

## **Propostas de Soluções Inovadoras para a Melhoria da Experiência do Cliente no Hotel Rio Othon Palace**

### **Proposals for Innovative Solutions to Improve Customer Experience at Hotel Rio Othon Palace**

---

**Profª ROSELI GABRIEL – UNISÃOJOSÉ**

**Cristiane Moreira– UNISÃOJOSÉ**

**Dayane Baptista– UNISÃOJOSÉ**

**Eduarda Dias– UNISÃOJOSÉ**

**Gabriela Carvalho– UNISÃOJOSÉ**

**Rafaella Soares– UNISÃOJOSÉ**

**Tamiris Rebello– UNISÃOJOSÉ**

## RESUMO

A hotelaria contemporânea enfrenta constantes desafios relacionados à qualidade dos serviços, inovação, gestão de pessoas e eficiência dos processos organizacionais. Nesse contexto, este estudo tem como objetivo analisar os principais desafios gerenciais identificados no Hotel Rio Othon Palace e apresentar propostas de melhorias voltadas ao fortalecimento de sua gestão estratégica. A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, descritiva e qualitativa, desenvolvida a partir da análise de referências teóricas, documentos e informações relacionadas ao empreendimento hoteleiro. Os resultados evidenciam que aspectos como capacitação profissional, modernização tecnológica, padronização dos procedimentos, manutenção preventiva, segurança e relacionamento com os hóspedes são fatores determinantes para a competitividade e excelência dos serviços prestados. Conclui-se que a implementação de práticas inovadoras e a busca pela melhoria contínua podem contribuir para o aprimoramento operacional, a satisfação dos clientes e a consolidação do empreendimento no mercado turístico. O estudo reforça ainda a relevância do Hotel Rio Othon Palace para a hotelaria brasileira e para o desenvolvimento do turismo na cidade do Rio de Janeiro.

**Palavras-chave:** Gestão hoteleira. Inovação. Qualidade dos serviços. Gestão de pessoas. Hotelaria.

## ABSTRACT

Contemporary hospitality faces constant challenges related to service quality, innovation, human resources management, and organizational process efficiency. In this context, this study aims to analyze the main managerial challenges identified at Hotel Rio Othon Palace and to propose improvement strategies focused on strengthening its strategic management. The research is characterized as bibliographic, descriptive, and qualitative, based on theoretical references, documents, and information related to the hotel establishment. The results indicate that professional training, technological modernization, process standardization, preventive maintenance, security, and guest relationship management are essential factors for competitiveness and service excellence. It is concluded that the adoption of innovative practices and continuous improvement strategies can contribute to operational enhancement, customer satisfaction, and the consolidation of the hotel's position in the tourism market. The study also highlights the importance of Hotel Rio Othon Palace for Brazilian hospitality and for the development of tourism in Rio de Janeiro.

**Keywords:** Hotel management. Innovation. Service quality. Human resources management. Hospitality.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objeto de estudo o Hotel Rio Othon Palace, um dos empreendimentos hoteleiros mais tradicionais do Brasil, reconhecido por sua relevância para o desenvolvimento do setor de hotelaria nacional. O estudo tem como objetivo geral analisar os principais desafios identificados na gestão do hotel e propor soluções inovadoras que contribuam para o aprimoramento de seus processos, da qualidade dos serviços prestados e da competitividade da organização.

Para alcançar esse objetivo, inicialmente será apresentada uma contextualização sobre a hotelaria, abordando seus conceitos, características, evolução histórica e sua estreita relação com a atividade turística. Em seguida, será realizada a caracterização do Hotel Rio Othon Palace, contemplando sua história, estrutura organizacional, localização, perfil de atuação e importância para o mercado hoteleiro.

A partir dessa contextualização, serão identificados e analisados os principais desafios enfrentados pela organização, considerando aspectos observados em sua realidade operacional e administrativa. Com base nessa análise, será desenvolvida uma reflexão crítica, fundamentada em referências bibliográficas e em conceitos relacionados à gestão hoteleira, inovação, qualidade dos serviços e gestão de processos, buscando compreender como práticas inovadoras podem contribuir para a solução dos problemas identificados.

Nesse contexto, a pesquisa é norteada pela seguinte questão: **quais soluções e práticas inovadoras podem ser implementadas para minimizar ou solucionar os principais desafios identificados no Hotel Rio Othon Palace, promovendo maior eficiência operacional e melhoria na experiência dos hóspedes?**

A escolha do Hotel Rio Othon Palace como objeto deste estudo justifica-se por sua reconhecida trajetória no setor hoteleiro brasileiro, acumulando mais de oito décadas de atuação e desempenhando importante papel no desenvolvimento do turismo e da hospitalidade. Dessa forma, espera-se que as propostas apresentadas possam contribuir para a reflexão sobre estratégias de inovação e melhoria contínua aplicáveis não apenas ao hotel estudado, mas também a outros empreendimentos do setor.

Para fundamentar as análises e discussões desenvolvidas ao longo do estudo, foram consultados obras e documentos de autores e instituições de referência na área, entre eles o Ministério do Turismo, José L. A. P. Dias, Maximiliano Zierer e o próprio Hotel Rio Othon Palace, garantindo maior confiabilidade e consistência científica às informações apresentadas.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 A Hotelaria e Seus Principais Conceitos

Para compreender adequadamente o tema principal deste trabalho, é essencial conhecer o conceito de hotelaria

e identificar suas características mais importantes, pois elas são fundamentais para o entendimento desta pesquisa.

