

BREVE QUADRO DA HOTELARIA BRASILEIRA NO BIÊNIO 2019-2020

Prof. Me. Osvaldo do Nascimento Veras

Os gestores hoteleiros, como outros administradores, também estão preocupados com a lucratividade dos seus negócios. É fato notório que é difícil manter um empreendimento deficitário por muito tempo e o lucro é um dos objetivos do negócio. Por isso são envidados muitos esforços para manter em alta os resultados positivos, buscando continuamente a maximização dos lucros.

Sem levarmos em conta as perdas causadas pelas fraudes no turismo e hotelaria, que segundo a Akamai, empresa de soluções inteligentes para a segurança e entrega de experiências digitais, em seu relatório *State of the Internet/Security*, ela mostra os danos causados pelas fraudes mencionadas e os prejuízos oriundos dessas fraudes para a hotelaria. Ainda assim apenas a pandemia causou danos que levará algum tempo para serem equacionados.

Por conta disso, os dados na hotelaria, como em outros setores, são acompanhados com muito cuidado pelos ¹*stakeholders*. Uma vez coletados, esses dados são tratados e transformados em informações que em seguida irão alimentar as tomadas de decisões nas empresas. Atualmente mais do que nunca as organizações do patronato hoteleiro tem procurado fazer e acompanhar as pesquisas realizadas para então decidir como maximizar seus resultados. O espaço para o amadorismo na hotelaria esta ficando cada vez mais restrito e até os pequenos empreendimentos já se utilizam cada vez mais de sistemas de informação.

Por outro lado, os hotéis que há muito têm procurado os eventos como forma de garantir altas taxas de ocupação, também tem sofrido muito nesse período de pandemia por conta dos cancelamentos. As

¹ Os *stakeholders* (partes interessadas) são pessoas e organizações que podem ser afetadas por um projeto ou empresa, de forma direta ou indireta, positiva ou negativamente. Os *stakeholders* fazem parte da base da gestão de comunicação e são importantes para o planejamento e execução de um projeto.



garantias contratuais mencionadas por Rutherford (2004) que sempre regeram essa relação, nem sempre podem assegurar o cumprimento do que foi contratado, pois o momento atual tem causado diferentes movimentos tanto do legislativo quanto do judiciário, alterando os entendimentos, o que tem levado as partes (contratante e contratado) a negociar acordos antes de recorrer às instâncias superiores.

A pandemia tem causado o fechamento de muitos hotéis, porém a redução da atividade econômica de outros já diminuiu a intensidade e já neste último semestre de 2020 vemos indícios de uma recuperação das atividades no *trade* turístico. Essa é a opinião de Chieko Aoki (Presidente da Blue Tree Hotels), Patrick Mendes (Accor) e Alexis Pagliarini (AMPRO) dentre outros, que participaram do CONOTEL 2020 e deram dicas de como os hotéis deviam se preparar para essa abertura eminente.

Em outubro de 2020, segundo recente relatório do FOHB, 91% dos quartos já estão reabertos. Portanto disponíveis para a locação, levando é claro em conta os protocolos de segurança divulgados recentemente pela hotelaria nacional. Mas uma taxa de ocupação nos níveis anteriores ao período pré-pandêmico ainda está difícil conseguir. Por isso há recentes campanhas em todo o país, incentivando o turismo nacional. É claro que o turismo internacional está ainda proibitivo, porque não só alguns países mantêm restrições às entradas de estrangeiros, mas por conta do câmbio em níveis estratosféricos com o dólar acima de cinco reais.

Segundo a Fecomércio - RN, a taxa de ocupação da hotelaria mundial é de aproximadamente 40%, em relação ao ano passado. Na China, a ocupação dos hotéis já se aproxima a patamares pré-pandemia, registrando 62% de ocupação em setembro (comparado a 63% em 2019). Esse crescimento se deve, principalmente, à confiança dos chineses em voltar a viajar e aos incentivos governamentais para a movimentação da economia do gigante asiático. É baseado nisso que há um incentivo tão grande às viagens nacionais aqui no Brasil, tanto por parte dos agentes governamentais, quanto do *trade turístico*, embora se acredite que as taxas anteriores de ocupação só serão atingidas em 2022, segundo a Federação do Comércio.

Calixto (2020) em sua matéria sobre o CONOTEL 2020 destaca as palavras de Patrick Mendes, da Accor, mostrando os números do grupo que hoje conta com 480 hotéis na América do Sul, sendo 340 no Brasil, e o impacto da pandemia de coronavírus nos índices de ocupação dos hotéis que comanda. “Chegamos a fechar 80% de nossas unidades no continente. A reabertura começou em agosto e, hoje, estamos com 90% dos hotéis abertos, mas com apenas 30% de ocupação média. O que temos no momento são alguns locais pontuais que estão tendo demanda” (CALIXTO, 2020, p. 1). A ACCOR adota os protocolos ALLSAFE visando a abertura.

