,65	22,47	20,34	1,5	1,6	1,7	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	
				1,6	1,8	1,7	1,6	1,6	1,6	2,1	1,4	
				1,6	1,8	1,7	1,3	1,3	1,3	1,4	1,4	

FONTE: Boletim de Ocupação Hoteleira/BOH

Senhor Empresário,

A ilustração abaixo tem como finalidade mostrar o desempenho do seu empreendimento, Município e do Estado no que se refere a Taxa de Ocupação por Unidade Habitacional

TAXAS DE OCUPAÇÃO DE UNIDADE HABITACIONAL - 1999

