



Estudo Da Logística Do *Room Service* Em Hotéis De Grande Porte Na Região Metropolitana Do Rio De Janeiro

Lidiane Oliveira Gerales
Flavio Henrique Gomes Borges
Maria Lucia Almeida Martins

Resumo: O presente trabalho enfoca a análise da logística e da demanda do *room service* através de um estudo realizado em hotéis do Estado do Rio de Janeiro/ Brasil. Objetiva-se mostrar a estrutura organizacional física e funcional do setor e sua logística, sua operacionalidade nos empreendimentos pesquisados. Para tanto foi aplicado um questionário de auto resposta ao gerente de alimentos e bebidas (A&B) destes hotéis, com o intuito de conhecer melhor esta atividade, sua relação com o Sistema brasileiro de classificação de meio de hospedagem (SBClass) e somado a tudo isso observações do dia da aplicação que agregaram valores ao trabalho. Mediante as desconformidades encontradas foi proposto algumas considerações com sugestões de melhoria da qualidade do serviço aos profissionais envolvidos.

Palavra-chave: *room-service*, logística, alimentos e bebidas, SBClass.

Abstract: This paper focuses on the analysis of the logistics and the room service demand through a case study in government hotels in Rio de Janeiro / Brazil. The objective is to show the physical and functional organizational structure of the sector, and your logistic, your operation in these surveyed enterprises. For this auto answer questionnaire was applied to the manager of food and beverages (F & B) these hotels in order to better understand this activity, its relationship with the Brazilian System of means of accommodation classification (SBClass), the logistics term, and added to all this observations on the application to give value to work. By the found nonconformities propose some considerations with suggestions to improve the quality of service to the professionals involved.

Keyword: room-service, logistics, food and beverage, Brazilian system of lodging facilities classification.

INTRODUÇÃO

A pesquisa realizou uma análise na logística da demanda dos serviços *room service* em cinco hotéis de grande porte da região metropolitana do Rio de Janeiro. De acordo com o SBClass - Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, 2011, conceitua-se HOTEL como, estabelecimento com



serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária. No entanto para que possamos entender melhor o assunto é indispensável traduzirmos para o português brasileiro, a palavra *room service* que significa “serviço de quarto” em que o hotel permite ao hóspede solicitar bebida e comida sem sair de seu quarto

O Serviço de Alimentos e Bebidas (A&B) como parte importante da hotelaria inicia seu aparecimento na França, de acordo com o famoso escritor gastronômico *Brillant Savarin* apud Torres 2002, [...] um senhor chamado *Boulangier* abriu, em 1766, na Rua de *Poullies*, em Paris, o primeiro estabelecimento em que somente se admitiam pessoas que ali fossem para comer. No início foi chamado de *restaurant* e, posteriormente, restaurante, considerado um dos setores deste departamento.

Não suficiente o citado, acima, a origem dos estabelecimentos onde servem comidas e bebidas está intimamente relacionada com o termo alojamento. É notória a importância deste serviço de A&B na operação de um hotel, uma vez que os lucros gerados pelo setor às vezes chegam a superar aqueles provenientes da hospedagem. Convém destacar que quando o hotel vende este serviço para banquetes e convenções aumentam ainda mais o faturamento. Assim sendo, o gerente deste departamento é peça importante entre o pessoal da direção, por isso desfruta de certo grau de independência e liberdade de ação para planejar a operação de alimentos e bebidas e a compra de artigos necessários para os estabelecimentos.

A área de A&B, dentro da estrutura organizacional e funcional de um hotel é a mais complexa segundo alguns administradores desta categoria. Segundo Castelli, 2003 nessa área, as despesas com mão de obra são, aproximadamente, 2,5 vezes maiores do que no setor de hospedagem, exigindo um número maior de operadores especializados e a receita costuma ser quatro (4) vezes menor comparando com o mesmo setor. Por ser uma área vulnerável, pois exige segurança alimentar envolvendo riscos de saúde aos consumidores



têm-se optado pela terceirização através de empresas com experiência em gestão da área de A&B. Esta geralmente constitui numa excelente solução desde que inspirada no conceito de parceria.

Por outro lado, ainda de acordo com Castelli esta área é um negócio rentável, representando 40%, ou mais da receita do hotel. Isso pode acontecer na medida em que ela for dotada de excelente organização e controle, sob o comando de um excelente administrador.

