

Segurança nos Meios de Hospedagem de Foz do Iguaçu / PR¹

Claudio Alexandre de Souza²

Professor do Curso de Hotelaria, Pesquisador do Grupo de Pesquisa GEOS, do CCSA do Campus de Foz do Iguaçu da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE.

Resumo

Discutir segurança nos meios de hospedagem na cidade de Foz do Iguaçu, cidade localizada na tríplice fronteira, entre Argentina, Brasil e o Paraguai, faz-se necessário uma vez que uma conjuntura de fatores torna a cidade e a região um forte destino turístico de renome internacional e também uma região catalisadora de fatores únicos relacionados à violência. Este artigo é resultado da pesquisa de campo desenvolvida como atividade acadêmica, pelos alunos da disciplina de Segurança Patrimonial, no curso de Hotelaria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, na cidade de Foz do Iguaçu. O objetivo desta pesquisa é analisar a conformidade ou não dos meios de hospedagem pesquisados em relação às medidas mínimas de segurança propostas pela Organização Mundial de Turismo para empresas do setor de meios de hospedagem.

Palavras-chave: Meios de Hospedagem, Foz do Iguaçu, Segurança Patrimonial.

Introdução

Discutir segurança nos meios de hospedagem na cidade de Foz do Iguaçu, cidade localizada na tríplice fronteira, entre Argentina, Brasil e o Paraguai, neste início de século XXI, em função dos acontecimentos no cenário internacional, e da localização da cidade faz-se necessário uma vez que uma conjuntura de fatores torna a cidade e a região um forte destino turístico de renome internacional e também uma região catalisadora de fatores únicos relacionados à violência.

Nesta pesquisa procura-se tão somente conhecer as conformidades ou não da amostra selecionada junto ao mercado de meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu, em relação às medidas mínimas de segurança identificadas como necessárias ao

¹ Trabalho apresentado ao GT 01 – “Segurança em Meios de Hospedagem e Turismo” do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

² Mestre em Hospitalidade – UAM, Especialista em Ecoturismo – UFLA e Bacharel em Turismo e Hotelaria – UNIVALI. Professor do Curso de Hotelaria, Pesquisador do Grupo de Pesquisa GEOS, do CCSA do Campus de Foz do Iguaçu da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE. E-mail: cas_tur@yahoo.com.br.

setor turístico de meios de hospedagem pela Organização Mundial de Turismo. (OMT, 1997)

Este artigo é resultado da pesquisa de campo desenvolvida como atividade acadêmica, pelos alunos da disciplina de Segurança Patrimonial, no do curso de Hotelaria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, do Campus da cidade de Foz do Iguaçu, no segundo semestre do ano de 2007.

O objetivo desta pesquisa é analisar a conformidade ou não dos meios de hospedagem pesquisados em relação às medidas mínimas de segurança propostas pela Organização Mundial de Turismo para empresas do setor de meios de hospedagem.

Esta pesquisa visa contribuir para compreensão das ações dos meios de hospedagem em relação aos aspectos de segurança estruturais, administrativos e operacionais relacionados tanto aos funcionários quanto ao cliente presentes nas empresas da área.

Pretendendo contribuir com as pesquisas realizadas nesta área, bem como a discussão conceitual e teórica no tocante a segurança, e a sua efetiva aplicação no mercado de meios de hospedagem em destinos turísticos nacionais, como e o caso da cidade pesquisada, referencia como destino receptor de turismo internacional.

Como professor universitário da área de Segurança Patrimonial para cursos de hotelaria, creio que este tipo de pesquisa visa contribuir academicamente para compreensão por parte dos discentes sobre as ações efetivas e a conformidade das mesmas com as recomendações internacionais para a área e a contribuição efetiva para o mercado sobre o cenário atual.

Visando realizar este trabalho foi realizado inicialmente uma pesquisa bibliográfica junto as obras da área de meios de hospedagem visando compreender o nível de discussão das mesmas sobre questões relacionadas a aplicabilidade de ações para segurança empresarial.

Procurou-se também identificar as medidas mínimas de segurança para empresas de meios de hospedagem recomendadas pela Organização Mundial de Turismo, como referencia para analisar os meios de hospedagem, no tocante ao atendimento ou das medidas identificadas.

Foi elaborado, seguindo as medidas mínimas de segurança para empresas de meios de hospedagem, um instrumento de pesquisa, visando identificar a conformidade ou não quanto a 20 medidas identificadas.

Esta é uma pesquisa exploratória que visa compreender o cenário ora discutido de forma que possa se ter uma visão preliminar da área de segurança nos meios de hospedagem, com a obtenção de dados primários em relação a conformidade ou não de medidas relacionadas a segurança patrimonial.

