

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE  
SANTA CATARINA – CÂMPUS FLORIANÓPOLIS  
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CONSTRUÇÃO CIVIL  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL**

**CAUÊ CARVALHO CANALLES**

**AVALIAÇÃO DA FREQUÊNCIA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM  
HOTÉIS RESORT ANTES E APÓS REFORMA**

**FLORIANÓPOLIS, 2023.**

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA  
CATARINA – CÂMPUS FLORIANÓPOLIS  
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CONSTRUÇÃO CIVIL  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL**

**CAUÊ CARVALHO CANALLES**

**AVALIAÇÃO DA FREQUÊNCIA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM  
HOTÉIS RESORT ANTES E APÓS REFORMA**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Engenharia Civil em 2023.

Orientadora:  
Prof. Juliana Guarda de Albuquerque

**FLORIANÓPOLIS, 2023.**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor.

Canalles, Cauê

**AVALIAÇÃO DA FREQUÊNCIA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO**

**EM HOTÉIS RESORT ANTES E APÓS REFORMA / Cauê Canalles; orientação de Juliana Guarda de Albuquerque.** - Florianópolis, SC, 2023.

51 p.

**Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) - Instituto Federal de Santa Catarina, Câmpus Florianópolis. Bacharelado em Engenharia Civil. Departamento Acadêmico de Construção Civil.**

Inclui Referências.

1. Manutenção predial. 2. Hotelaria. 3. Reforma.  
4. Gestão. I. Guarda de Albuquerque, Juliana. II. Instituto Federal de Santa Catarina. III. **AVALIAÇÃO DA FREQUÊNCIA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM HOTÉIS RESORT ANTES E APÓS REFORMA.**

**AVALIAÇÃO DA FREQUÊNCIA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM HOTÉIS  
RESORT ANTES E APÓS REFORMA**

**CAUÊ CARVALHO CANALLLES**

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Engenheiro Civil e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso de Engenharia Civil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Florianópolis, 26 de junho, 2023.

Banca Examinadora:

---

Juliana Guarda de Albuquerque, Mestre.

---

Juliana Bonacorso Dorneles, Mestre.

---

Beatriz Francalacci da Silva, Doutora.

A minha família, pai e mãe, por se dedicarem ao máximo aos seus filhos.

## RESUMO

A manutenção predial desempenha um papel crucial na preservação da qualidade e funcionalidade de edifícios, especialmente em setores de hospedagem, como hotéis resorts. À medida que essas propriedades são submetidas a reformas para melhorar suas instalações e atratividade para os hóspedes, é essencial garantir que a manutenção adequada seja realizada para prolongar sua vida útil e sustentar um ambiente agradável e seguro. Este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo analisar o impacto da gestão eficaz na área de manutenção predial e construção civil no contexto da hotelaria. Através de uma pesquisa detalhada sobre a frequência de manutenções prediais em apartamentos antes e após reformados, foram examinados os efeitos positivos de uma gestão eficiente, bem como as consequências da falta dela, na qualidade e eficiência dos serviços de manutenção e construção em um resort. Os dados foram coletados a partir de ordens de serviço e analisados em dois períodos: antes e depois de uma reforma nos apartamentos. Os resultados revelaram que uma gestão eficaz contribui significativamente para a redução de solicitações de serviços, especialmente nas áreas de elétrica e pintura. Além disso, foi identificado que a falta de uma gestão adequada pode levar a problemas como aumento de demanda em telefonia e TV, serviços gerais de pedreiro e problemas hidráulicos. Este estudo destaca a importância de uma gestão eficiente na manutenção e construção civil dentro do setor hoteleiro, fornecendo *insights* valiosos para aprimorar as práticas de gestão e garantir um ambiente seguro e agradável para os hóspedes.

**Palavras-chaves:** Manutenção predial. Hotelaria. Reforma. Gestão.

## **ABSTRACT**

Building maintenance plays a crucial role in preserving the quality and functionality of buildings, especially in the hospitality sector such as hotels and resorts. As these properties undergo renovations to enhance their facilities and appeal to guests, it is essential to ensure that proper maintenance is conducted to prolong their lifespan and sustain a pleasant and safe environment. This thesis aims to analyze the impact of effective management in the field of building maintenance and civil construction in the context of the hotel industry. Through detailed research on the frequency of building maintenance in apartments before and after renovations, the positive effects of efficient management, as well as the consequences of its absence, on the quality and efficiency of maintenance and construction services in a resort, were examined. Data was collected from work orders and analyzed in two periods: before and after the apartment renovations. The results revealed that effective management significantly contributes to the reduction of service requests, especially in the areas of electrical and painting. Furthermore, it was identified that the lack of proper management can lead to issues such as increased demand in telephony and TV, general masonry services, and plumbing problems. This study highlights the importance of efficient management in building maintenance and civil construction within the hotel industry, providing valuable insights to enhance management practices and ensure a safe and pleasant environment for guests.

**Keywords:** Building maintenance. Hospitality. Renovation. Management.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Estrutura para o processo de Planejamento .....	15
Figura 02 – Primeira unidade da rede Hoteleira Club Med em Itaparica. ....	20
Figura 03 – Qualidade da edificação x Tempo .....	22
Figura 04 – Fluxograma explicativo das etapas do trabalho. ....	24
Figura 05 – Vila 04 (hotel 04) .....	27
Figura 06 – Localização da Vila 04 no empreendimento.....	28
Figura 07 – Apartamento antes da reforma.....	29
Figura 08 – Apartamento após reforma.....	30
Figura 09 – Serviços considerados para análise da frequência .....	31
Figura 10 – Exemplo de ordem de serviço. ....	34
Figura 11 – Apartamento de um dormitório .....	40
Figura 12 – Apartamento de dois dormitórios.....	40
Figura 13 – Apartamento de três dormitórios .....	41
Figura 14 – Apartamento de três dormitórios .....	41
Figura 15 – Tabela dos serviços do primeiro período .....	42
Figura 16 – Gráfico do primeiro período.....	43
Figura 17 – Tabela dos serviços do primeiro período .....	44
Figura 18 – Gráfico do segundo período.....	44
Figura 19 – Gráfico comparativo entre o 1º e o 2º período .....	45

