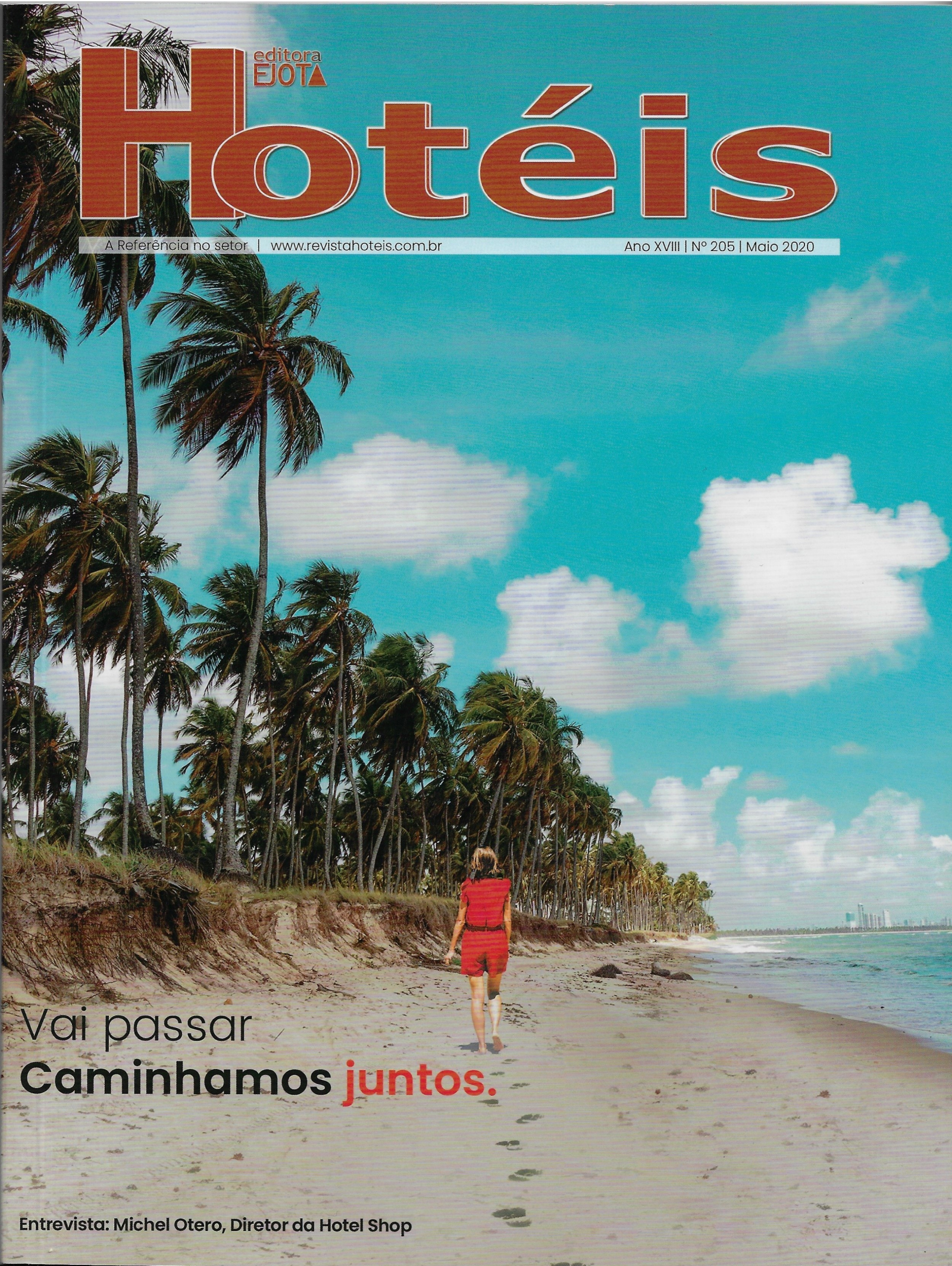


The background of the cover is a photograph of a woman in a red dress walking away from the camera on a sandy beach. To her left is a dense line of tall palm trees. The sky is a vibrant blue with scattered white clouds. In the far distance, a city skyline is visible across the water.

Hotéis

editora
EJOTA

A Referência no setor | www.revistahoteis.com.br

Ano XVIII | Nº 205 | Maio 2020

Vai passar
Caminhamos juntos.

Entrevista: Michel Otero, Diretor da Hotel Shop

trabalhadores desempregados, sem qualquer previsão de retorno ao trabalho.