Destaco que foram identificadas 20 medidas, consideradas como comprovações de segurança que os funcionários deveriam identificar em meios de hospedagem em nível mundial, entretanto para melhor adequação quanto à clareza da aplicação das mesmas para aplicação do instrumento de pesquisa a realidade brasileira e local, as mesmas foram, em alguns casos, desmembradas, resultando em 20 itens a serem auferidos.

Dentro os mais de 150 meios de hospedagem presentes na cidade de Foz do Iguaçu segundo pesquisa exploratória realizada junto a Secretaria Municipal de Turismo, pelo coordenador da pesquisa em outubro de 2007, foram selecionadas de forma probabilística simples 22 meios de hospedagem para compor a amostra desta pesquisa, em função do número de pesquisadores disponíveis para aplicação das mesmas em campo.

A amostra selecionada aleatoriamente, contempla tipos de meios de hospedagem considerados de grande porte, como *resorts* e os hotéis de convenções, e de pequeno porte como os albergues da juventude e pousadas, distribuídos nos mais diferentes bairros da cidade de Foz do Iguaçu.

Os dados são resultados de entrevistas com a utilização de roteiro estruturado, tendo como base as medidas mínimas de segurança, aplicados através de pesquisa de campo pelos pesquisadores classificados anteriormente.

A pesquisa apresenta resultados qualitativos diversos, que serão analisados de forma quantitativa. Somente em uma medida a relacionada com a existência de equipamentos de segurança interna - identificou-se 100% conforme; e em várias outras há identificação de não conformidade em várias medidas e em alguns casos de forma acentuada como nos casos relacionados ao fornecimento de informação.

Este artigo está subdividido em duas partes sendo que na primeira é apresentado uma discussão conceitual sobre a questão da segurança e a sua efetiva aplicação em meios

de hospedagem, bem como a obrigatoriedade legal de implantação das mesmas em função do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e as medidas propostas pela Organização Mundial de Turismo em âmbito internacional. Na seqüência da mesma e apresentada os dados oriundos da pesquisa de campo, com as suas respectivas análises.

Embasamento Teórico

O embasamento teórico deste artigo por questões didáticas e melhor compreensão do leitor esta dividido em três partes, as quais são: informações sobre a cidade de Foz do Iguaçu, uma discussão conceitual e mercadológica sobre meios de hospedagem e finalizando com uma discussão teórica conceitual sobre a área de segurança.

Foz do Iguaçu / PR

A cidade de Foz do Iguaçu possui este nome por estar localizada na região da foz do rio Iguaçu quando este deságua no rio Paraná e esta localizada na região oeste do Estado do Paraná, fazendo divisa com os países da Argentina e do Paraguai, região esta conhecida como tríplice fronteira.

Segundo dados do ultimo censo do IBGE (INSTITUTO, 2008) o município conta com um total de 311.336 habitantes, e com uma área territorial de aproximadamente 618 quilômetros quadrados de extensão.

O município possui renome internacional pela sua localização diferenciada e o conjunto de atrativos turísticos naturais e artificiais com apelo internacional que torna a cidade um dos principais destinos turísticos do Brasil e da América do Sul, recebendo segundo dados do Parque Nacional do Iguaçu, mais de 1,2 milhões de visitantes por ano. (PREFEITURA, 2008)

A cidade e região possuem inúmeros atrativos (idem, 2008), entretanto ressaltam-se três como referencia única para a cidade e região os quais são: destino nacional de compras de produtos importados em geral, Usina Hidrelétrica de Itaipu Binacional e o Parque Nacional do Iguaçu.

Pelo fato de estar localizada na região da tríplice fronteira, divisa internacional com os países da Argentina e do Paraguai e pela facilidade de acesso terrestre para ambos os países, a cidade de Foz do Iguaçu recebe um contingente de visitantes significativo que

deslocam-se até a cidade para usufruírem da compra de produtos importados com preços diferenciados em função da variação cambial.

Foi construído na região na década de 60 e 70 a Usina Hidrelétrica de Itaipu Binacional, em parceria com o país do Paraguai, a qual é hoje a maior hidrelétrica do mundo em produção de energia, recebendo desde a década de 70 e 80 visitas turísticas.

O Parque Nacional do Iguaçu pode ser considerado sem dúvida o principal atrativo turístico da cidade de Foz do Iguaçu, fazendo com que a mesma seja até conhecida e comercializada como a “Terra das Cataratas” (PREFEITURA, 2008), o parque foi fundado em 1939 (idem, 2008), sendo o segundo parque nacional a ser fundado no Brasil e o primeiro a ser reconhecido em 1986, como Patrimônio Natural da Humanidade, pela UNESCO.