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

SG – Sistema de Gestão

SGMH - Sistema de Gerenciamento de Manutenção Hoteleira

BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
1.1	Justificativa .....	11
1.2	Objetivo Geral.....	12
1.3	Objetivos Específicos.....	12
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>12</b>
2.1	Sistema de Gestão .....	13
2.2	Análise da Estimativa de Vida Útil dos Componentes do Edifício e Equipamentos. ....	16
2.3	Evolução da Indústria Hoteleira.....	17
2.4	Hotelaria no Brasil .....	18
2.5	Manutenção Predial .....	20
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>22</b>
3.1	Coleta de dados e realização da pesquisa.....	23
3.2	Características gerais de um hotel resort.....	23
3.3	Sistema de funcionamento do empreendimento .....	25
3.3.1	Empresas dentro do resort.....	25
3.4	Especificação da Vila objeto de estudo .....	26
3.4.1	Vila 04 .....	27
3.5	Reforma dos apartamentos.....	28
3.6	Sistema de Gestão e Manutenção Hoteleira .....	30
3.6.1	Ordem de serviço (O.S). ....	33
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>34</b>
4.1	Descrição do hotel resort em estudo .....	34
4.1.1	Introdução .....	35
4.1.2	Instalações.....	35
4.1.3	Centro de convenções .....	35
4.1.4	Salão 01 .....	36
4.1.5	Salão 02.....	36
4.1.6	Salão de frente ao mar.....	36
4.1.7	Salas de apoio .....	36

4.1.8	Praça de exposições .....	37
4.1.9	Restaurantes .....	37
4.1.10	Entretenimento .....	37
4.1.11	Entretenimento noturno.....	38
4.1.12	Centro comercial .....	38
4.1.13	Hotéis e acomodações.....	38
<b>4.2</b>	<b>Análise das ordens de serviços.....</b>	<b>42</b>
4.2.1	Primeiro período.....	42
4.2.2	Segundo período.....	43
<b>5</b>	<b>DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
<b>5.1</b>	<b>Elétrica .....</b>	<b>45</b>
<b>5.2</b>	<b>Telefonia e TV.....</b>	<b>46</b>
<b>5.3</b>	<b>Serviços gerais de pedreiro. ....</b>	<b>46</b>
<b>5.4</b>	<b>Hidráulica.....</b>	<b>47</b>
<b>5.5</b>	<b>Pintura.....</b>	<b>47</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>48</b>
<b>6.1</b>	<b>Sugestões para trabalhos futuros .....</b>	<b>48</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Todo equipamento, sistema ou instalação está suscetível a um processo gradual de deterioração, seja pelo uso ou mesmo por eventos imprevistos. É necessário realizar reparos, correções de falhas, trocas de componentes, lubrificação, higienização, pintura, vistorias, procedimentos preventivos, entre outras medidas para restaurar a operacionalidade adequada. Essa gama de intervenções e práticas é denominada como Manutenção (GONÇALVES, 2005).

A administração da manutenção abrange todas as ações de gerenciamento que estabelecem os objetivos, estratégias e as atribuições relacionadas à manutenção e sua aplicação, utilizando técnicas como programação, monitoramento e fiscalização da manutenção e busca por aprimoramentos nos procedimentos organizacionais, contemplando questões financeiras e obrigações jurídicas requeridas (NETO, 2015).

Segundo Medeiros (2020) a conservação das edificações é fundamental para assegurar o bom funcionamento dos sistemas presentes no prédio, os quais são indispensáveis para o êxito de um hotel que tem como propósito atender, da melhor forma possível, as necessidades dos seus hóspedes. Dessa forma, a manutenção predial se torna uma atividade crucial para garantir os níveis definidos (em projeto) de desempenho, de modo a viabilizar a satisfação dos usuários.

Para atender as exigências, é fundamental ter a participação de várias equipes, com ênfase na necessidade de um sistema de gestão (SG). O intuito desse sistema é criar um conjunto de métodos e práticas que auxiliem na execução das tarefas por meio do estabelecimento de uma rede de atividades agendadas para datas específicas já estabelecidas. A evolução constante do SG garante a excelência e a conservação das construções. A operação desse sistema de administração na conservação de hotéis deve acontecer de maneira coordenada e com a colaboração dos setores de hospitalidade, gerenciamento e logística, satisfazendo as demandas dos hóspedes sem comprometer a excelência de sua estadia (MARTINS, 2008).

Neste estudo, foram examinados os serviços mais relevantes relacionados à rotina de conservação de um edifício hoteleiro, assim como a frequência e os fatores associados a ele.

## 1.1 Justificativa

Os autores Ferreira; Carloni (2019) explicam que no atual contexto, o setor hoteleiro destaca-se como um dos segmentos em franco crescimento e altamente competitivo. Nesse ramo, a fidelização de clientes não se resume apenas à prestação de um bom atendimento, mas também à implementação de inovações, à manutenção de um bom relacionamento com o cliente, à oferta de um ambiente organizado e à superação das expectativas dos hóspedes. Esses fatores são fundamentais para garantir a vantagem competitiva das empresas hoteleiras.

A manutenção era inicialmente um departamento de pouca importância nas empresas durante o desenvolvimento industrial. Entretanto, ao longo do tempo, a manutenção ganhou reconhecimento pela sua importância, devido à competitividade do mercado que demanda alta produção diária, sem interrupções. No caso da manutenção em hotéis, é necessário considerar um conjunto de ações que vão além da operação de equipamentos, sistemas e setores, para garantir o bom funcionamento da edificação hoteleira (NETO, 2015).