Tommy Freund, 2011 cita que este segmento responde atualmente, em hotéis de médio e grande porte, por cerca de 35% da receita total do estabelecimento. Este percentual pode variar de acordo com a ênfase que se dá ao setor. A maior preocupação é gerar receita com qualidade, e não apenas lotar os espaços. É preciso criar um diferencial para atrair hóspedes e clientes externos. Assim o gestor de A&B deve estar sempre sintonizado com as tendências e novidade que surgem em todo o mundo e também de olho nos concorrentes, para avaliar o que estão fazendo. Seu principal objetivo é garantir o lucro.

O *room service* agrega um valor muito importante ao departamento de A&B, muitas das vezes seu faturamento chega a ser maior que o da hospedagem, em virtude de muitos hóspedes do hotel preferir ser servido no quarto (TORRE, 2002).

Encontra-se em cada UH um cardápio ou *menu*, em alguns hotéis, o mesmo utilizado no restaurante. Há hotéis que oferecem pratos menos elaborados, com o objetivo de simplificar o preparo e o serviço (TORRE, 2002).

Ainda, segundo Torre, 2002 o serviço de quarto inicia quando a chamada telefônica do hóspede é atendida por recepcionista. Em alguns hotéis será a recepcionista ou caixa do restaurante, ou até a recepcionista do próprio hotel. Em grandes hotéis ou hotéis de luxo pode haver até um funcionário específico para atender esta demanda desde o primeiro contato, anotar o pedido e distribuir para os setores responsáveis para a produção do *room service*.



Em alguns hotéis o room service termina junto com o fechamento da cozinha, normalmente entre 22h e meia noite. No entanto certos hotéis de luxo apresentam pequenas cozinhas, copas e até cambuza em cada andar, as quais são utilizadas para aquecer algum alimento ou preparar café da manhã. Em grandes hotéis ou de luxo este tipo de serviço funciona 24 horas (TORRE, 2002).

É comum em certos hotéis o hóspede pedir seu café da manhã antes de dormir, somente preenchendo um formulário que deixará fora do quarto. Com isso, o garçom correspondente servirá o café na hora solicitada. Para tornar prático o dia a dia de muitos hóspedes na correria, existem hotéis que têm instalado máquinas expendedoras nos corredores de cada andar, oferecendo artigos como cigarros, livros, petiscos, bebidas, sanduíches, somente com a introdução de moedas adequadas. Alguns desses artigos são previamente acondicionados (TORRE, 2002).

Muitos hotéis pesquisados já fazem, mas não se dão conta da importância e não disponibiliza um espaço para organização deste serviço e além do mais não possuem funcionário especializado neste atendimento. E ainda não se atentam a logística deste serviço para que haja uma organização e fluxo dinâmico dos pedidos.

A logística assume atualmente numa organização a definição que engloba maior amplitude de fluxos, como por exemplo: de matérias-primas, produtos semiacabados, ferramentas ou equipamentos, produtos acabados entre plantas e armazéns próprios ou não, itens consumíveis e peças de reposição, etc. Na década de 80, como houve um aumento na utilização dos computadores para resolver diversas atividades relacionadas na área de administração e logística, surgem neste período várias publicações mostrando a necessidade de a alta administração reconhecer a importância da administração logística. Ainda nesta mesma década foi implementado o primeiro sistema moderno de logística integrada, o *Just in Time* e o *Kambam* e criaram a Associação Brasileira de Logística (ASLOG) (TIGERLOG, 2009; SCRIBD, 2009 apud BOSSONI, 2009 p. 23 e 24 respectivamente).



De acordo com o exposto acima, podemos aproximar o sentido de logística para este estudo realizado no *room service*, que abrange setores de uma organização como um Hotel. *Dornier et al. (2010 p.38)*, cita uma nova visão de logística, “é possível perceber que a integração de funções internas, como: o gerente de A&B interagindo com o de compras, de marketing e governança; a cooperação entre as áreas de logística e operações de diferentes elos na cadeia de suprimentos hoteleiros, além da busca por melhorias na integração geográfica que vai adiante do tradicional à abranger o mundo todo como fonte potencial de clientes, conhecimento, tecnologia e matérias primas”, pode ter um grande impacto se um desses hotéis estudados visualizar a importância que há numa moderna gestão de logística para a empresa como um todo inclusive para o setor em destaque.

Quando isso ocorrer nos hotéis pesquisados será perceptível a evolução na integralização, organização e divulgação de seus serviços para com os clientes. Uma vez que, em alguns destes ainda não há devida atenção para o serviço de *room service* começando pela estrutura do cardápio, não possui tradução para mais um idioma, descrição correta do prato, não atender o prato especificado na carta por falta de ingredientes para a produção deste, além, do fato de não ter um funcionário especializado para a produção dos pratos e do atendimento.