Meios de Hospedagem

Entende-se por meios de hospedagem, ou como é legalmente classificada, empresa hoteleira:

Art. 2º - Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980. (BRASIL, 2002, p.1))

Segundo o mercado há várias tipologias de meios de hospedagem, as quais dependem da função e do público alvo ao quais as mesmas priorizam para seu respectivo atendimento, tais como: *spa*, *resorts*, pousada, albergue da juventude, camping, hotel, motel, entre outros...(CASTELLI, 1992) sendo que para fins deste artigo e de pesquisa, foram pesquisados os mais variados tipos de meios de hospedagem, tendo em vista que o objetivo foi realizar uma pesquisa sobre a segurança com uma visão dos empresários hoteleiros em geral e não por tipologia.

Segundo os órgãos oficiais de turismo do município de Foz do Iguaçu, (PREFEITURA, 2008) a cidade conta com mais de 150 meios de hospedagem, distribuídos entre, *resorts*, pousadas, albergues da juventude, pousadas, *spas*, *campings*, hotéis, sendo este parque hoteleiro, considerado um dos maiores do Brasil, e o atual objeto de pesquisa no tocante a preocupação com os seus respectivos departamentos de segurança.

Segurança

Segundo Martins (200, p.278) as questões relacionadas a segurança devem ser preocupação de todos os funcionários e principalmente dos proprietários, uma vez que ele tem a “responsabilidade direta com a segurança e o bem estar de seus hospedes, e parte dessas responsabilidade deve se adequar as leis referentes...”.

Os artigos 8, 9 e 10 da Seção I – Da Proteção a Saúde e Segurança no Capítulo IV – Da Qualidade e Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos do Código de Defesa e proteção do Consumidor nos dizem que e obrigação dos meios de hospedagem, como fornecedor, ser responsável pela segurança dos usuários de seus produtos e serviços, bem como do fornecimento de informações aos seus clientes/hospedes/consumidores.

E o novo regulamento geral de meios de hospedagem, bem como a nova matriz de avaliação dos meios de hospedagem, (BRASIL, 2002) discutem também em seus textos 9 itens específicos para questões relacionadas a segurança, contemplando itens para classificação tanto de meios de hospedagem de 1 quanto de 5 estrelas super luxo.

Ressalta-se conforme destaca Martins (2005, p. 278), a responsabilidade pela segurança e o atendimento a legislação pertinente cabe tanto aos grandes quanto aos pequenos empreendimentos de meios de hospedagem, visto que todos estão sujeitos “a casualidades”.

Entretanto, estas responsabilidades devem ser empregadas para que as operações e gestão dos meios de hospedagem atuem de forma a “criar as condições para que o cliente desempenhe plenamente sua responsabilidade pessoal, e garantir a sua segurança em geral.” (OMT, 1997).

Isto posto, e indo ao encontro de uma das principais recomendações para o setor por parte da OMT (1997) e inclusive do Coronel Reformado do Corpo de Bombeiros a Policia Militar do Estado de São Paulo, consultor de segurança em meios de hospedagem na cidade de São Paulo (CASERTANI, 2000), que e a preocupação com a elaboração de um setor de segurança estruturado com um plano específico para a área.

Estudos como os apresentados por César Ramirez Cavassas (2001) e Antonio Carlos Gil (1995) apresentam orientações praticas e acadêmicas sobre a importância e a

necessidade e como elaborar planos de segurança para meios de hospedagens, bem como sobre a sua respectiva operacionalização.

E nos estudos de Denney G. Rutherford (2004) identifica-se vários casos jurídicos reais, entretanto baseados na legislação americana, relativos às questões de litígios pertinentes a área de segurança em meios de hospedagem, que servem de *benchmarking* para melhor compreensão e esclarecimento sobre como melhor gerir este setor.

Apresentação e Análise dos Dados

A elaboração do projeto desta pesquisa, a orientação dos alunos/pesquisadores bem como seleção dos meios de hospedagem e demais questões de ordem metodológicas, e por fim a efetiva pesquisa de campo foi realizada no mês de setembro e outubro do ano de 2007.

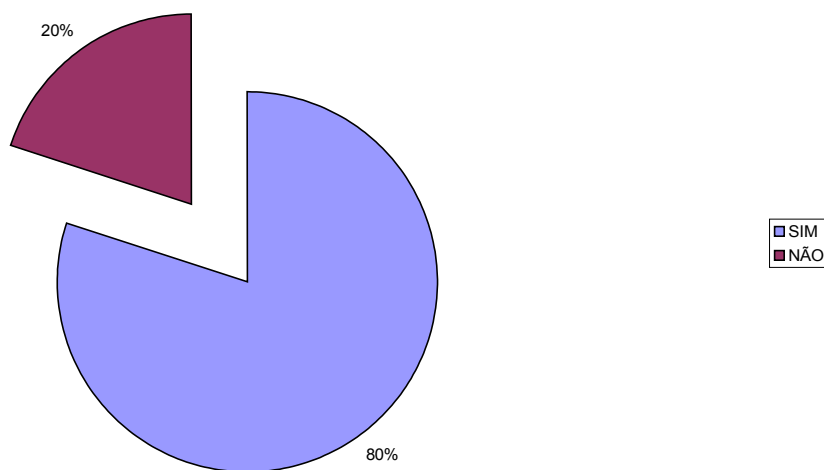
A pesquisa foi realizada in loco pelos pesquisadores, sendo que alguns meios de hospedagem permitiram que os pesquisadores verificassem os itens pesquisados, e em alguns meios de hospedagem o responsável pela área de segurança respondeu o questionário juntamente com os pesquisadores.