Hotelaria e turismo caminham lado a lado. Sempre que uma pessoa viaja, ela precisa de um lugar para se hospedar, comer e descansar, e é aí que entra a hotelaria, oferecendo todo o suporte necessário para que essa experiência seja positiva. Os meios de hospedagem são parte fundamental da estrutura turística, pois garantem conforto e segurança aos viajantes. Além disso, o setor hoteleiro não só acolhe os turistas, mas também movimenta a economia local, gerando empregos e impulsionando outros serviços ligados ao turismo.

De acordo com Mendes, "A hotelaria é o ramo da atividade econômica responsável pela oferta de meios de hospedagem, com serviços destinados a atender às necessidades de permanência, conforto e segurança dos hóspedes, por tempo determinado, mediante pagamento." (MENDES, 2003). Em outras palavras, a hotelaria vai muito além de simplesmente oferecer um lugar para dormir. Ela se dedica a acolher pessoas temporariamente, proporcionando conforto, segurança e uma experiência agradável durante a estadia. Tudo isso faz parte de um setor essencial da economia, que funciona de forma estruturada para atender com qualidade às necessidades de quem está longe de casa.

Segundo o Art. 23 da Lei nº 11.771/2008:

"Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual ou coletiva de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados serviços de hospedagem, mediante instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária."

(Art. 23 da Lei nº 11.771 | Lei do Turismo, de 17 de setembro de 2008)

É válido acrescentar que não há somente um tipo de meio de hospedagem existente, pois o Ministério do Turismo, junto com a EMBRATUR, criou em 2011 o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Esse sistema organiza as opções de hospedagem em sete tipos diferentes, tornando mais fácil para quem viaja escolher a melhor opção de acomodação. Os sete tipos oficiais de meios de hospedagem segundo o SBClass são: Hotel, hotel fazenda, cama e café, resort, hotel histórico, pousada e flat/apart-hotel.

Cada tipo de meio de hospedagem possui requisitos específicos que vão designar quantas estrelas aquele estabelecimento possuirá. O sistema de estrelas está também dentro do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, e é possível afirmar que quanto mais estrelas um estabelecimento possui, melhor a qualidade de sua estrutura e serviço. Segundo o Ministério do Turismo (2010, p. 4-5), para que se possa classificar um estabelecimento em estrelas, este será estruturado com base em oito princípios essenciais que orientam seu funcionamento. São eles: Legalidade, consistência, transparência, agregação de valor, imparcialidade, melhoria contínua e flexibilidade.

Como o objeto de estudo do presente trabalho é um hotel, é indispensável não citar o conceito desse estabelecimento. O hotel é definido como um estabelecimento comercial que disponibiliza acomodações

temporárias para os hóspedes, mediante cobrança, e precisa contar com uma infraestrutura bem estruturada para assegurar o conforto, a segurança e a hospitalidade. Além disso, o hotel se distingue pela oferta de diversos serviços, como alimentação, limpeza e atendimento, todos focados no bem-estar do cliente durante sua estadia.

O objeto de estudo do trabalho é um hotel 5 estrelas, que segundo o SBClass, essa categoria é reservada para hotéis que atingem um padrão de excelência. Além de cumprir requisitos como: Recepção aberta por 24h, medidas permanentes para redução de consumo de energia elétrica e água, facilidades como manobristas, bar e serviço à la carte no restaurante, eles devem oferecer espaços para eventos, serviço de concierge (apoio e informações ao hóspede),

seis serviços especiais, cardápios com opções vegetarianas e dietéticas no restaurante e, nos quartos, roupões e chinelos para total conforto etc.

Vale lembrar que a hotelaria não se resume apenas a oferecer um lugar para dormir. Ela é um setor vivo e cheio de movimento, que envolve acolher bem, prestar bons serviços e cuidar de cada detalhe da experiência do hóspede. Elementos como conforto, segurança, bom atendimento e uma estrutura bem-preparada fazem toda a diferença para que o cliente se sinta bem e queira voltar. Entender essas características é essencial para quem atua nessa área, pois são elas que sustentam um trabalho de qualidade e fazem da hotelaria uma peça-chave no turismo e na economia do país.

Para Piaget (1932) a família é o primeiro grupo social em que a criança participa e onde ela aprende as regras básicas de convivência, os valores morais e as noções de afeto e respeito. De acordo com essa informação, a família é a base essencial para o desenvolvimento humano, especialmente nos primeiros anos de vida. Ela deve estar apta a dar carinho, atenção e dialogar. Desde o nascimento, a criança depende do ambiente familiar para receber cuidados, afeto, proteção e os primeiros estímulos que contribuirão para sua formação física, emocional e social. É nesse núcleo que se constroem os valores, as primeiras experiências de convivência e o sentimento de pertencimento.

Segundo Roudinesco (2003) a família humana é uma instituição insubstituível para a constituição de sujeitos em desenvolvimento, destacando sua função essencial na educação e preparação para a vida. Portanto, é fundamental para o desenvolvimento afetivo, cognitivo, social e moral, fornecendo o ambiente seguro e acolhedor que a criança precisa para se desenvolver.