A logística visa tornar o serviço eficaz e eficiente, pois há a preocupação no planejamento da carta, a aquisição dos suprimentos com qualidade, selecionando os fornecedores, o transporte, a conferência no ato da entrega, o armazenamento no setor específico para o serviço, a produção do prato ou da bebida pelo cozinheiro especializado ou outro profissional com conhecimento neste tipo de serviço e, um profissional para atender as demandas dos pedidos e entrega destes aos clientes hóspedes, neste caso, um garçom específico.

Portanto a melhor definição de acordo com Karassawa. (2003 p.41) para a Logística do Turismo, “é o processo de planejamento, implementação e gestão



do fluxo de turistas; de sua acomodação, lazer, entretenimento, dos suprimentos (abastecimento) dos centros de hospedagem e outras instalações do centro turístico. ” Uma vez que o objetivo deste estudo é a atividade de obtenção das fontes de suprimento alimentar no que se refere ao setor de *room service* dos hotéis pesquisados com menor custo, cortesia e maior eficiência.

Observa-se que a pós-modernidade está trazendo para o turismo junto à hospedagem o diferencial como produto, tornando a ideia do encontro com o outro como algo subjetivo, diferente e emotivo. Diante desta situação a hotelaria poderia ser entendida como uma espécie de profissionalização dos ritos e da estrutura da hospitalidade, modificando o ato de hospedar em mercadoria conforme Dias e Pimenta (orgs. 2005, p.128), mediante o exposto acima, a pesquisa teve como objetivo geral analisar a logística de funcionamento do serviço *room service* do departamento ou área de alimentos e bebidas – A&B de hotéis de grande porte do estado do Rio de Janeiro.

Visando apresentar a estrutura organizacional física do setor de *room service* e conhecer a logística de funcionamento deste serviço, pode-se através da aplicação de um questionário aos gestores da área de alimentos e bebidas de cada hotel captar dados que foram obtidos para atender estes objetivos específicos que avaliaram as conformidades e desconformidades de acordo com a recomendação do SBClass e outras referências.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como exploratória, bibliográfica e documental, qualitativa ordinal, compreendendo valores ou atributos que não podem ser expressos por meios de números, mas têm a função de relacionar situações e estabelecer ordenamentos, como conceitos. E na maioria das vezes, busca nas entrevistas sua base de dados empíricos. Por exemplo, a escolha dos turistas por determinado hotel, por tipo, categoria, atendimento de serviços como o *room service* (serviço de quarto).



Com base nesse conceito, a pesquisa foi realizada para analisar a logística do *room service* em cinco hotéis de grande porte na região metropolitana do estado, da categoria hotel quatro estrelas, com aplicação de questionário de auto resposta. Também se obteve outras informações complementares através de observações e explicações voluntárias pelo gestor de A&B no dia da aplicação que contribuíram para agregar valores na coleta de dados e apresentados em resultados. A pesquisa de campo ocorreu no período de março a abril de 2015. Dos meios de hospedagem que participaram da pesquisa três estão localizados na cidade de Nova Iguaçu e dois na cidade do Rio de Janeiro. A pesquisa foi desenvolvida em três (3) etapas:

Realizou-se na primeira etapa uma visita ao meio de hospedagem para falar pessoalmente com o gerente do departamento de A&B informando a pesquisa e solicitando autorização através de um termo de consentimento para aplicação de um questionário e outras informações relacionadas à pesquisa. Este instrumento foi padronizado para inserção, em anexo como comprovante da pesquisa, porém elaborou-se um termo para cada gestor de A&B de cada hotel. Após aprovação e assinatura dos termos pelos gestores, foi agendada uma data para aplicação do questionário.

Foi realizada a segunda etapa, que foi a aplicação de fato do questionário. Este foi baseado em um roteiro estruturado com perguntas objetivas e discursivas onde foram abordadas questões sobre a disponibilidade do serviço *room service* nas unidades, o seu funcionamento, características, demanda e organização.

A identidade dos hotéis foi preservada e os mesmos foram identificados através de códigos como, Hotel H1, Hotel H2, Hotel H3, Hotel H4 e Hotel H5.

Em sua terceira etapa ocorreu uma tabulação e análise dos dados das entrevistas para que os resultados fossem apresentados graficamente, a partir da utilização da planilha do Excel (Microsoft, 2010).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

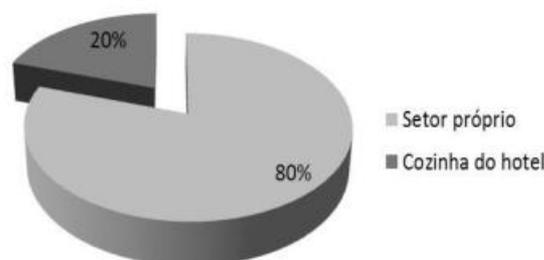
A pesquisa foi desenvolvida em cinco hotéis da região metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, sendo dois na cidade do Rio de Janeiro e três no município de Nova Iguaçu. Os hotéis pesquisados são classificados como hotéis de categoria quatro estrelas e foram identificados como H1, H2, H3, H4 e H5.