Os dados coletados em pesquisa de campo foram tabulados utilizando-se média aritmética simples para cálculo e uso dos resultados para elaboração de gráficos, visando uma apresentação mais clara, com as suas respectivas análises.

Os resultados serão apresentados na mesma seqüência do instrumento de pesquisa, sendo que pela limitação de tamanho foram selecionados alguns dados que mais se destacaram pelas particularidades dos mesmos.

O Gráfico 1, questionava-se sobre há existência de um plano de segurança e a existência de informações relativas a incêndio, roubos e outros riscos para as partes envolvidas na operação e gestão dos meios de hospedagem.

Grafico 1 - Plano de Seguranca inclui incendio, roubo e outros riscos para as partes envolvidas?



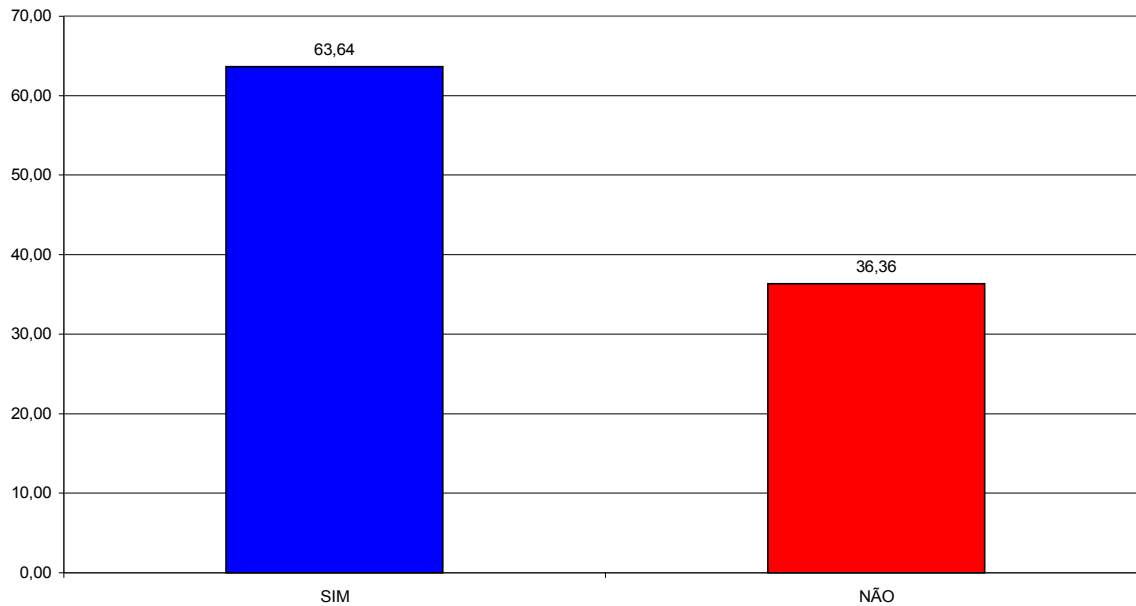
Fonte: Alunos Disciplina Segurança Patrimonial Curso de Hotelaria – UNIOSTE, 2007.

Observa-se que ainda existe uma lacuna no tocante a existência de um plano de segurança formalmente constituído e implantado nos meios de hospedagem da cidade, uma vez que ainda encontra-se 20% dos mesmos com inexistência de tal documento, para sistematizar as ações na área de segurança dentro dos meios de hospedagem.

Uma vez que os planos de segurança para a sua efetiva implantação têm que ser revisados pelas autoridades locais, podemos deduzir que as autoridades locais não têm consciência se todos os meios de hospedagem saberão se comportar em situações de risco, uma vez que não verificaram a efetiva implantação de planos de segurança em todos os meios de hospedagem da cidade.

A seguir, no gráfico 2, verifica-se a existência ou não de chefia vinculado a alta administração responsável pela efetiva implantação do plano de segurança como forma de vincular a alta administração as questões relacionadas a segurança.

Gráfico 2 - Ha um cargo de chefia responsavel pela manutencao, atualizacao e real aplicacao do plano de seguranca?