Segundo Martins (2008), embora haja uma grande quantidade de publicações sobre os diferentes setores da hotelaria, poucos autores têm abordado de maneira aprofundada a engenharia e a manutenção predial de hotéis, o que é preocupante, pois a manutenção predial adequada é essencial para garantir o bom funcionamento do hotel e a satisfação dos hóspedes. Sem uma manutenção adequada, as instalações do hotel podem se deteriorar rapidamente, afetando negativamente a experiência dos hóspedes e, conseqüentemente, prejudicando a reputação do estabelecimento.

Devido à sua vivência profissional no setor de engenharia e manutenção em um hotel que utiliza um sistema de gestão de manutenção hoteleira, o autor deste trabalho de conclusão de curso conduziu um estudo sobre os trabalhos e sistemas de gestão e manutenção em hotéis. O propósito do estudo é complementar o conhecimento existente nessas áreas, considerando a escassez de estudos voltados especificamente para a engenharia e manutenção hoteleira.

Considerando a relevância desse sistema, ressalta-se a importância de desenvolver um Sistema de Gestão específico para a área da engenharia civil, de

acordo com as necessidades identificadas. Essa demanda é evidenciada em diversos estudos realizados em âmbito nacional, como o trabalho proposto por Santos (2004), que apresenta um modelo de gestão que facilita o fluxo contínuo do trabalho e a padronização dos processos de execução dos serviços na construção civil.

## **1.2 Objetivo Geral**

O objetivo geral deste trabalho consiste em analisar a frequência das principais atividades de manutenção realizadas em um prédio de um hotel resort, antes e após reforma dos apartamentos.

## **1.3 Objetivos Específicos**

Tem-se como objetivo específico:

- a) Analisar a classificação do hotel, considerando a estrutura edilícia, o planejamento, as instalações e o estado de conservação;
- b) Apresentar as mudanças realizadas na reforma dos apartamentos do prédio, descrevendo a logística empregada e detalhando os itens que foram trocados e reformados.;
- c) Analisar a frequência das atividades de manutenção ao longo de dois períodos, antes e após a reforma, identificando o comportamento das ocorrências em função do tempo de uso;
- d) Avaliar os fatores que influenciam a frequência de manutenção, tais como, utilização da edificação, mão de obra civil, frequência de intervenções corretivas e ações preventivas.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

No presente capítulo, serão tratados temas relevantes ao objeto de estudo deste trabalho, que se inicia com a discussão de conceitos relacionados ao Sistema

de Gestão e sua utilização no segmento de manutenção em hotéis. Em seguida, será apresentado o histórico da hotelaria no Brasil e, posteriormente, será abordado o contexto da manutenção predial, com ênfase no Sistema de Gestão de Manutenção Predial.

## **2.1 Sistema de Gestão**

O setor de hotelaria pode ser reconhecido como a indústria de produtos e serviços, e assim como qualquer setor industrial, possui particularidades em sua estrutura organizacional. Sua principal finalidade consiste em prover serviços de hospedagem, alimentação, entretenimento, segurança e bem-estar aos clientes (NEREU E RAMOS, 2011).

De acordo com Baía e Melhado (1999), as empresas do setor de construção estão direcionando investimentos para aprimorar a excelência, por meio da aplicação de tecnologias inovadoras e da implementação de Sistemas de Gestão (SG). Segundo Soares e Cosenza (1998), um Sistema de Gestão (SG) compreende um conjunto de métodos e protocolos que visam facilitar a execução de tarefas. Para tal, ele agrupa as ferramentas de gerenciamento de acordo com os objetivos da empresa, estabelecendo uma rede de subsistemas que orientam as atividades a serem realizadas. Isso permite a definição do melhor curso de ação, evitando a realização de atividades ineficazes.

Os sistemas de gestão podem ser implementados em organizações de diversos segmentos, incluindo a engenharia civil, mais especificamente na área da construção. Segundo os autores Baía e Melhado (1999), esses sistemas são adotados com o propósito de aprimorar a qualidade dos produtos, processos e serviços oferecidos, em conformidade com as exigências do mercado consumidor. Nesse contexto, a implementação de um sistema de gestão eficaz se torna fundamental para atender às demandas e garantir a satisfação dos clientes.

Nascimento et al. (2004) explicam que uma instituição que adote um sistema de gestão empresarial integrado pode colher melhorias significativas no que tange aos processos de negócios, à implementação de práticas e à integração tanto interna quanto externa. Como resultado, obtém-se um controle abrangente de todos

os processos e do fluxo de trabalho, por meio da integração de todos os departamentos. Adicionalmente a esses benefícios, há o incremento da produtividade, aprimoramento da qualidade, gerenciamento otimizado do método de produção e uma identificação mais efetiva de eventuais falhas.

Para assegurar o adequado funcionamento do SG, são requeridas diversas ferramentas essenciais. Conforme exposto por Soares e Cosenza (1998), o planejamento e o gerenciamento constituem funções fundamentais desse sistema. Segundo os autores, essa abordagem possibilita a convergência entre as ações planejadas e os serviços a serem executados. O planejamento desempenha um papel primordial ao estabelecer de forma precisa as atividades a serem desenvolvidas, sendo subdividido em três níveis: estratégico, tático e operacional, cada qual com suas especificidades e abrangências, como explicitado a seguir.