Os hotéis que já tinham há muito tempo a prática de se utilizar do setor de eventos, para aumentar suas vendas de A&B e aumentar suas receitas, resolveram agora apostar num sistema de informação captador de eventos. Se antes os hotéis de rede e os pequenos, captavam com divulgação direta ou utilizando-se dos contatos com clientes ou de seu próprio sistema de informação, agora eles podem dispor de uma plataforma dedicada somente à captação desses eventos e direcioná-los aos hotéis participantes. Foi criado por Roberto Mellão o aplicativo Pinmice e serve como elo entre os hotéis que associados que possuem espaços de eventos e os clientes que desejam esse serviço, mas não sabem como cotar e o que é oferecido (em tempo real). O cliente tem acesso ao orçamento de um ou mais espaços em tempo real, faz o comparativo e opta por aquele que mais se adequar as suas necessidades e recursos disponíveis. As cotações são personalizadas (customizadas) e o cliente pesquisa não só eventos, mas também hospedagem, salas de equipamentos, alimentos e bebidas, estacionamento e lazer. O aplicativo não só une hotéis e clientes, como também oferece a oportunidade de trabalho para coordenadores de eventos independentes na modalidade *free-lance*.

Como é tão esperada a hora da retomada, pelos motivos anteriormente descritos, estudos tem sido realizados, objetivando observar as previsões de demandas e tendências (Petrocchi, 2001), para preparar a hotelaria nacional para esse retorno tão aguardado. O estudo recente da



KAIK, divulgado pelo AEROFLAP mostrou que 49% dos entrevistados preferem viajar dentro do Brasil, sendo que 27% deles optaram por viagens dentro do próprio estado. Apenas 15% das pessoas optaram por viagens para destinos em outros países. Os destinos de praia ganham destaque, enquanto o avião segue sendo o transporte preferido no País, seguido por viagens de carro. Já na hora de escolher onde se hospedar, os hotéis são os favoritos dos brasileiros, seguidos por aluguel de casas de temporada e hospedagem em casas de familiares.

Embora a hotelaria nacional já esteja em um processo de retomada um pouco mais acelerado, ainda há um longo caminho para que o setor recupere os níveis pré-pandemia, segundo Mônaco, (2020). O cenário é mais otimista para o mercado de lazer, com expectativa de retomar bons índices de RevPAR² ainda em 2021 e alcançar patamares acima de 2019 a partir de 2022. O futuro da hotelaria brasileira foi tema de um dos painéis do *Expo Forum Visit SP*, organizado pelo SPCVB (São Paulo Convention & Visitors Bureau), em parceria com a Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo e a ABEAR, agora em novembro de 2020. Torcemos para que essa recuperação venha o mais rápido possível, a fim de que o mercado consiga sair da crise e nossos discentes consigam estágios e a tão sonhada vaga no mercado de trabalho. Esse é nosso anseio no momento.

REFERÊNCIAS:

ABIH NACIONAL. [Conotel – Edição Especial: lideranças dos principais segmentos do turismo nacional falam sobre o delicado processo de retomada que aguarda o setor](http://www.abih-sc.com.br/conotel-edicao-especial-liderancas-dos-principais-segmentos-do-turismo-nacional-falam-sobre-o-delicado-processo-de-retomada-que-aguarda-o-setor). 2020. Disponível em: <http://www.abih-sc.com.br/conotel-edicao-especial-liderancas-dos-principais-segmentos-do-turismo-nacional-falam-sobre-o-delicado-processo-de-retomada-que-aguarda-o-setor/>. Acesso em: 05.nov.2020.

CALIXTO, F. **App recém-lançado se propõe a conectar hotéis e eventos**. 2020 Disponível em: https://www.panrotas.com.br/hotelaria/tecnologia/2020/10/app-recem-lancado-se-propoe-a-conectar-hoteis-e-eventos_177680.html. Acesso em: 30.out.2020.

² O **RevPAR** vem da expressão em inglês *Revenue per Available Room*, que quer dizer Receita por Unidade Habitacional disponível. Pode ser calculada dividindo o número total de quartos disponíveis no seu hotel com a receita total da noite.

LIMA, F. **FOHB: 91% das UH's estão reabertas; 36% pretende reabrir só em 2021.** 2020. Disponível em: <https://brasilturis.com.br/fohb-91-das-uhs-estao-reabertas-36-pretende-reabrir-so-em-2021/>. Acesso em: 09.out.2020.

MÔNACO, J. **Hotelaria no Brasil alcançará níveis pré-pandemia apenas em 2022.** 2020. Disponível em: <https://fecomerciorn.com.br/noticias/hotelaria-no-brasil-alcancara-niveis-pre-pandemia-apenas-em-2022/>. 2020a. Acessado em 05.nov.2020.

MÔNACO, J. **Revpar da hotelaria brasileira cresceu 11,1% em 2019.** 2020. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2020/10/revpar-da-hotelaria-brasileira-cresceu-111-em-2019_177429.html. Acesso em: 20.out.2020.

PETROCCHI, Mário. **Turismo: planejamento e gestão.** 5ª ed. São Paulo: Futura, 2001. Pág. 212.

RUTHERFORD, Denney. **Hotel gerenciamento e operações.** São Paulo: Roca, 2004. Pág 13.

TEIZEN, B. **92% dos quartos de hotel no Brasil já estão reabertos.** 2020. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2020/10/92-dos-quartos-de-hotel-no-brasil-ja-estao-reabertos_177675.html. Acesso em: 30.out.2020.

VIANA, P. **Estudo revela destinos de viagem que serão tendência entre brasileiros em 2020.** 2020. Disponível em: <https://www.aeroflap.com.br/estudo-revela-destinos-de-viagem-que-serao-tendencia-entre-brasileiros-em-2020/>. Acesso em 29.out.2020.