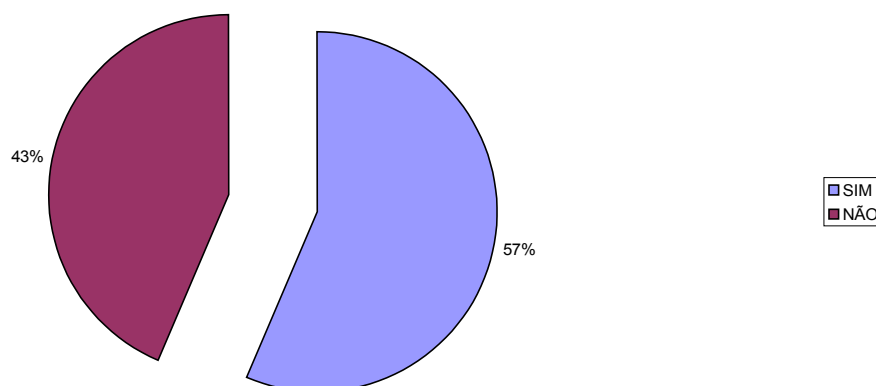
Fonte: Alunos Disciplina Segurança Patrimonial Curso de Hotelaria – UNIOESTE, 2007.

Verificamos que apesar de possuímos um contingente de 80% dos meios de hospedagem com plano de segurança, verificamos que não encontramos todos com vínculo da alta administração nas questões pertinentes à segurança, o que nos faz pensar sobre a importância destinada a esta área pelos atuais gestores.

O gráfico 3, apresenta informações sobre a disponibilidade de funcionários com treinamento nas áreas relativos a suporte básico a vida³, nos diversos turnos em que um meio de hospedagem obrigatoriamente esta em funcionamento, por permanecer aberto 24 horas por dia..

³ Antigo curso de Primeiros Socorros, segundo Corpo de Bombeiros de Foz do Iguaçu, em palestra ministrada na disciplina de Segurança Patrimonial no Curso de Hotelaria da UNIOESTE, em outubro de 2007.

Gráfico 3 - Ha funcionarios em todos os turnos com treinamentos contra incendios e primeiros socorros?



Fonte: Alunos Disciplina Segurança Patrimonial Curso de Hotelaria – UNIOSTE, 2007.

Verifica-se que em pouco mais de 50% dos turnos temos nos meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu, funcionários com treinamento em prevenção e combate a incêndio e em suporte básico a vida, fator este que pode ser extremamente complicado uma vez que podemos ter a ocorrência de fatores relacionados a incidentes e acidentes a qualquer tempo.

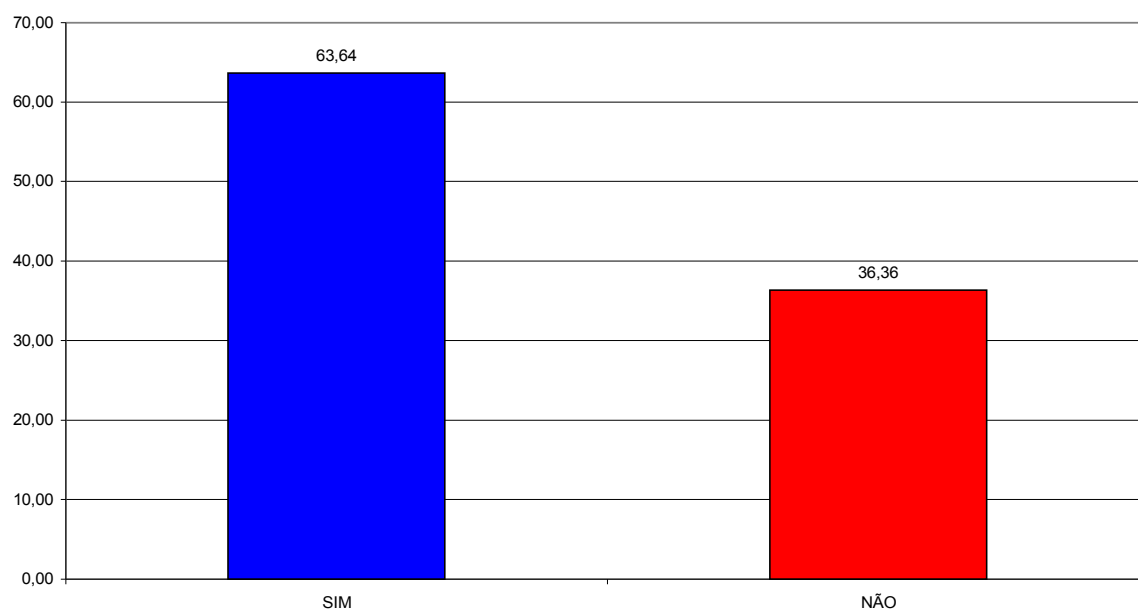
Uma vez que a prevenção a incêndios e a ocorrência de incidentes e de acidentes e, ou deveria ser, parte inerente das ações de todos os funcionários verifica-se ai, um ponto critico na gestão de segurança dos meios de hospedagem pois, identifica-se a existência de funcionários se o treinamento adequado para que realizem suas atividades de forma preventiva, no dia a dia.