As medidas apresentadas na MP 927 não são suficientes, mas o governo federal irá complementar com novas medidas, especialmente para ajudar os setores hoteleiro e turístico a cumprirem seus compromissos e evitarem a demissão em massa. Linhas de financiamento, proteção do emprego, adiamento dos compromissos, redução parcial de tributos, fazem parte das medidas que o setor aguarda.

De outro lado, há os hospitais que se preparam para atuar em cenário de colapso da saúde pública e atender a uma imensa demanda por leitos em função da multiplicação dos contaminados pelo coronavírus. Estes hospitais precisam de soluções para abrigar pelo menos quatro tipos de usuários, por enquanto:

- Equipes médicas que trabalham principalmente no atendimento de contaminados, nos vários estágios da doença;
- Doentes em grau leve, com coronavírus ou não, mas que não necessitam da internação imediata, liberando o leito hospitalar para os casos mais graves, ou mesmo aqueles que já estão em processo de recuperação ou pós-operatórios;
- Parentes de doentes contaminados nos mais variados estágios da doença (especialmente os de fora);
- Idosos e potenciais integrantes do grupo de risco, a serem isolados, principalmente em eventual situação de adoção da política de quarentena vertical, por parte do governo federal. Neste caso, o idoso afasta-se de sua casa para que seus familiares possam voltar a trabalhar, sem o risco de contaminar seus parentes com idades avançadas.

É possível unir as pontas, sim: oferecer aos hospitais a oferta de quartos de hotéis neste momento fechados ou parcialmente abertos, por todo o país! E aí vai a nossa principal contribuição para enfrentar este momento: nossa empresa, em parceria com o SECOVI-SP e a ADIT Brasil, vem realizando levantamento permanente deste cenário e a viabilização destas parcerias entre hospitais e hotéis, por enquanto nas maiores cidades, mas com o objetivo de atingir boa parte do País.

***Caio Calfat** é Presidente da ADIT Brasil, Vice-presidente de Assuntos Turísticos-Imobiliários do SECOVI-SP, Diretor geral da Caio Calfat Real Estate Consulting.

Contato: caio@caiocalfat.com

Hospitalidade em tempos de Pandemia

Artigo de Eduardo Manzano*

Tempos difíceis estes. Difíceis e de oportunidades. Passadas algumas semanas recheadas de informações desconexas de saúde, política e negócios, às vezes até esquecendo o verdadeiro motivo do que está acontecendo, temos que parar, respirar fundo (com máscara, é claro) e seguir em frente para não cairmos nas armadilhas que o universo está colocando a nossa frente. Não é um problema localizado, um vírus que surgiu nos rincões da Ásia no ano passado, num mercado ou num laboratório escondido ou mesmo décadas atrás por um cientista comunista maldoso.



O problema chave disso é que há anos se fala neste risco, se reclama que parte da produção de insumos de saúde está concentrado na China e na Índia, se fala no baixo apoio aos profissionais de saúde, ou ainda nas questões sanitárias das populações. Desta vez, o vírus, ignorante que é, não escolheu pobres ou ricos, velhos ou jovens, azuis ou amarelos. Religiões e opções sexuais foram desconsideradas, dada sua irrelevância nesta hora.

E o que a hospitalidade tem a ver com isso?

O Turismo e a Hospitalidade foram os primeiros a serem derrotados nesta história. Os números que chegaram da Europa, da Ásia e dos Estados Unidos foram assustadores e, como exemplo, recentemente a Hilton publicou que havia 1.000 empreendimentos da marca fechados no mundo, com uma queda de 56% no RevPar (Fonte LinkedIn). O isolamento, forçado e necessário, tirou as pessoas de circulação e milhões de viagens, reservas, pacotes, eventos globais e regionais, reuniões de trabalho, tiveram que ser, na melhor das hipóteses, remarcadas para até um ano para a frente.

Num país onde 10% do PIB é gerado pela hotelaria, após sucessivos anos de crise, este acontecimento em um ano onde parecia que teríamos a volta de um círculo virtuoso no turismo, este revés é o pai de todos os problemas. No entanto, se congelarmos o cenário na semana do carnaval de 2020, os escritórios de arquitetura da hospitalidade, experimentavam um visível bom humor no panorama, sugerindo um futuro, a curto prazo, bem melhor do que os últimos dois anos. Acredito que o mesmo possa ser dito das agências de turismo e companhias aéreas.