A respeito do desenvolvimento afetivo, a família proporciona um ambiente de amor, carinho e segurança, essencial para a criança construir vínculos afetivos saudáveis e desenvolver sua autoestima. A qualidade dos relacionamentos familiares influencia diretamente o desenvolvimento emocional da criança, afetando sua capacidade de lidar com emoções, construir relacionamentos interpessoais e desenvolver confiança em si mesma. Para Paulo Freire (1996, Pagina 55) “Por que, por exemplo, não desafiar o filho, ainda criança, no sentido de participar da escolha da melhor hora para fazer seus deveres escolares? Por que o melhor tempo para esta tarefa é sempre o dos pais? Por que perder a oportunidade de ir sublinhando aos filhos o dever e o direito que eles têm, como gente, de ir forjando sua própria autonomia? Ninguém é sujeito da autonomia de ninguém. Por outro lado, ninguém amadurece de repente, aos 25 anos. A gente vai amadurecendo todo dia, ou não. A autonomia, enquanto amadurecimento do ser para si, é processo, é vir a ser.”

Entende-se por cognitivo o trabalho de procedimentos mentais para a resolução de problemas ou obtenção de ganhos na vida cotidiana. Dessa maneira, a família é a primeira escola da criança, onde ela aprende a se comunicar, a avançar

suas habilidades cognitivas e a entender o mundo ao seu redor. O ambiente familiar, incluindo a disponibilidade de livros, brinquedos educativos e oportunidades de interação com os pais, estimula tal aperfeiçoamento cognitivo.

De acordo com estudo desenvolvido por pesquisadores da Universidade Federal da Bahia (2005, Página 7 e 8) foram analisadas 350 crianças entre 17 e 42 meses em Salvador no ano de 1999. Utilizando o inventário HOME para mensurar a estimulação no ambiente familiar e a escala Bayley de desenvolvimento infantil. Os resultados indicaram uma associação positiva e estatisticamente significativa entre a qualidade da estimulação no ambiente doméstico e o desempenho cognitivo infantil. Além disso, fatores como a escolaridade materna e a presença de ambos os pais no domicílio foram associados a uma melhor qualidade de estimulação.

Para Ariès (1973), a família é o primeiro cenário social da criança, onde ela aprende a interagir com outras pessoas, a desenvolver habilidades sociais e a desenvolver sua identidade social. A família ensina à criança valores, orientações e costumes, preparando-a para viver em sociedade. A família também pode influenciar a forma como a criança se comporta em outras situações sociais, como na escola e com seus amigos. A família também pode influenciar a forma como a criança se conecta com a escola e a aprendizagem.

A família, nesse aspecto, transmite valores, princípios e regras morais que influenciam e modificam a criança e a construção de sua identidade moral. Ela ensina à criança o que é certo e errado, o que é justo e injusto, e como se comportar de maneira responsável e ética.

A família também pode afetar a forma como a criança se relaciona com outras pessoas e como se comporta diante de situações que exigem escolhas morais. Para Paulo Freire (1996, PÁGINA 55) “a posição da mãe e pai e a de quem, sem nenhum prejuízo ou rebaixamento de sua autoridade, humildemente, aceite o papel de enorme importância de assessor ou assessora do filho ou da filha.”, ou seja, a família é um dos fundamentais agentes da educação, pois tinha o papel de passar valores, cultura e identidade aos filhos. Com isso, o processo de crescimento, a presença ativa e acolhedora da família exerce um papel essencial na construção da autoestima, na formação do caráter e na aprendizagem de habilidades sociais. Pais, responsáveis e demais membros da família operam como referências e modelos que influenciam diretamente o comportamento e as atitudes das crianças.

Vygotsky; Luria; Leontiev (1992) nos colocam que o ser humano se desenvolve por meio dos métodos de apropriação. A assimilação é um processo, por meio do qual, o ser humano toma posse da circunstância, transferindo-a para a subjetividade. Nesse sentido, a criança ao nascer se assimila da realidade que a cerca. Essa apropriação acontece através da intervenção realizada pelos adultos e pelos instrumentos. É assim que a criança acaba conhecendo o mundo em que está incluída.

Contudo, reconhecer a família como pilar fundamental na capacitação da criança é destacar um espaço de cuidado, orientação e afeto que afeta profundamente todas as etapas de sua vida. Investir no fortalecimento dos laços familiares é, portanto, um caminho indispensável para promover o bem-estar e o progresso das futuras gerações.

## 2.2 Setores de um Hotel e Suas Funções

As áreas de um hotel podem ser classificadas de diferentes formas e muitas vezes de acordo com o tamanho do hotel, quantidade de funcionários, quantidade de UH'S e classificação de categoria do hotel por estrelas. Estas áreas em sua maioria incluem administração, serviços de alimentação, segurança e acomodação.

O Gerente Geral supervisiona todas as áreas e motiva os demais gestores a atingirem os objetivos estabelecidos. É essencial que tenha um conhecimento abrangente sobre a operação do hotel. Dessa forma, esse profissional deve possuir um diploma em administração ou hotelaria, podendo até ter uma especialização, além de ser proficiente em

línguas, preferencialmente em inglês. Um hotel é dividido nos seguintes setores: administração, hospedagem, governança, comercial, alimentos e bebidas, manutenção e segurança. Dentro de cada setor existem cargos importantes a serem preenchidos por profissionais competentes que irão contribuir para a boa funcionalidade do hotel.