O primeiro (H1) localizado no centro e o outro (H5) na zona sul da cidade Rio de Janeiro (no bairro de Copacabana), ambos possuem público de lazer e predominantemente corporativo. O H2 localiza-se no centro da cidade de Nova Iguaçu, seu público é de executivos e de turismo. O H3 e o H4, também localizado no município de Nova Iguaçu/RJ, com um público alvo apenas de executivos.

No levantamento dos dados verificou-se que todos os cinco hotéis avaliados, possuem o serviço, sendo o mesmo realizado na copa. Observou-se que nas cinco unidades participantes deste estudo, este setor se localiza no departamento de Alimentos & Bebidas, sendo administrado pela gerência.

Com relação ao local de armazenamento de matéria prima do *room service*, verificou-se que 80% dos meios de hospedagem avaliados têm o setor próprio para o serviço, armazenagem de matéria prima e material, como pode ser observado através da **figura 2**. Contudo, o armazenamento e as demais necessidades de A&B do H1 são realizados no ambiente da cozinha.

Figura 2. Local de armazenamento de matéria prima do serviço *room service* dos meios de hospedagem.

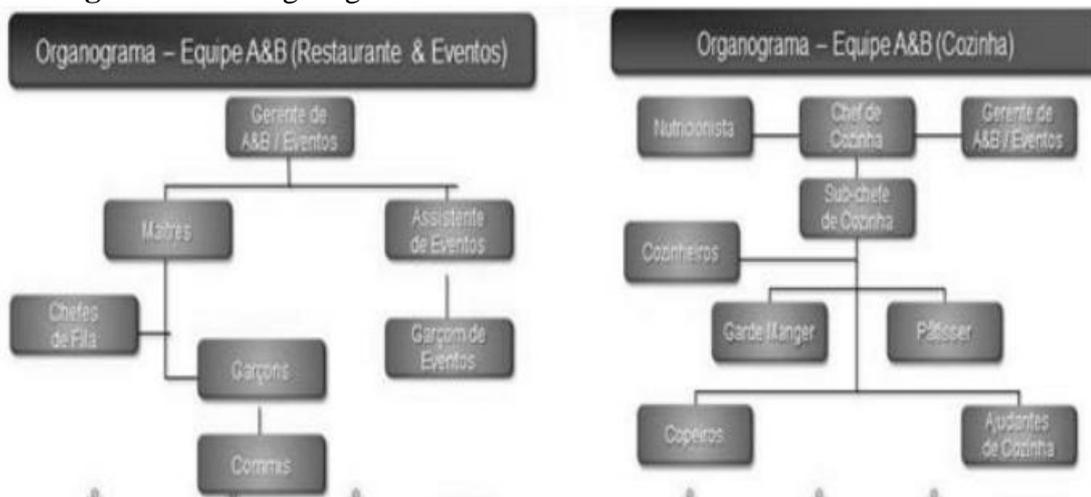


Foram verificados que todos os hotéis entrevistados dispõem de infraestrutura necessária para oferecer este serviço com qualidade, de acordo com o cardápio da casa.

No quesito estrutura física necessária para a higienização de matéria prima e de utensílio, todos manifestaram dispor de tal estrutura de forma a atender satisfatoriamente a esta demanda.

Já no critério de funcionário responsável por este setor, o H1 designou um operador denominando de atendente ou garçom de *room service*. No entanto, os hotéis H2 e H3 não tem uma pessoa responsável por este setor, informando que todos os colaboradores do restaurante se encontram aptos à prestação deste serviço. O hotel H4 direciona um atendente de cozinha para executar o pedido ao hóspede, apesar de ser da mesma rede do H2, embora tenha procedimento distinto nesta situação. O H5 disponibiliza o *chef* de copa para exercer esta função. Independentemente de os cinco hotéis fazerem parte da mesma classificação estipulada pela *Embratur* (2011), é notório ações distintas no desígnio de função para o *room service* foco da pesquisa. A literatura aponta brigadas específicas para cada setor da área de A&B, porém, não existe esta obrigatoriedade de atender o organograma funcional recomendado.

Figuras 3 e 4. Organograma setorial da área de A&B do H5.