O importante, no nosso caso é que, por trabalharmos com projetos que não são executados imediatamente, as contratações foram, em sua maioria, adiadas. O nosso escritório, por exemplo, que contava com um número muito expressivo de projetos de hospitalidade e planos diretores turísticos e urbanísticos, que estavam no “pipeline”, tivemos um cancelamento de 10% de sua totalidade, dividido igualmente entre as especialidades. Os demais, todos foram postergados.

Muitos dos hotéis que aguardavam nossos projetos para ampliação, aproveitaram o

momento de parada para fazer aquelas reformas que só são possíveis com o hotel parado. Alguns projetos novos, simplesmente estacionaram, aguardando o momento melhor para a contratação pois muito se pode aprender financeiramente com estas crises para o lançamento de um novo produto.

Os projetos contratados, que estavam em fase final de entregas, seguiram seu curso e, apesar da mudança da rotina de trabalho tanto do EMDA como de nossos clientes, partindo para um dinâmica “home-office”, estamos conseguindo atender.

O que eu tenho aprendido nestas dezenas de “lives” e “webinars” que tenho participado é que a hotelaria dificilmente será a mesma. Se Bill Marriott disse uma vez que o Brasil era para profissionais, ele devia estar vislumbrando o cenário de hoje. A eficiência para a retomada deverá ser posta à prova e seus gestores não poderão agir pela paixão. Se um hotel precisava de 60% de ocupação para operar, agora terá que aprender a funcionar com a metade disso, se quiser continuar no jogo. Caso não tenha fechado suas portas, o começo será duro para quem não conseguiu “fazer um caixa” ou investiu em sistemas e softwares de gestão para tirar o máximo de produtividade e eficiência das equipes.

Ao mesmo tempo, as áreas de RH deverão trabalhar incansavelmente pois os colaboradores que se mantiveram empregados se desdobrarão para o empreendimento se manter operacional e garantir a qualidade que mantenha o bem estar do hóspede. Será um grande aprendizado para todos e isto impactará muito os projetos dos hotéis a começar pelas questões sanitárias e de limpabilidade. Paralelo a isso, haverá uma quantidade de bons profissionais a procura de trabalho e que poderão complementar a força de trabalho rapidamente, se necessário.

A arquitetura residencial por si só, será outra. Dado que quase toda a população passou a ficar em casa, aprendendo a trabalhar remotamente, a necessidade de mais área útil será um requisito imprescindível.

Ao invés de varandas gourmet, hit imobiliário dos últimos anos, teremos escritórios e a internet de qualidade será

tão importante quanto ter gás na cozinha. Sabemos que não teremos o mesmo cenário de antes, mas é consenso que a retomada se iniciará pelo turismo rodoviário. Destinos próximos às capitais e grandes cidades e até consolidados como Foz do Iguaçu e Rio Quente se beneficiarão disso.

A baixa oferta de voos num primeiro momento, além da questão de segurança, levará a isso. Uma das vantagens do isolamento foi a reaproximação das famílias e uma viagem de carro para um destino de férias será um prolongamento da experiência.

Após o turismo rodoviário, experimentaremos o retorno do turismo aéreo nacional e só então o internacional, nesta sequência. O bom de tudo isso é que a hotelaria brasileira será a privilegiada nestas duas primeiras etapas. O brasileiro redescobrirá o país e isto será muito bom para o nosso sofrido turismo.

O que vai mandar nisso é o quanto tempo este isolamento será necessário pois à medida que a economia não é retomada maior a quantidade de desempregados e de empreendimentos fechados no setor.

O desemprego geral também é um grande problema neste momento. Isto tem um impacto sem tamanho no mercado de hospitalidade fracionada e muitos distratos já foram feitos por todo o país.

No entanto, nos resta gastar nossa energia em pensar como será a retomada. O que fazer para que nossas empresas passem por um primeiro momento difícil e retomem os seus negócios de uma maneira sustentável e lucrativa.

De imobiliárias a agências de viagens, passando pelos escritórios de arquitetura especializados, a hotelaria depende de uma série de profissionais que precisam estar estruturados para que a cadeia inteira se remunere e tenha lucro; as viagens de lazer e de negócios ocorram e a experiência positiva do hóspede volte a ser o nosso objetivo. Uma coisa é fato: O nosso mercado não voltará a ser o mesmo e se antes as expressões "se reinventar", "pensar fora da caixa" e "sair do lugar comum" eram opções, a partir de agora serão obrigações.

***Eduardo Manzano** é arquiteto com vasta experiência no segmento hoteleiro e diretor do

EMDASTudio Arquitetura e Design.

Contato: eduardo.manzano@emdastudio.com