Os cargos dentro do setor de administração são:

1. Controler: É o profissional responsável pela parte financeira do hotel, gerente do setor financeiro que supervisiona e cuida de toda demanda financeira do hotel garantindo bom funcionamento e equilíbrio entre os custos e as necessidades.
2. Assistente de controladoria: É o profissional responsável por auxiliar o controler em suas demandas financeiras.
3. Contas a pagar: É o profissional responsável por organizar, e realizar todas as pendências de pagamento do hotel.
4. Contas a receber: É o profissional responsável por organizar e realizar todas as pendências e recebimentos financeiros do hotel.
5. Compras/comprador: É o profissional responsável por atender as demandas e necessidades de compras para hotel, sejam elas de material, papelaria e até mesmo alimentos.
6. Recursos humanos: É o profissional responsável pelo desenvolvimento e bem-estar de pessoas e colaboradores garantindo a evolução da equipe.
7. Departamento pessoal: É o profissional que cuida da parte operacional e burocrática, admissões, demissões, benefícios, entre outros.

#### ***Os cargos dentro do setor de hospedagem são:***

1. Gerente de Hospedagem: Responsável por gerenciar e auxiliar os gestores da recepção, governança, mensageria, pela conservação, manutenção e pela segurança do estabelecimento hoteleiro.
2. Supervisor de recepção: Responsável pela recepção. Cuidam do atendimento, desenvolvimento e supervisão dos recepcionistas garantindo um bom atendimento e processos finalizados corretamente. Esses profissionais geralmente possuem boa postura e precisam muitas das vezes dominar resoluções de conflitos, sejam eles internos da equipe ou com hóspedes conduzindo sempre para uma resolução amigável que atenda ambos os lados.
3. Recepcionistas: São os profissionais responsáveis por recepcionar os clientes, garantindo um serviço e atendimento de qualidade e acolhimento aos hóspedes. É imprescindível que o hotel tenha uma equipe acolhedora, carismática e proativa.
4. Guest service/telefonista: São os profissionais responsáveis pelo atendimento telefônico interno garantindo atender as necessidades do hóspede in house e em alguns momentos direcionar atendimentos telefônicos

externos a seus devidos setores.

5. Guest relation / Mordomia: Oferece um serviço sofisticado, destinado apenas a clientes especiais. Ele está à disposição para atender todas as necessidades do hóspede. É fundamental que essa pessoa seja discreta e conheça bem as normas de etiqueta
6. Concierge: São profissionais responsáveis por atender as necessidades, agenda e demandas externas do hóspede, por exemplo, passeios, transfers, restaurantes, entre outros...
7. Capitão porteiro: É o primeiro contato do cliente com hotel, profissional responsável por receber e direcionar o hóspede no momento de sua chegada a recepção e é também responsável pelos mensageiros.
8. Mensageiros: É o profissional responsável por auxiliar e levar as bagagens do hóspede até sua acomodação.

#### ***Os cargos dentro do setor de governança são:***

1. Gerente de Governança: Profissional encarregado de supervisionar toda a higienização do hotel. Fazer controle de enxoval, contato direto com lavanderias ou controle de sua lavanderia própria. É fundamental ter conhecimento em gestão de equipe e em procedimentos de limpeza.
2. Supervisora de andar: É vista como a líder das camareiras, prestando apoio direto à Governanta. Sua responsabilidade envolve a coordenação e supervisão das camareiras em sua área de atuação.
3. Camareiras: São profissionais responsáveis pela limpeza das UH'S. É imprescindível que possuam atenção a detalhes e façam de forma cuidadosa a higienização de cada um seguindo as normas e direcionamentos dados pelos seus líderes.
4. Auxiliar de serviços gerais: São os profissionais responsáveis pela limpeza e higienização do hotel e suas áreas comuns (banheiros, escritórios, Lobby, restaurantes, centros de convenções, salões de eventos, entre outros).

#### ***Os cargos dentro do setor de administração são:***

1. Gerente de vendas: É o profissional responsável por captar clientes, parcerias, hóspedes, eventos e até fazer contratos com empresas gerando lucro e novas parcerias para os hotéis. Geralmente esse profissional trabalha externo.
2. Assistente comercial: É o profissional responsável por dar suporte interno ao gerente comercial.
3. Assistente de reservas: É o profissional responsável pela inserção de reservas. Identificando reservas feitas através de plataformas online inserindo-as no sistema do hotel, eles também ficam responsáveis pelas reservas efetuadas através de atendimento telefônico/whatsapp. Possuem grande responsabilidade para não inserir de forma indevida as reservas dos clientes captando em cada cliente detalhes importantes para sua hospedagem e deixando a equipe do hotel previamente avisada, ajudando desta forma a transformar a hospedagem mais

aconchegante.

4. Revenue Management: É o profissional que busca entender o comportamento de compra dos potenciais clientes de forma que a sua propriedade possa direcionar sua estratégia comercial combinada com precificação correta e ficando responsável também pela flutuação tarifária do hotel.
5. Gerente de eventos: É o profissional responsável por supervisionar e organizar os eventos realizados no hotel auxiliando sua equipe e garantindo a realização correta de um evento desde seu fechamento até o dia e seu encerramento.
6. Auxiliar de eventos: É o profissional responsável pela montagem, realização e desmontagem dos eventos, dando suporte em tempo integral aos clientes atendendo suas demandas no momento da realização do evento.