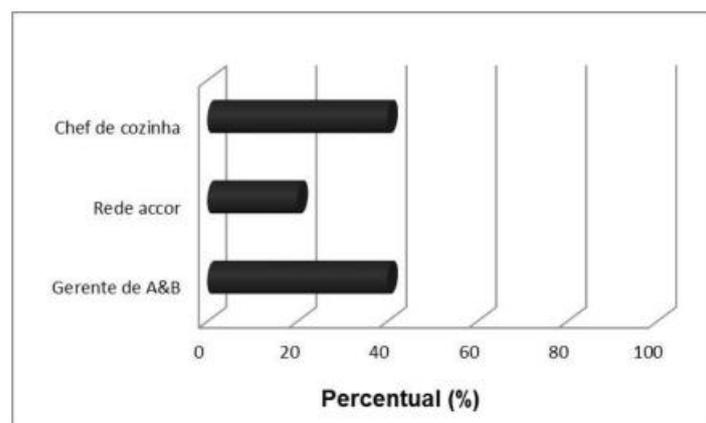
Contudo, há dois hotéis (H1 e H5) dos entrevistados, que possuem programa de treinamento para seus colaboradores, atendendo a um requisito do aspecto sustentabilidade da matriz de classificação do *SBC/lass* considerado obrigatório para categoria quatro estrelas. E só um nesta área possui cardápio

em português e mais dois idiomas (H5) se destacando em um quesito eletivo fazendo a diferença com os demais. De acordo com a portaria nº 100 do Mtur, no mínimo 35 % dos requisitos eletivos devem ser contemplados nos hotéis cadastrados. E somente o H3, terceirizou o setor de alimentação dentro do estabelecimento, todos os demais administram o mesmo em suas unidades.

Quanto à designação de um responsável pela elaboração do cardápio, verificou-se que 40% dos entrevistados responderam serem os próprios gerentes de A&B, os responsáveis pela elaboração do cardápio do estabelecimento, outros 40% deixam a responsabilidade para os *chef's* de cozinha e somente 20% (o único da bandeira *accor*) tem seu cardápio feito pelo departamento de Alimentos e Bebidas da rede *Accor* que é distribuído às unidades (**Figura 5**).

Em observação no dia da aplicação do questionário, a maioria dos responsáveis pela elaboração do cardápio não tem formação na área de administração hoteleira e nem na área de gastronomia, somente uma vasta experiência na área. O único empreendimento da rede ACCOR, que participou da pesquisa, que tem no seu departamento de A&B pessoal formado em diversas áreas afins da gastronomia e hotelaria é o hotel H3.

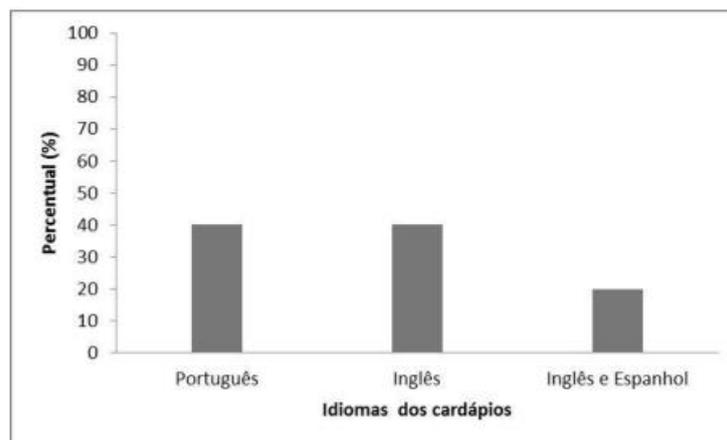
Figura 5. Responsáveis pela elaboração do cardápio do *room service* nos hotéis em estudo.



De acordo com o *SBCClass* (2011), há uma exigência quanto à tradução do cardápio para o português e mais um idioma para hotéis quatro estrelas. Na

figura 6 encontra-se apresentado a avaliação quanto à tradução dos cardápios disponíveis nos hotéis pesquisados. Nestes, 40% apresentaram cardápio só em português e outros 40% tem tradução do português e mais um idioma, acatando a regra estabelecida pelo *SBCClass*. Do público avaliado, 20% aderiu à uma regra facultativa do sistema de traduzir o cardápio do português para mais dois idiomas (inglês e espanhol), pode-se considerar um fator que agrega um maior público e demanda neste meio de hospedagem. No que diz respeito à descrição dos ingredientes dos pratos foi unânime a resposta de que todos possuem essa descrição.