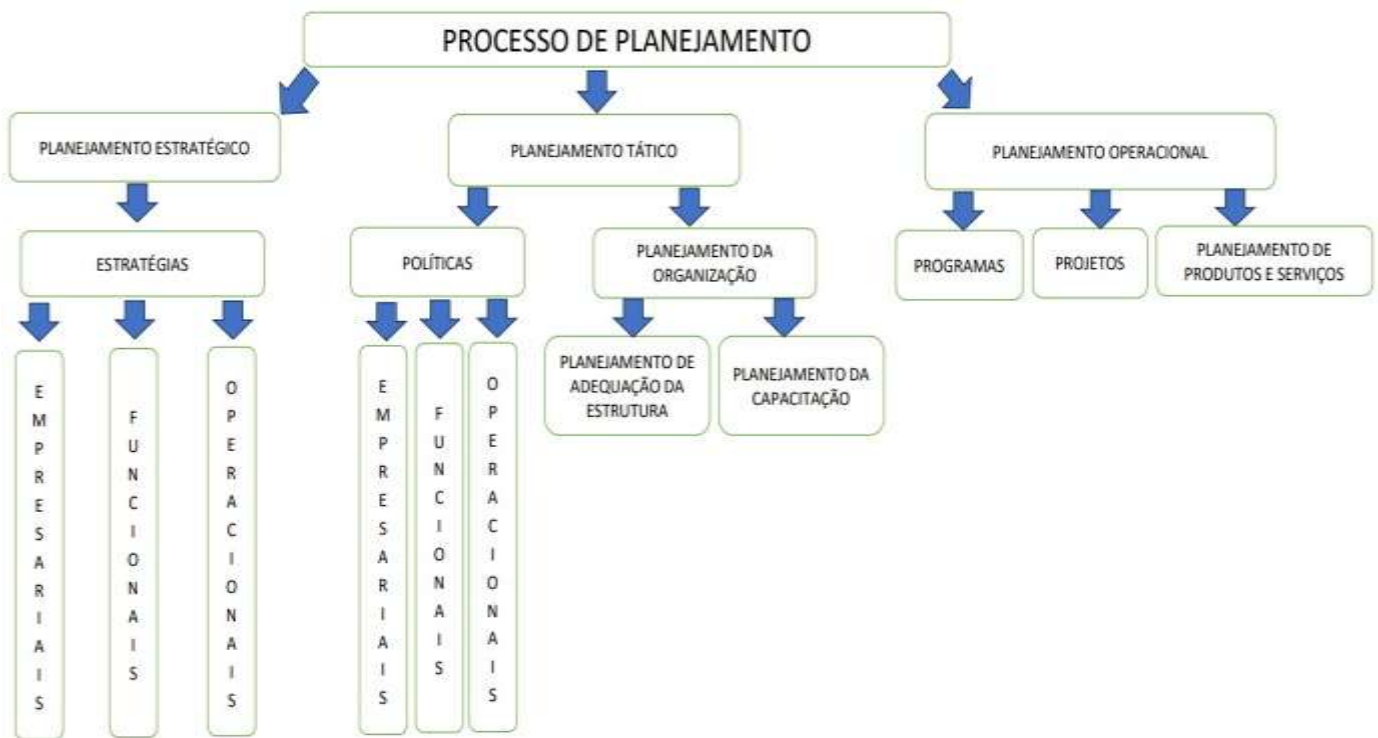
O Planejamento estratégico é composto pelas seguintes etapas: identificação de oportunidades futuras, avaliação do ambiente, definição de objetivos, formulação de estratégias e seleção das ações a serem tomadas (SOARES E COSENZA, 1998).

O Planejamento tático traduz o planejamento estratégico em políticas, planos organizacionais e programas de capacitação. Essa etapa envolve a definição de diretrizes, metas e ações específicas para cada área ou departamento da organização (SOARES E COSENZA, 1998).

O Planejamento operacional converte os planos estratégicos e táticos em programas, projetos e planos detalhados para a execução das atividades operacionais. Nessa etapa, são estabelecidos os métodos, os procedimentos e os recursos necessários para a produção e a concretização do produto final (SOARES E COSENZA, 1998).

Os autores complementam ressaltando que o gerenciamento tem como objetivo monitorar, controlar e aprimorar o desempenho do sistema organizacional. Para tanto, realiza inspeções para verificar se o sistema está operando de acordo com o planejado (controle) e busca melhorar sua eficiência, eficácia e efetividade. Dessa forma, o gerenciamento busca otimizar o funcionamento do sistema, garantindo o cumprimento dos objetivos estabelecidos e promovendo contínuas melhorias.

Figura 01 - Estrutura para o processo de Planejamento



Fonte: Autor.

A fase de implantação do sistema é crucial para o sucesso inicial do projeto, requerendo consultoria de uma empresa especializada devido à complexidade envolvida. Embora o sistema ofereça diversas vantagens, é importante destacar que a instalação pode demandar um tempo considerável. É necessário aprimorar o processo antes de automatizá-lo, garantindo uma base sólida para a implementação. Além disso, é fundamental realizar atualizações contínuas do sistema, acompanhando as mudanças e avanços tecnológicos (NASCIMENTO ET AL., 2004).

Nessa mesma linha de pensamento, foi realizado um estudo conduzido por Nascimento et al. (2004) em São Paulo, envolvendo duas renomadas empresas do setor da construção civil. Nessas organizações, foi implementado um Sistema Integrado de Gestão Empresarial, resultando em excelentes conquistas. O SG desempenhou um papel fundamental ao promover a integração das equipes, melhorando a comunicação interna e, conseqüentemente, aumentando a produtividade. Além disso, houve uma significativa melhoria no fluxo de informações, uma vez que o sistema otimizou e agilizou a coleta, transmissão e distribuição de

dados ao longo do processo. Contudo, os autores destacam que um desafio enfrentado pelas empresas foi a dificuldade de adaptação ao sistema devido à falta de assessoria e treinamento adequados. Segundo eles, a orientação ou consultoria fornecida por empresas especializadas poderiam otimizar os resultados esperados.

## **2.2 Análise da Estimativa de Vida Útil dos Componentes do Edifício e Equipamentos.**

Observa-se uma crescente ênfase no ciclo de vida dos edifícios e dos equipamentos neles presentes, impulsionando a busca constante por abordagens que visem estender esses períodos. A crise enfrentada pelo setor da construção amplifica a importância atribuída à manutenção e reabilitação dos ativos empresariais, destacando a necessidade de aprimorar e prolongar a vida útil dos edifícios e dos equipamentos que compõem tais empreendimentos (NETO, 2015). A implementação de um plano de manutenção preventiva eficiente em um edifício é uma prática altamente benéfica para prolongar a vida útil tanto do próprio edifício quanto de seus componentes, contribuindo assim para estender o ciclo de vida do empreendimento como um todo.