O gráfico 4, apresenta o resultado do questionamento sobre a existência de informação sobre segurança dentro da Unidade Habitacional – UH, nas áreas sociais sobre as saídas de emergência e sobre a estrutura e os equipamentos de segurança existente no meio de hospedagem.

Destaca-se neste gráfico, o fato de que mais de 35% dos meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu pesquisados não possuem sistemas de informação por escrito para

orientar aos clientes sobre as questões relacionadas a segurança dentro das unidades habitacionais e das áreas sociais.

Grafico 4 - Ha informacao por escrito nas UH's e areas sociais sobre a saida de emergencia, estrutura e equipamentos contra incendio?



Fonte: Alunos Disciplina Segurança Patrimonial Curso de Hotelaria – UNIOSTE, 2007.

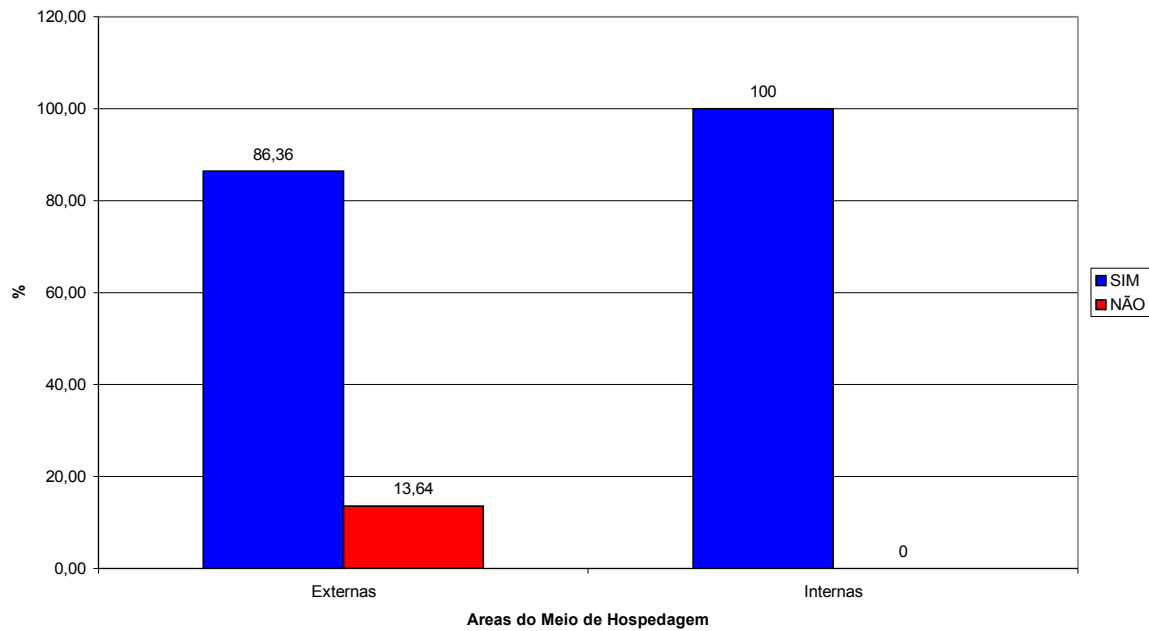
Importante destacar que esta falha vem contra, inclusive, ao previsto pelo Código de Proteção e de Defesa do Consumidor em vigor no país, quando este se refere a informar de forma explicita elementos relativos a segurança para todos os consumidores.

O gráfico 5 apresenta, um comparativo de informações sobre a existência de estrutura de segurança nas áreas externas e internas dos meios de hospedagem pesquisados na cidade de Foz do Iguaçu.

Observa-se que no item existência de estrutura de segurança os meios de hospedagem se destacam, com altos índices de conformidade, sendo que no que diz respeito as áreas internas há ocorrência de 100% de conformidade, destaca-se que dentre os 20 itens presentes no instrumento de pesquisa este foi o único que obteve tal índice de conformidade.

Entretanto em relação as áreas externas identifica-se uma presença de não conformidade em 13,65% dos meios de hospedagem pesquisados, o que pode apresentar aos olhos de potenciais contraventores, uma área propicia a atividades ilícitas por não apresentar estrutura externa de segurança de forma a inibi-los.