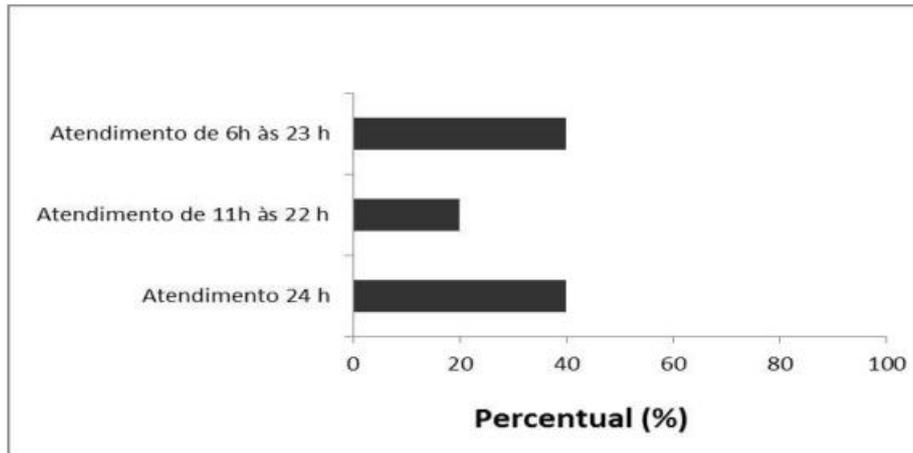
Figura 6. Idiomas que os cardápios do *room service* se encontram, nos hotéis em estudo.



Com relação ao resultado obtido na pesquisa quanto ao atendimento ao critério da Embratur de ofertarem o serviço de quarto aos hóspedes num período de 24 horas, 40% dos empreendimentos analisados atendem num horário pré-determinado de 06 às 23 horas. Observou-se que uma parcela de 20% atende de 11:00 até as 22:00 horas, como mostra a **figura 7**.

Neste sentido pode-se apontar que, embora os hotéis avaliados apresentem a mesma categoria estipulada pelo órgão competente, se diferenciam em requisitos obrigatórios, o que chama a atenção para que haja uma nova linha de raciocínio ao desenvolver os critérios de classificação para que ocorra uma padronização dos hotéis e seus serviços oferecidos.

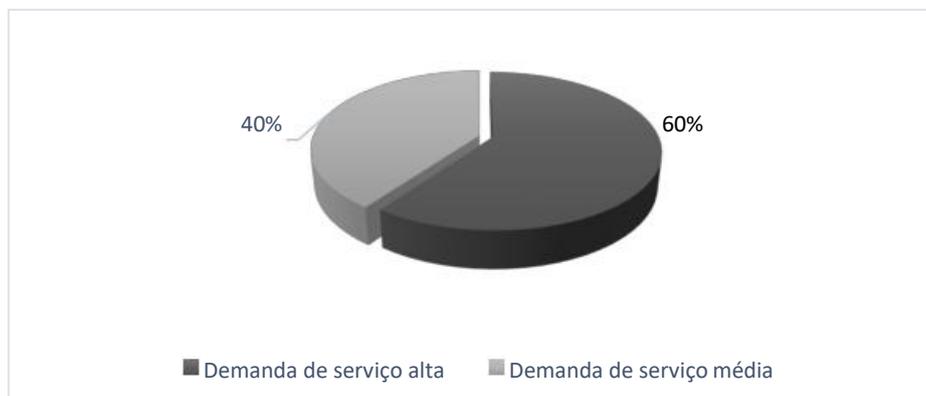
Figura 7. Horário de funcionamento do serviço de *room service*



Em todos os hotéis avaliados o horário de maior demanda pelo serviço de room service foi no período da noite. Os resultados encontrados sobre a demanda pelo serviço de room service nos hotéis em estudo, encontra-se exposto na figura 8.

Observou-se que, mesmo os cinco hotéis participantes apresentando maior demanda noturna, 60% tem uma alta procura e 40% tem uma demanda média no período discriminado. E apenas dois dos cinco estabelecimentos possuem carta de bebidas separado do menu de comidas, ou petiscos ou lanches, ficando os demais com seu cardápio de bebidas junto com o de refeições. Como foi citado, ser eletivo o acréscimo do serviço de *sommelier*, os hotéis que ofertam a carta de bebidas se destacam dentre os demais da pesquisa.

Figura 8. Demanda pelo serviço de *room service*.