#### ***Os cargos dentro do setor de alimentos e bebidas são:***

1. Gerente de alimentos e bebidas: É responsável pela operação do bar e da cozinha. Precisa monitorar o estoque de ingredientes para garantir que não falem itens, bem como evitar compras desnecessárias. É essencial ter um bom entendimento de gastronomia.
2. Maitre: É o responsável pela recepção no restaurante. Sua função envolve marcar as reservas dos clientes, supervisionar a equipe de garçons e acompanhar os visitantes até suas mesas.
3. Sommelier: É essencial possuir um vasto entendimento sobre bebidas, tanto alcoólicas quanto não alcoólicas, incluindo vinhos, destilados, licores, cervejas, chás, cafés, água e mais. Também é importante ter conhecimentos sobre gastronomia e um bom domínio do inglês para interagir com os hóspedes internacionais.
4. Garçom: Encarregado de atender os clientes nas mesas. Caso o sommelier não esteja presente, é fundamental auxiliar o cliente na escolha do prato quando solicitado. É necessário ter conhecimentos básicos de gastronomia e um nível intermediário de inglês para se comunicar adequadamente com os hóspedes.
5. Chefe de cozinha: É o profissional responsável por coordenar a equipe da cozinha, elaboração de menu, pratos e fichas técnicas.
6. Cozinheiros: É o profissional responsável pela preparação dos alimentos e pratos do menu.
7. Steward: É o profissional responsável higienização da cozinha mantendo o ambiente sempre limpo e em boas condições.

#### ***Os cargos dentro do setor de manutenção são:***

1. Gerente de manutenção: Profissional responsável por gerenciar e supervisionar todas as necessidades de manutenção do prédio, áreas comuns e UH'S. Direcionando seus auxiliares e garantindo uma boa manutenção geral e segurança.

2. Auxiliares de manutenção: São os profissionais responsáveis por atender e realizar as demandas de ajustes no prédio entre outras necessidades.

Quanto ao setor de segurança, geralmente é um setor terceirizado que visa a segurança do hotel em si garantindo desta forma proteção aos seus hóspedes, funcionários e bem-estar a todos.

Os cargos existentes na hotelaria desempenham papel fundamental para o funcionamento eficiente dos meios de hospedagem, uma vez que cada função contribui diretamente para a qualidade dos serviços oferecidos aos hóspedes. Desde as atividades estratégicas da gestão até as funções operacionais, como recepção, governança, alimentos e bebidas, reservas, manutenção e atendimento ao cliente, todos os profissionais atuam de forma integrada para garantir a excelência da experiência do hóspede. A definição clara de responsabilidades, aliada à capacitação contínua das equipes, favorece a organização dos processos, a comunicação entre os setores, a resolução ágil de problemas e a manutenção dos padrões de qualidade. Nesse contexto, a valorização dos diferentes cargos na hotelaria representa um fator essencial para o aumento da satisfação dos clientes, da competitividade do empreendimento e da sustentabilidade do negócio, evidenciando que o sucesso de um hotel depende do comprometimento e da atuação coordenada de todos os seus colaboradores.

## 2.3 Hotel Rio Othon Palace

A rede de hotéis Othon foi criada em 1943 pelo empresário pernambucano Othon Lynch Bezerra de Mello. Seu primeiro empreendimento foi o Aeroporto Othon, inaugurado em 1944 no centro do Rio de Janeiro. Em 1954, a rede expandiu sua atuação para São Paulo com a abertura do Othon Palace, localizado próximo ao viaduto do Chá.

A grande expansão da rede ocorreu no Rio de Janeiro, acompanhando o desenvolvimento do bairro de Copacabana. Em 1976, foi inaugurado o Rio Othon Palace, que se tornou a principal unidade da rede e continua sendo até os dias de hoje.

O Rio Othon Palace é um ícone da hotelaria de luxo no Brasil, com 30 andares em sua estrutura. Após passar por uma renovação, sete desses andares foram classificados como de categoria Luxo, voltados especialmente para um público seletivo, como executivos. As acomodações são equipadas com internet de alta velocidade, camas king size, TV de tela plana e telefone com duas linhas diretas. Além disso, as suítes oferecem banheiras de hidromassagem para maior conforto.

O Hotel Rio Othon Palace está localizado de frente para a praia de Copacabana, proporcionando aos seus hóspedes o privilégio de desfrutar de uma das paisagens mais famosas e deslumbrantes do Rio de Janeiro e do mundo. No entanto, a atração não se limita apenas à beleza da "Princesinha do Mar". O bairro de Copacabana, com seu comércio vibrante, feiras de artesanato, restaurantes típicos, bares e boates renomadas, oferece diversas opções de lazer a qualquer hora do dia e da noite, encantando os turistas. Além de tudo isso, o hotel está estrategicamente situado perto de alguns dos principais pontos turísticos da cidade, como o Corcovado e o Pão de Açúcar, e da charmosa Praia

de Ipanema.

O Rio Othon Palace, foi eleito um dos 20 hotéis com a vista mais incríveis do mundo, e está acostumado a hospedar diversos eventos de luxo, o hotel também organiza importantes festivais gastronômicos. Milhares de turistas também são

atraídos pelas festas exclusivas que o Othon Palace organiza para comemorar o Réveillon e o Carnaval.