Segundo Neto (2015) alguns autores argumentam que ao obter um conhecimento aprofundado sobre a evolução das construções e dos equipamentos ao longo do tempo, poderemos alcançar uma gestão otimizada em diversos aspectos, tais como:

Planejamento do investimento inicial. Embora não represente a maior parcela dos custos totais na construção, desempenha um papel crucial como um indicador primário na fase inicial do projeto.

Alterações que são necessárias ainda na fase de projeto, as quais podem ter influência direta no investimento inicial. Essas alterações abrangem aspectos como os materiais e soluções construtivas utilizados, o tipo de equipamentos, o programa de usos do edifício e o comportamento estrutural.

Na fase de uso, existem práticas de gestão que devem ser adotadas, levando em consideração o tipo de intervenções necessárias para cumprir ou estender a vida útil prevista do edifício e de seus equipamentos. O cumprimento dessas boas práticas pressupõe a realização de manutenção regular.

Há uma crescente preocupação ambiental e com o entorno, com o objetivo de minimizar ao máximo os impactos ambientais em todas as fases do ciclo de vida de um edifício. Essas preocupações abrangem desde a concepção até a construção, utilização e possível desativação do edifício, buscando práticas sustentáveis e medidas que promovam a preservação do meio ambiente (MONTEIRO, 2013).

### **2.3 Evolução da Indústria Hoteleira**

Conforme mencionado na obra "Breve Retrospecto do Turismo e da Acomodação" (CNC, 2005), o vocábulo "Hospitalidade" teve sua origem no contexto do Império Romano. O termo *hospitium* era utilizado para se referir aos locais que ofereciam, durante as jornadas, serviços temporários de alimentação e descanso. Além disso, *hospitale* e *hospitalicum* eram outras expressões utilizadas pelos romanos para denominar residências destinadas aos visitantes (*hospes*, *hospitus*).

A utilização do cavalo como meio de transporte nas vias e estradas romanas deu origem a diversas formas de alojamento: o *stabulum* (estabelecimento que fornecia acomodações para viajantes e cuidava dos cavalos), as *mutationes* (pontos de parada mantidos pelo Estado para a troca de animais e descanso dos viajantes), as *mansiones* (instalações destinadas a abrigar tropas militares em marcha) e as *tabernae* (estabelecimentos onde eram vendidos produtos locais, refeições e bebidas).

No período compreendido entre os séculos XI e XIII, ocorreram as Cruzadas, expedições militares-religiosas organizadas pelo mundo cristão com o objetivo inicial de libertar o Santo Sepulcro das "profanações" turcas. Durante esse período, as pousadas, que anteriormente eram destinadas principalmente a viajantes religiosos como um ato de caridade samaritana, passaram a adquirir características de empreendimentos lucrativos, devido ao intenso movimento de soldados, peregrinos e mercadores nas estradas europeias. Como resultado, muitos novos estabelecimentos foram abertos nessa época. É importante ressaltar que essa transformação na natureza da indústria hoteleira, que agora se consolidava como uma atividade profissional, teve como marco relevante a fundação do primeiro sindicato dos proprietários de pousadas em Florença, na Itália, no ano de 1282 (TOMÉ, 2018).

No início do século XIX, especificamente em 1804, entrou em vigência na França uma nova legislação civil, conhecida como o Código Napoleônico. Esse código proporcionou uma base jurídica para as principais conquistas da Revolução Francesa de 1789 e serviu de modelo para mais de 70 nações, estabelecendo as bases da sociedade moderna no ocidente. Um marco significativo desse código foi a regulamentação pioneira da responsabilidade civil dos proprietários de estabelecimentos hoteleiros, sendo a primeira vez na história da humanidade em que tal regulamentação foi estabelecida (CNC, 2005).

Durante a era das monarquias, a classe nobre tinha o privilégio de ser hospedada nos palácios da aristocracia, bem como em instalações militares e administrativas, enquanto os demais viajantes eram acolhidos de forma precária em albergues e estalagens. Foi somente após a Revolução Industrial, com a expansão do sistema capitalista, que essa atividade começou a ser explorada comercialmente. Wanderley (2004) destaca que antes do século XIX, as formas de hospedagem eram bastante diferentes. Existiam estalagens, pousadas e tavernas que ofereciam acomodações e alimentação básicas para os viajantes. No entanto, esses estabelecimentos não possuíam a estrutura organizacional e os serviços especializados dos hotéis modernos.

## **2.4 Hotelaria no Brasil**

A trajetória da hospedagem no Brasil tem suas raízes no período colonial, no qual os visitantes eram acolhidos em propriedades rurais, conventos, residências urbanas (lares familiares) e cabanas (WANDERLEY; 2004). No entanto, o surgimento marcante da indústria hoteleira nacional ocorreu durante a chegada da corte portuguesa ao Rio de Janeiro em 1808, quando os portos foram abertos, resultando em uma significativa afluência de estrangeiros ao país (NUNES, 2004).

De acordo com Prestes (1999), houve outro estímulo significativo para a indústria hoteleira nacional na década de 60, quando foram estabelecidos incentivos fiscais para o setor do turismo e a entrada de empresas multinacionais no mercado, resultando em um aumento expressivo no número de hotéis de luxo. Além disso, um marco importante nessa década foi a fundação do Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR, acompanhada pelo estabelecimento do Fundo Geral de Turismo -

FUNGETUR. Nunes (2004) acrescenta que, posteriormente à criação da EMBRATUR, foi implementada a classificação dos hotéis em categorias por meio do sistema de estrelas.

No início dos anos 70, teve início a operação das renomadas cadeias internacionais de hotéis no Brasil. Essa introdução promoveu uma abordagem mais profissional no desenvolvimento dos serviços hoteleiros, com o objetivo de atender às demandas dos potenciais clientes. A chegada dessas cadeias coincidiu com um período de disponibilidade de financiamentos de longo prazo, alinhados aos incentivos fiscais voltados para a construção de empreendimentos hoteleiros. Nessa década, foram edificadas os primeiros grandes hotéis no país, localizados nas cidades do Rio de Janeiro e Salvador, que representavam uma combinação de negócios e turismo. No entanto, com a crise econômica dos anos 80 e a consequente suspensão dos financiamentos de longo prazo e incentivos fiscais, a expansão da rede hoteleira não pôde ser mantida no mesmo ritmo (WANDERLEY, 2004).