Na pesquisa em questão os empreendimentos (H1 e H5) adotam planejamento estratégico, com diferentes, amplitudes temporais de ação, embora em âmbito restrito semanal e em datas comemorativas, com rabada na quinta-feira (H1) feijoada na sexta (H1 e H5) e ambos fazem promoção em dia como das mães e dos pais. Todos afirmaram estabelecer um processo de marketing de relacionamento, remetidos às matrizes das empresas, visto que pertencem a Redes Hoteleiras, maiores ou menores. Da mesma forma, todos os estabelecimentos declararam utilizar de instrumentos ou políticas para ativar, satisfazer e manter a fidelidade dos clientes, porém nenhum utiliza os mesmos métodos dos demais.

Outro requisito avaliado foi quanto à logística da compra, do recebimento, do armazenamento e da requisição interna de matéria prima, para elaboração do cardápio do serviço *room service*. No H1, esta logística pode ser compreendida pelo serviço de registro e controle, da requisição interna, da compra, do recebimento, do armazenamento feito pelo almoxarife, consultando a listagem de itens por um programa e em seguida realizar-se o pedido pela requisição. No momento certo, é o almoxarife que mantém os produtos em áreas próprias e fica para o estoquista no almoxarifado o controle dessa entrada e saída, sendo calculado o custo do *room service* pelo setor contábil. Já no hotel H2, esta triagem que passa a matéria prima, começa pelo funcionário do departamento de pessoal, que pelo *software* registra e controla a entrada e saída da matéria prima. O gerente de A&B realiza a compra direto nas empresas fornecedoras e o recebimento e armazenamento são feitos pelo almoxarife que confere e etiqueta para pôr em câmaras frias refrigeradas ou de congelamento ou em estoque seco. Não foi observado documento impresso de requisição interna dos pedidos de matéria prima, sendo o cálculo de custos realizado pelo gerente de A&B. Já no H4, o direcionamento da logística se assemelha a do H2, justamente por serem da mesma rede de hotéis, com algumas diferenças, pois nesse há documento impresso de requisição e não se utiliza *software* para registro e controle, sendo o custo calculado pelo setor contábil.



A logística de controle do estoque das mercadorias utilizadas no serviço *room service*, desde a compra, o registro, controle da entrada e saída da mercadoria para o setor de produção, até o armazenamento se distingue nos quatro hotéis avaliados. No H3 o controle é executado primeiro por um *software* específico no setor de compras através de um documento impresso denominado “requisição interna” encaminhado pelos setores solicitantes. Após a compra, de fato, pelo setor de compras, em anuência com o gerente de A&B, o recebimento é feito por conta do setor de compras e o armazenamento controlado pela nutricionista. O cálculo do custo do serviço no H3 é similar ao H2, distinguindo do H1.

A logística de controle das mercadorias do *room service* do H5 inicia no setor de custos, por um *software* que registra e controla a entrada e saída da matéria prima. Este setor autoriza a execução dos pedidos, pelo chef de cozinha que solicita aos fornecedores. O recebimento e o armazenamento têm a supervisão da nutricionista junto com o responsável pelo almoxarifado e um ajudante de cozinha. Uma logística similar ao do hotel H3 que tem o armazenamento e controle pela nutricionista distinto do H1, H2 e H4 sendo feito pelo almoxarife.

Mediante os dados observados, fica evidenciado que a *Embratur* não apresenta uma regra mandatória ou eletiva para esta atividade de compra, recebimento e armazenamento da matéria prima, preparo do prato até o ato de servir ao comensal em sua unidade habitacional (UH) em nenhuma categoria, ficando, desta forma, a critério de cada meio de hospedagem praticar a sua melhor logística para um trabalho eficiente e eficaz e não venha faltar ou gerar prejuízos com perdas de qualidade das mercadorias, levando a suspensão deste serviço que deve-se ter um olhar atento para não deixar a desejar. É preciso cumprir o que está descrito nos cardápios, e o horário de atendimento, fator essencial para a imagem do meio de hospedagem.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar esta pesquisa, faz-se necessário destacar as constatações mais significativas e as conclusões provenientes, com o intuito de colaborar para o constante aprimoramento na área de alimentos e bebidas da hotelaria.

Algumas questões observadas na prática deste serviço chamaram atenção como a alta e a baixa demanda de pedidos da carta de *room service*. Foi possível perceber falhas em sua elaboração, fato identificado pelos operadores entrevistados, devido à grande demanda por este serviço nos hotéis de um modo geral. Pontos negativos como a falta de opções gastronômicas, descrição dos ingredientes dos produtos ofertados e informação do custo, foram dentre outros, alguns itens identificados como falhas, pelos clientes. Os itens citados são considerados características de um menu, que devem ser contemplados em uma carta e sendo assim, serão discutidos neste estudo.