Um dos destaques que faz sucesso no hotel, é o Othon Special Guest, um serviço de fidelidade que permite que os hóspedes desfrutem de recompensas em hotéis e resorts de todo o mundo. Os membros do programa podem viajar para diversos locais, ficar em qualquer hotel participante do programa em todo o mundo e ganhar pontos. Os clientes podem receber ainda benefícios como upgrades de quartos, preferências adaptadas à sua pré-chegada ao quarto, check-in prioritário e acesso privilegiado a comodidades do hotel.

## 2.4 Gestão do Hotel

Podemos dizer que a gestão do hotel está ligeiramente defasada e este também pode ser um dos motivos do mau funcionamento em alguns setores, a sobrecarga e burnout dos colaboradores resulta em processos mal inseridos e mal feitos gerando alguns conflitos internos e em alguns casos até conflitos com hóspedes, que poderiam ser resolvidos com uma boa gestão no setor de RH, bons treinamentos e funções divididas de forma mais leve e com quadro de colaboradores completo, porém visando economia o hotel reduz algumas funções de gestão causando diversos problemas.

Sua gestão e os setores são divididos exatamente como em outros hotéis, um quadro de 76 funcionários incluindo todos os setores (eventos, manutenção, administração, a&b, recepção, governança, reservas).

Começamos pelo gerente geral que fica responsável por cuidar de todo desenvolvimento do hotel, dos gerentes de setor e todos seus colaboradores.

Logo após o gerente geral temos o Gerente de operações que cuida de toda parte operacional do hotel (A&B, Recepção, manutenção, governança e eventos) abaixo dele estão os gerentes dos setores operacionais:

Gerente de A&B que cuida de uma equipe de 12 funcionários envolvendo garçons, chefe de fila, chefe de cozinha e atendentes todos em escala 6x1.

O Gerente de governança que cuida sozinha de uma equipe de 21 funcionários envolvendo camareiras, ASG, rouparia/lavanderia e contratações extras (que não fazem parte do quadro de colaboradores), em dias de alta ocupação do hotel tendo para auxiliá-la apenas 2 supervisoras de andar. Todos da governança também funcionando na escala 6x1.

O Gerente de eventos que cuida de uma equipe de 5 funcionários divididos em dois assistentes comerciais funcionando na escala 5x2 que cuidam da parte burocrática e 3 assistentes operacionais que montam os eventos trabalhando na escala 6x1.

O Gerente de recepção que cuida de uma equipe de 12 funcionários (10 recepcionistas sendo 8 em escala 12x36 e

2 em escala 6x1, mais 2 mensageiros em escala 12x36)

O Gerente de manutenção que cuida de uma equipe de apenas 5 funcionários (4 auxiliares de manutenção em escala 12x36 – 2 por dia e 1 jovem em escala 5x2) e para um hotel deste porte fica bem difícil dar conta de toda demanda de manutenção.

Logo abaixo do gerente geral também temos o gerente de controladoria que cuida de toda parte administrativa do hotel (Compras, financeiro, RH e DP). Ele cuida de uma parte menor dos funcionários pois no Othon o setor de RH tem apenas três funcionários que cuidam tanto de recursos humanos quanto da parte

de departamento pessoal, ou seja, não tem responsável por DP, apenas uma gerente de RH junto com uma assistente e uma jovem aprendiz.

Em compras temos dois funcionários sendo eles um comprador e um estagiário e no setor financeiro além do controller temos dois assistentes e um auxiliar. Aqui todos os funcionários do setor de administração que estão na gestão do controller trabalham na escala 5x2.

E finalizando temos o gerente comercial, que se dirige também diretamente ao gerente geral e fica responsável pelos colaboradores do setor comercial sendo eles um assistente comercial e mais dois assistentes de reservas trabalhando em escala 6x1 e um jovem aprendiz em escala 5x2 totalizando 4 funcionários no setor.

## 2.5 Principais Problemas Encontrados no Rio Othon Palace

Após uma análise crítica e detalhada da gestão do Rio Othon Palace Hotel, foram percebidos alguns problemas que vêm se repetindo ao longo dos anos, e que a longo prazo poderá afetar fortemente o funcionamento do hotel.

### 1. Alta Rotatividade de Funcionários:

A rotatividade é um problema comum, especialmente devido aos horários de trabalho exigentes e à falta de reconhecimento profissional.

### 2. Falta de Segurança:

A falta de dispositivos de segurança como extintores, câmeras e trancas adequadas pode colocar os hóspedes em risco.

### 3. Falta de Informação e Conhecimento de Ferramentas:

Muitos hotéis não utilizam as ferramentas disponíveis para otimizar a gestão e aumentar a receita.

### 4. Problemas na Recepção:

A falta de organização e processos padronizados na recepção pode levar a atrasos e problemas na comunicação com os hóspedes.

### 5. Falta de Manutenção:

A falta de manutenção preventiva pode gerar problemas de infraestrutura e comprometer a experiência do hóspede.

### 6. Problemas com Reclamações:

A falta de capacidade de lidar com reclamações de forma eficiente pode prejudicar a reputação do hotel.

#### 7. Problemas com a Qualidade do Serviço:

A falta de atenção aos detalhes e a falta de personalização do serviço podem gerar insatisfação nos hóspedes.

## 2.6 Soluções para os Principais Problemas Encontrados no Rio Othon Palace

Para resolver os principais problemas apontados anteriormente, são propostas as seguintes soluções:

#### 1. Alta Rotatividade de Funcionários:

Solução: Investir em treinamento e capacitação, oferecer melhores salários e benefícios, e criar um ambiente de trabalho mais atraente.