O crescimento da indústria hoteleira na década de 1970 foi impulsionado pelo aumento do número de viagens, viabilizado pelo desenvolvimento da infraestrutura de transporte aéreo e rodoviário. Além disso, fatores como o vigoroso desempenho econômico da época, os incentivos oferecidos pela Embratur para investimentos no setor de turismo a partir da segunda metade da década de 1960, bem como os financiamentos do BNDES e os benefícios fiscais (Fiset, Fungetur, Finam e Finor), contribuíram para o surgimento de novos empreendimentos. Vale ressaltar que houve uma expansão significativa das redes hoteleiras nacionais e a entrada de grandes cadeias internacionais no país, motivadas pelo crescimento econômico e pelo aumento dos investimentos estrangeiros no Brasil (GORINI, 2005).

Segundo Gorini (2005), no Brasil, algumas redes hoteleiras internacionais optaram por investimentos imobiliários e administração de seus hotéis, enquanto outras focaram apenas na operação, com os imóveis sendo construídos por investidores nacionais. A primeira cadeia internacional a estabelecer operações no país foi a Hilton International Corporation, que passou a administrar um hotel com 400 quartos na Avenida Ipiranga, em São Paulo, a partir de 1971 (Hilton São Paulo). Em 1974, foram inaugurados os primeiros hotéis das redes Holiday Inn (em Campinas), Sheraton (no Rio de Janeiro) e Intercontinental (também no Rio de Janeiro). Em 1975,

surgiram o Le Méridien (no Rio de Janeiro) e o Club Med (em Itaparica), seguidos pelo Novotel (no bairro do Morumbi, São Paulo) em 1977, todos associados a renomadas redes internacionais.

**Figura 02 – Primeira unidade da rede Hoteleira Club Med em Itaparica.**



Fonte: ANDRADE, 2019.

## **2.5 Manutenção Predial**

No contexto brasileiro, a relevância da manutenção predial passou a ser reconhecida a partir da década de 1980, diferentemente dos Estados Unidos e da Europa, onde essa preocupação já existia desde os anos 1960. A manutenção predial deve ser considerada como uma estratégia fundamental dentro de uma organização, uma vez que o seu desempenho tem um impacto direto nos usuários envolvidos (DARDENGO, 2010).

Segundo Rocha (2007) é possível observar uma considerável quantidade de edifícios construídos em praticamente todas as regiões do país. Dada a ampla presença dessas estruturas, torna-se indispensável a realização de manutenção adequada para garantir sua durabilidade ao longo do tempo. As instalações prediais elétricas, hidráulicas, sanitárias e de combate a incêndios precisam passar por

inspeções regulares, visando garantir a segurança dos moradores. Atualmente, a manutenção predial preventiva é uma realidade, especialmente no que diz respeito às instalações elétricas. A ausência de manutenção em instalações mais antigas pode levar a sobrecargas, curtos-circuitos e até mesmo à perda do patrimônio. No entanto, no caso de edifícios residenciais, não adianta que cada apartamento verifique individualmente seu quadro de luz, fornecimento de energia e outras instalações, se as instalações prediais do prédio como um todo não estiverem em perfeito estado de funcionamento.

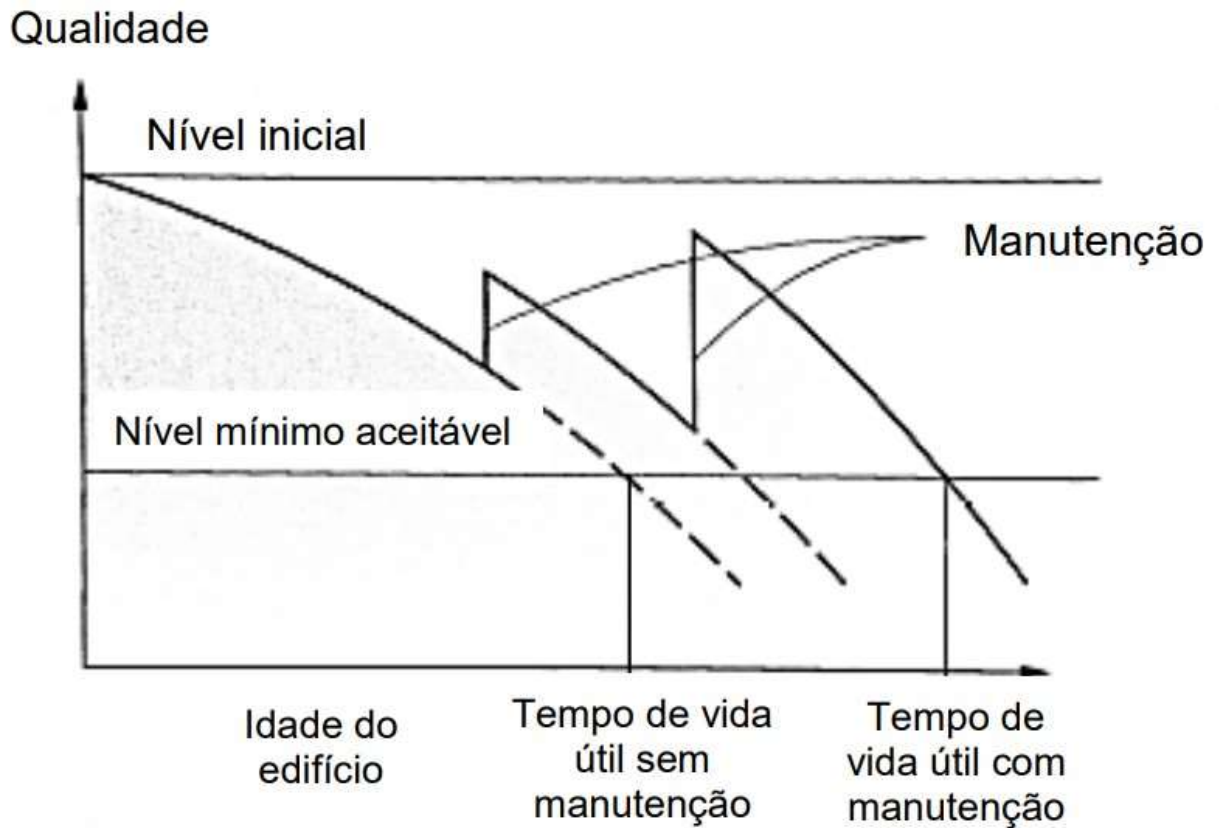
De acordo com Dardengo (2010), é fundamental analisar os padrões de operação, especialmente levando em consideração aspectos relacionados à higiene, segurança e bem-estar dos usuários. Além disso, é essencial estabelecer prazos mínimos aceitáveis para identificar falhas, determinar a periodicidade das vistorias para coleta de dados destinados às atividades de manutenção, bem como revisar e verificar os recursos disponíveis para a realização dos serviços. O surgimento de um perfil de usuário cada vez mais exigente e um mercado altamente competitivo têm demandado da indústria da construção civil a adoção de estratégias que avaliem tanto a qualidade dos produtos quanto dos processos construtivos.