Há unanimidade de entendimento que a gastronomia possa ser um diferencial de mercado. Porém de forma explícita na pesquisa nenhum empreendimento informou o serviço de quarto como destaque. Neste sentido pode-se apontar que, embora os hotéis avaliados apresentem a mesma categoria estipulada pelo órgão competente, se diferencia em requisitos obrigatórios, o que chama a atenção para que haja uma nova linha de raciocínio ao desenvolver os critérios de classificação para que ocorra uma padronização dos hotéis e seus serviços oferecidos.

A principal constatação desta pesquisa, a partir da análise realizada dos dados, confirma a hipótese de que a falta de espaço para armazenagem de suprimentos é fruto de uma logística ainda não planejada, implementada e interligada com todos os setores do hotel.

E uma falha na fiscalização da classificação pelos órgãos competentes verificou-se que nem pertencendo a mesma classificação hoteleira estipulada pelo *SBC*class, há uma padronização na atividade do *room service* nestes hotéis estudados. Visto que a logística turística tem uma função primordial na

determinação do nível do serviço prestado pelo Sistema Turístico, já que toda a gestão de fluxo e expedição é da sua alçada.

O tema desta pesquisa não se esgota com este trabalho. É importante que se continue a investigar esta temática para que novas ideias surjam e novos trabalhos sejam realizados para aumentar o escopo dos resultados e da busca do conhecimento.

Para avançar este estudo, necessita uma pesquisa mais aprofundada com hóspedes que requerem serviços de quarto, para analisar suas necessidades e sugestões. Além de um estudo mais aprimorado sobre os tipos de atendimento possíveis, para verificar qual o mais adequado nesta categoria. E como os empreendimentos podem aperfeiçoar o *room service* para atender este público. Uma sugestão é investigar a receita deste serviço, para então pesquisas possam ser mais direcionada e quem sabe o SBClass dará maior atenção a este requisito fazendo exigências mais específicas quanto a infraestrutura e ao serviço *room service* das categorias quatro e cinco estrelas, ou seja, meios de hospedagem de grande.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010. Regulamenta a Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008. **Lei Geral do Turismo**, Brasília, DF, 2 de dezembro 2010. Institui as **Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem** para estabelecer requisitos mínimos para obtenção da classificação. Brasília, DF, 16 junho 2011.

BRASIL. Portaria Nº100, de 16 de junho de 2011, gabinete do ministro. Institui o **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass)**, estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências, Brasília, junho 2011.



BOSSONI, Cassio Augusto. A gestão de estoques no almoxarifado de uma empresa pública no setor ferroviário. São Paulo, 2009. 101p. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Logística). Faculdade de tecnologia da Zona Leste, Centro Paula Souza (Competência em educação pública profissional) p21 á 24.

CAMARGO, Luiz O. **“Turismo, hotelaria e hospitalidade”**. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org.). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002, p 1-24 apud DIAS, Reinaldo et al. Gestão de hotelaria e Turismo. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.p135 e 144

CHAVES, Carolina Wiedemann; BLANCO, Luiz Alonso de Oliveira. **Terceirização dos serviços na rede de hotelaria de Porto Alegre – RS**. VII Convibra Administração, Rio Grande do Sul, 13p, nov.2010

DIAS, Renato; PIMENTA, Maria Alzira (orgs.). **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. p 142

DORNIER, Philippe et al. **“Logísticas e Operações Globais. Estudos e Casos.”** São Paulo; Atlas, 2010. p.38

FREUND, Francisco Tommy. **Alimentos e bebidas: uma visão gerencial**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2011. 208p.

KARASSAWA, Neuton S. **“A qualidade da logística no turismo: um estudo introdutório”**. São Paulo: Aleph, 2003. – (Série turismo). p. 31, 40 e 41.

REVISTA HOTÉIS, **“Cidades sedes da copa de 2014 necessitam e mais hotéis”**. São Paulo, ago. 2011. Disponível em:<<http://www.revistahoteis.com.br/cidades-sedes-da-copa-de-2014-necessitam-de-mais-hoteis/>>



SAAB, William George Lopes; DAEMON, Ilka Gonçalves. **O Segmento Hoteleiro no Brasil. Rio de Janeiro.** BNDES Setorial, Turismo, mar 2001, n 13 p127-156.

SANTOS FILHO, João. " **O turismo brasileiro: equívocos, retrocessos e perspectivas- o balanço que nunca foi feito**". Revista Espaço Acadêmico, ano III, Nº25, jun.2003 apud DIAS, Reinaldo et al.. Gestão de hotelaria e Turismo. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 144 p.

TORRE, Francisco de la. **Administração hoteleira: parte II: alimentos e bebidas**; [tradução de Dolores Martin Rodrigues Corner]. São Paulo: Roca, 2002.