#### 2. Falta de Segurança:

Solução: Investir em sistemas de segurança eletrônica, segurança física e treinamento para a equipe sobre procedimentos de segurança.

#### 3. Falta de Informação e Conhecimento de Ferramentas:

Solução: Investir em sistemas de gestão hoteleira (PMS), sistemas de gestão de receitas (RMS) e outras ferramentas tecnológicas.

#### 4. Problemas na Recepção:

Solução: Automatizar a central de reservas, padronizar processos e treinar a equipe da recepção para lidar com as diferentes situações.

#### 5. Falta de Manutenção:

Solução: Realizar manutenção preventiva regularmente, investir em equipamentos de qualidade e ter uma equipe de manutenção capacitada.

#### 6. Problemas com Reclamações:

Solução: Treinar a equipe para lidar com reclamações de forma profissional e empática, oferecer soluções rápidas e transparentes, e manter uma comunicação aberta com os hóspedes.

#### 7. Problemas com a Qualidade do Serviço:

Solução: Treinar a equipe para oferecer um atendimento personalizado e de alta qualidade, fornecer informações sobre a região e oferecer serviços adicionais que atendam às necessidades dos hóspedes.

Ao abordar esses problemas e implementar as soluções adequadas, os hotéis podem melhorar a experiência do

hóspede, aumentar a receita, reduzir custos e fortalecer a reputação do estabelecimento.

A implementação das propostas apresentadas pode gerar impactos positivos em diferentes áreas da gestão do Hotel Rio Othon Palace. O investimento na capacitação e valorização dos colaboradores tende a reduzir a rotatividade, fortalecer o comprometimento das equipes e melhorar o clima organizacional, refletindo diretamente na qualidade do atendimento. O aprimoramento dos sistemas de segurança proporciona maior proteção aos hóspedes, colaboradores e patrimônio, transmitindo confiança e credibilidade ao empreendimento. A adoção de tecnologias de gestão hoteleira contribui para a otimização dos processos operacionais, a redução de falhas, a agilidade no atendimento e o apoio à tomada de decisões gerenciais baseada em informações confiáveis.

Além disso, a padronização dos procedimentos da recepção e a realização de treinamentos contínuos favorecem um atendimento mais eficiente, reduzindo o tempo de espera, minimizando erros operacionais e proporcionando uma experiência mais satisfatória aos hóspedes. Da mesma forma, a implantação de um plano de manutenção preventiva contribui para a conservação das instalações, evita interrupções nos serviços e reduz custos decorrentes de manutenções corretivas emergenciais.

No que se refere ao relacionamento com os clientes, o aperfeiçoamento dos processos de atendimento às reclamações e o fortalecimento da cultura de excelência na prestação dos serviços possibilitam maior satisfação, fidelização e recomendação do hotel por parte dos hóspedes. Consequentemente, essas ações podem fortalecer a imagem institucional do empreendimento, ampliar sua competitividade no mercado, elevar seus índices de qualidade e contribuir para melhores resultados financeiros. Dessa forma, as propostas apresentadas representam estratégias viáveis para promover a melhoria contínua da gestão hoteleira, tornando o Hotel Rio Othon Palace mais preparado para atender às exigências de um mercado cada vez mais dinâmico, tecnológico e orientado pela excelência na experiência do cliente.

### 3. METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como **bibliográfica, descritiva e qualitativa**, desenvolvida por meio da consulta a livros, artigos científicos, documentos oficiais e informações disponibilizadas pelo Hotel Rio Othon Palace e por órgãos relacionados ao setor de turismo e hotelaria. Além da pesquisa bibliográfica, foi realizada uma análise descritiva da estrutura organizacional e dos processos de gestão do empreendimento, permitindo identificar os principais desafios enfrentados pelo hotel. A partir das informações coletadas, foi possível propor soluções fundamentadas em conceitos de gestão hoteleira, inovação, gestão de pessoas e qualidade dos serviços, buscando contribuir para o aperfeiçoamento das práticas organizacionais do empreendimento.

### 4.DIUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise realizada evidenciou que os principais desafios encontrados no Hotel Rio Othon Palace estão relacionados à gestão de pessoas, aos processos operacionais, à manutenção, à segurança, ao atendimento ao cliente e à utilização de tecnologias de apoio à gestão. Esses fatores impactam diretamente a qualidade dos serviços prestados e a experiência dos hóspedes, influenciando também a competitividade do empreendimento no mercado hoteleiro.