Em uma grande parcela dos edifícios, é possível observar a presença de patologias que poderiam ter sido evitadas caso medidas preventivas adequadas tivessem sido adotadas durante as etapas de projeto, execução, seleção de materiais, uso e manutenção dessas construções. Entretanto, após a manifestação do problema, é necessário recorrer a conhecimentos e técnicas apropriadas para sua resolução. É fundamental compreender que simplesmente recuperar um componente ou uma estrutura afetada por uma patologia não é suficiente se a causa raiz não for identificada e tratada de forma adequada. A identificação precisa e o tratamento adequado das origens do problema são essenciais para garantir o êxito do processo de recuperação.

Segundo a NBR 15575-1 (2013), o plano de manutenção predial é de extrema importância na determinação da vida útil de uma edificação. Quando elaborado de forma correta e seguido rigorosamente, incluindo a execução das atividades técnicas específicas estabelecidas, ele contribui para um considerável

aumento no valor da vida útil final da edificação. Isso pode ser visualizado na figura a seguir (figura 03).

Figura 03 – Qualidade da edificação x Tempo



Fonte: POLI, 2017.

### 3 METODOLOGIA

Neste capítulo, serão apresentados os métodos propostos para alcançar os objetivos deste estudo. Será descrita a coleta de dados e a realização da pesquisa, assim como as características dos apartamentos reformados do hotel em estudo. Em seguida, será explicado o sistema de gestão de manutenção do resort, seguido pela análise da frequência dos principais tipos de manutenção. Por fim, será realizada a comparação da frequência dessas manutenções antes e após a reforma, seguida das conclusões pertinentes ao estudo de caso.

### **3.1 Coleta de dados e realização da pesquisa**

Os dados utilizados para embasar este trabalho de conclusão de curso foram obtidos graças à posição ocupada pelo autor como membro da equipe de manutenção e engenharia do hotel resort em estudo. Essa condição proporcionou ao autor o privilégio de ter acesso direto ao sistema de gestão e manutenção hoteleira (SGMH) do resort, assim como estabelecer uma comunicação estreita e constante com os funcionários diretamente envolvidos neste estudo. Essa proximidade e imersão no ambiente de trabalho permitiram uma coleta detalhada dos dados necessários para a condução deste estudo.

### **3.2 Características gerais de um hotel resort**

Segundo Martins (2008), um hotel resort é um estabelecimento hoteleiro que se destaca por sua oferta abrangente de comodidades e atividades recreativas. A localização estratégica desses hotéis, geralmente em áreas de beleza natural, como praias ou montanhas, proporciona aos hóspedes vistas deslumbrantes e acesso a atividades ao ar livre.

Os resorts são conhecidos por sua ampla infraestrutura de lazer, incluindo piscinas, spas, academias, quadras esportivas, campos de golfe e restaurantes gourmet. Essas opções de entretenimento são cuidadosamente projetadas para atender aos diferentes gostos e preferências dos hóspedes, proporcionando-lhes uma variedade de escolhas durante sua estadia.