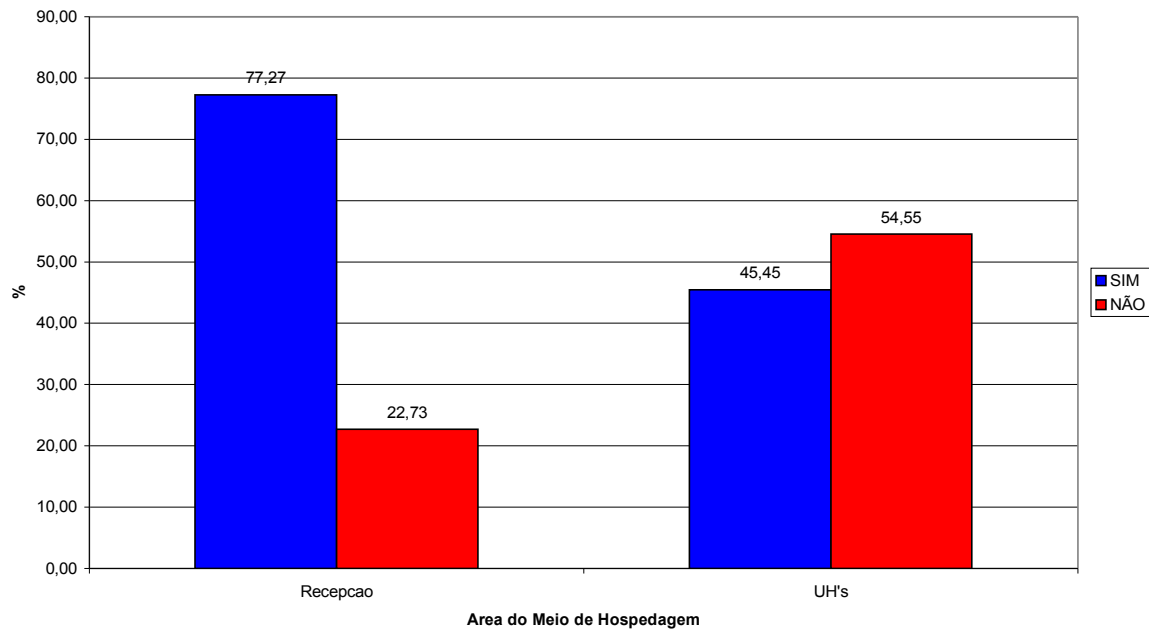
Grafico 5 - Possuem Equipamentos de Seguranca



Fonte: Alunos Disciplina Segurança Patrimonial Curso de Hotelaria – UNIOSTE, 2007.

O gráfico 6, apresenta dados relativos a existência ou não do serviço de cofres, na recepção ou na unidade habitacional, nos meios de hospedagem pesquisados na cidade de Foz do Iguaçu.

Grafico 6 - Existencia de Cofre



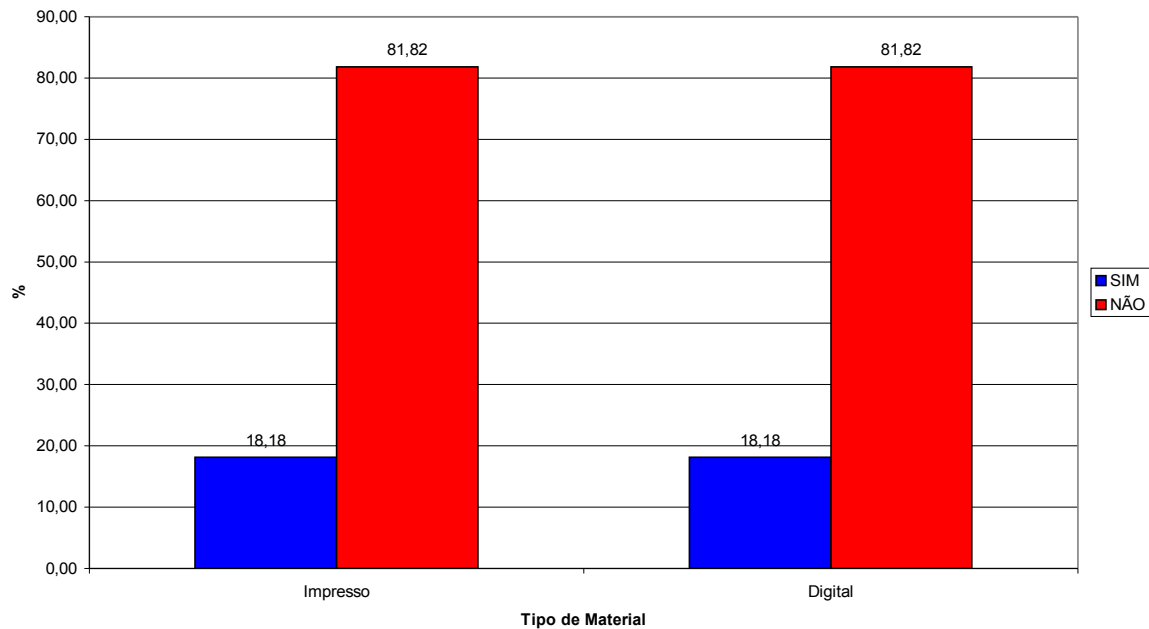
Fonte: Alunos Disciplina Segurança Patrimonial Curso de Hotelaria – UNIOSTE, 2007.