As propostas apresentadas demonstram que a adoção de estratégias voltadas à capacitação dos colaboradores, à modernização tecnológica, à padronização dos processos, ao fortalecimento da manutenção preventiva e à melhoria da gestão das reclamações pode contribuir significativamente para a eficiência operacional e para a satisfação dos clientes. Dessa forma, os resultados obtidos indicam que investimentos em inovação, qualificação profissional e melhoria contínua representam caminhos importantes para fortalecer a gestão do hotel, elevar a qualidade dos serviços oferecidos e consolidar sua posição como um dos principais empreendimento da hotelaria brasileira.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo principal analisar os principais desafios identificados no Hotel Rio Othon Palace e propor soluções inovadoras capazes de contribuir para o aprimoramento de sua gestão e da qualidade dos serviços oferecidos. A partir do levantamento das informações, da fundamentação teórica e da análise realizada, foi possível compreender que a adoção de estratégias voltadas à inovação, à capacitação das equipes, ao uso de tecnologias, à melhoria dos processos internos e ao fortalecimento da cultura organizacional pode contribuir significativamente para a eficiência operacional e para a excelência no atendimento aos hóspedes. Os resultados obtidos demonstram que os objetivos propostos foram alcançados, uma vez que foram apresentadas propostas fundamentadas em princípios de gestão hoteleira, gestão de pessoas, qualidade dos serviços e inovação, capazes de minimizar os problemas identificados e fortalecer a competitividade do empreendimento. Embora as soluções apresentadas não esgotem as possibilidades de intervenção, elas representam alternativas viáveis para promover melhorias contínuas e estimular uma gestão mais estratégica e orientada para a satisfação dos clientes. Este estudo também evidencia a importância do Hotel Rio Othon Palace para a história da hotelaria brasileira e para o turismo do Rio de Janeiro, destacando sua relevância econômica, cultural e social. Nesse sentido, contribuir com propostas que favoreçam seu desenvolvimento e sua capacidade de adaptação às constantes transformações do setor representa uma forma de incentivar a inovação e a busca permanente pela excelência na hospitalidade. Por fim, recomenda-se que futuras pesquisas aprofundem a análise sobre o Hotel Rio Othon Palace, investigando, por exemplo, os impactos econômicos, sociais e turísticos gerados pelo empreendimento na cidade do Rio de Janeiro, bem como a percepção dos hóspedes, dos colaboradores e da comunidade local acerca da qualidade dos serviços, da sustentabilidade e das estratégias de inovação adotadas. Estudos dessa natureza poderão ampliar o conhecimento sobre a gestão hoteleira e oferecer novas contribuições para o fortalecimento do setor de turismo e hospitalidade.

## 6.REFERÊNCIAS

APP SISTEMAS. *Você conhece os principais setores de um hotel e quais são suas funções?* 2022. Disponível em: <https://appsistemas.com.br/noticias/voce-conhece-os-principais-setores-de-um-hotel-e-quais-sao-suas-funcoes/>. Acesso em 14 de abril de 2025.

BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo*. 14. ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2007. Acesso em 13 de abril de 2025.

BRASIL. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 set. 2008. Acesso em 13 de abril de 2025.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Meios de hospedagem: classificação, tipologia e peculiaridades*. Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Acesso em 13 de abril de 2025.

BRASIL. Ministério do Turismo. Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 jun. 2011. Acesso em 13 de abril de 2025.

DIAS, José L. A. P. *Administração Hoteleira*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012. Acesso em 13 de abril de 2025.

HOTÉIS OTHON. *Rio Othon Palace*. Disponível em: <https://www.othon.com.br/hotel-copacabana/rio-othon-palace>. Acesso em: 8 abril de 2025.

MENDES, José Eduardo S. *Fundamentos de Hotelaria*. São Paulo: Futura, 2003. Acesso em 13 de abril de 2025.

MINISTÉRIO DO TURISMO. *Por dentro do SBClass: conheça as estrelas de um hotel*. Brasília, 3 out. 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/por-dentro-do-sbclass-conheca-as-estrelas-de-um-hotel>.

Acesso em 13 de abril de 2025.

MINISTÉRIO DO TURISMO. *Por dentro do SBClass: conheça as estrelas de um resort*. Brasília, 10 out. 2012.

Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/por-dentro-do-sbclass-conheca-as-estrelas-de-um-](https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/por-dentro-do-sbclass-conheca-as-estrelas-de-um-resort#:~:text=O%20SBClass%20é%20uma%20parceria,e%20flat%2Fapart-hotel)

[resort#:~:text=O%20SBClass%20é%20uma%20parceria,e%20flat%2Fapart-hotel](https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/por-dentro-do-sbclass-conheca-as-estrelas-de-um-resort#:~:text=O%20SBClass%20é%20uma%20parceria,e%20flat%2Fapart-hotel). Acesso em 13 de abril de 2025.

OLIVEIRA, Juliana. *Conheça o Rio Othon Palace, um dos melhores hotéis de luxo do Rio de Janeiro*. Hoteis.com, 2020. Disponível em: <https://www.hoteis.com/go/brasil/blog-conheca-o-rio-othon-palace-um-dos-melhores-hoteis-de-luxo-do-rio-de-janeiro>. Acesso em 8 de abril de 2025.

VISITE PETRÓPOLIS. *Hotelaria: história e importância*. 11 out. 2016. Disponível em:

<https://pcvb.com.br/blog/detalhe/hotelaria-historia-e-importancia/#:~:text=Esta%20atividade%20iniciou%2Dse%20na,a%20economia%20dos%20territ%C3%B3rios%20conquistados>. Acesso em 12 de abril de 2025.

ZIERER, Maximiliano. *Hotel Othon Palace - Copacabana*. Saudades do Rio, 2020.  
[https://saudadesdorioluizd.blogspot.com/2020/09/hotel-othon-palace-](https://saudadesdorioluizd.blogspot.com/2020/09/hotel-othon-palace-copacabana.html?utm_source=)

[copacabana.html?utm\\_source=](https://saudadesdorioluizd.blogspot.com/2020/09/hotel-othon-palace-copacabana.html?utm_source=). Acesso em: 13 abr. 2025.