Destaca-se que há pesquisa identifica que dentre os meios de hospedagem pesquisados, temos menos de 50% dos mesmos, com existência do serviço de cofre dentro das unidades habitacionais.

O fato de haver na cidade, de acordo com os dados apresentados na pesquisa, meios de hospedagem com inexistência do serviço de cofre nas recepções, como verificado em 22.73% dos mesmos, merece ser ressaltados uma vez que este item e ressaltado inclusive pela matriz de classificação dos meios de hospedagem.

O gráfico 7, discute a conformidade no tocante a veiculação de informações relativas a questões pertinentes a segurança no material publicitário, impresso e digital, dos meios de hospedagem.

Grafico 7 - Material Publicitario com Informacoes sobre Seguranca



Fonte: Alunos Disciplina Segurança Patrimonial Curso de Hotelaria – UNIOSTE, 2007.

Mais de 80% dos meios de hospedagem pesquisados, não disponibilizam informações relativas a questão de segurança, nas formas que veicula suas informações nem via impressa e nem digital.

Ressaltamos que esta não conformidade, fere de forma discrepante o previsto pelo Código de Proteção e de Defesa do Consumidor, no tocante a veicular de maneira ostensiva e adequada as informações relativas a segurança para os clientes/hospedes/consumidores.

Considerações Finais

Ressaltamos que a pesquisa apresenta tão somente uma visão parcial dos elementos de segurança, segundo as recomendações da Organização Mundial de Turismo, para adequação das empresas de turismo as atuais necessidades de segurança do mercado nacional e internacional.

Merece ser destacado também que há na relação fornecedor/consumidor há itens relativos a questões de segurança que devem ser respeitados pelos meios de hospedagem, enquanto fornecedor de serviços na área de hotelaria, fator este não ficou evidenciado e de forma flagrante e acentuada.

Outro conjunto de normas que destaca a preocupação específica em relação de segurança para meios de hospedagem e o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, quando discute a Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem, servindo como referência aos meios de hospedagem em geral e obrigatório para os meios de hospedagem classificados.

O material que serviu de referência para elaboração desta pesquisa foram às recomendações mínimas da Organização Mundial de Turismo sobre Segurança em Turismo, resultado das discussões ocorridas em nível internacional, após os incidentes de segurança ocorridos no início do século XXI em destinos turísticos de renome mundial, ou seja, destinos que possuem importância estratégica como a cidade de Foz do Iguaçu, pela sua localização na tríplice fronteira e com atrativos turísticos estratégicos como a maior Usina Hidrelétrica do mundo e um atrativo turístico tombado como patrimônio da humanidade.

Esta pesquisa apresenta um cenário geral, impossibilitando que se infira o resultado da mesma sobre o mercado de hotelaria da cidade uma vez que representa tão somente aproximadamente 14% do total dos meios de hospedagem da cidade, o que nos faz sugerir que seja realizado a pesquisa sobre este tema, por tipologia e com amostras percentualmente mais expressivas inclusive para sugerir ações de melhoria para o destino.

Esta pesquisa segue as recomendações da Organização Mundial do Turismo, e recomenda-se que seja realizada pesquisa discutindo questões pertinentes a segurança, seguindo, entretanto os pontos que são obrigatórios segundo o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Referencias Bibliográficas

BRASIL. **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Lei. 8.078 de setembro de 1990. Brasília.

BRASIL. **Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem**. Deliberação Normativa nº 429, de 23 de Abril de 2002. Brasília.

CASERTANI, L. A. Sistema de Segurança na Administração Hoteleira. **Revista Suprimentos & Serviços de Hotelaria**. Ano.7, n. 63. São Paulo. Abr. 2000.

CAVASSA, C. R. **Hotéis**: gerenciamento, segurança e manutenção. Porto Alegre: Roca, 2001.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 1982.

INSTITUTO Brasileiro de Geografia e estatística. Cidades. Paraná. Disponível em. www.ibge.gov.br. Acessado em 05 de Abril de 2008.

GIL, A. L.. **Segurança empresarial e patrimonial**. São Paulo: Atlas, 1995.

MARTIN, R.J.. **Governança**. Porto Alegre: Roca. 2005.

OMT. **Seguridade em turismo**: medidas practicas para los destinos. Madrid: OMT, 1997.

PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. Disponível em: < <http://www2.fozdoiguacu.pr.gov.br>>. Acessado em 05 de Abril de 2008.

RUTHERFORD, **Hotel**: gerenciamento e operações 2.ed. Porto Alegre: Roca, 2004.