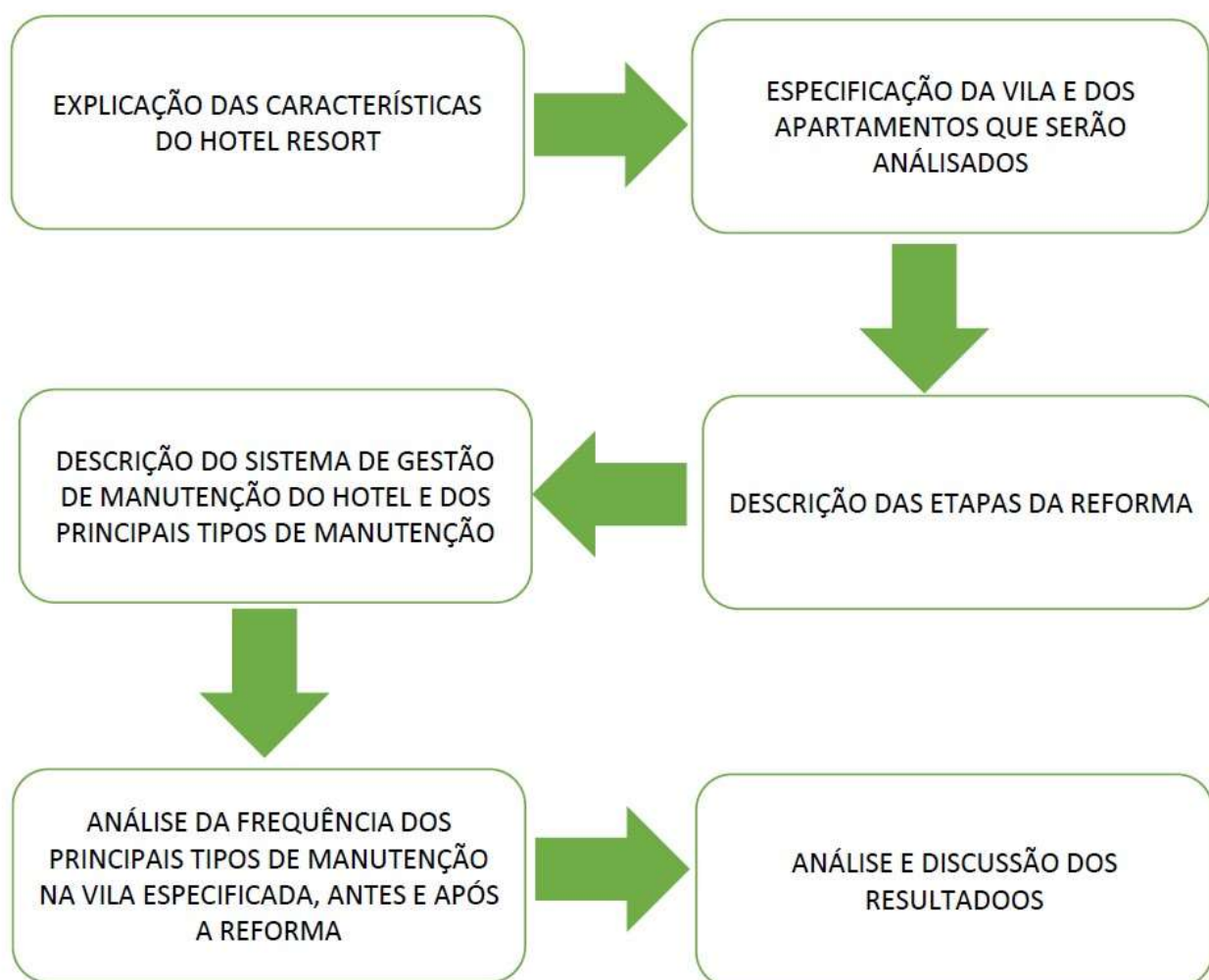
Além disso, o conforto e o luxo são marcas registradas dos hotéis resort. Os quartos são projetados para oferecer um ambiente aconchegante, com comodidades de alta qualidade, como banheiras de hidromassagem e serviço de quarto 24 horas. Os resorts também disponibilizam suítes espaçosas e vilas privativas para atender às necessidades de famílias maiores ou grupos de amigos.

Uma característica adicional dos hotéis resort é a oferta de programas de entretenimento e atividades para todas as idades. Clubes infantis, parques aquáticos, shows ao vivo e atividades esportivas são algumas das opções disponíveis para garantir que os hóspedes tenham uma experiência agradável e diversificada durante sua estadia.

Em conclusão, um hotel resort é uma opção de hospedagem que vai além das expectativas tradicionais. Com sua localização privilegiada, ampla infraestrutura de lazer, conforto e luxo, e uma variedade de atividades recreativas, esses estabelecimentos proporcionam aos hóspedes uma experiência completa e memorável de descanso e diversão.

O fluxograma a seguir (figura 04) ilustra os tópicos das etapas seguintes do presente trabalho.

**Figura 04 – Fluxograma explicativo das etapas do trabalho.**



Fonte: Autor.

### **3.3 Sistema de funcionamento do empreendimento**

Antes de proceder à análise da reforma, do sistema de manutenção e das principais atividades do resort, é imprescindível fornecer uma descrição do funcionamento do sistema de aluguel dos apartamentos. Essa etapa introdutória permitirá uma compreensão contexto operacional do resort.

#### **3.3.1 Empresas dentro do resort**

Dentro do âmbito operacional do resort, é importante destacar a existência de duas empresas distintas, cada uma com seu próprio Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ). Essas empresas desempenham um papel fundamental no funcionamento dos hotéis.

A fim de facilitar a compreensão do sistema operacional do empreendimento, optou-se por atribuir nomes fictícios às duas empresas envolvidas. O resort em si foi denominado como "Empresa 1", enquanto o condomínio associado recebeu o nome de "Empresa 2".

Nos próximos tópicos, será realizada uma explanação acerca da finalidade e atuação de cada uma das empresas envolvidas no empreendimento, bem como será apresentada a interligação entre elas. Por solicitação do empreendimento, não serão mencionados os nomes fantasia das duas empresas, a fim de preservar a confidencialidade de sua identidade. No entanto, os detalhes essenciais serão fornecidos para uma compreensão abrangente do papel desempenhado por cada uma delas e de como estão conectadas dentro do contexto operacional do empreendimento.

##### **3.3.1.1 Empresa 1 – Resort**

Todas as áreas que estão além dos apartamentos das vilas pertencem exclusivamente ao resort, englobando instalações como o centro de convenções, restaurantes, praças, parques e áreas de entretenimento. A empresa responsável por todas as operações, aquisição de insumos e gerenciamento dos funcionários que atuam nesses ambientes é a Empresa 1, ou seja, o próprio resort. Essa empresa

desempenha um papel central na administração e no funcionamento dessas áreas, garantindo a prestação de serviços de qualidade aos hóspedes e visitantes.

### *3.3.1.2 Empresa 2 – Condomínio*

No que diz respeito às acomodações internas dos apartamentos, cabe à Empresa 2, ou seja, o condomínio, a responsabilidade pela sua gestão e manutenção. É importante ressaltar que todos os apartamentos localizados nas 14 vilas do empreendimento são de propriedade particular, ou seja, cada unidade hoteleira possui seu respectivo proprietário. Dessa forma, o condomínio tem a incumbência de garantir a adequada conservação e funcionamento das acomodações, visando proporcionar uma experiência agradável aos proprietários e seus hóspedes.

Os proprietários dos apartamentos são os membros que constituem a Empresa 2, ou seja, o condomínio, e possuem a opção de utilizar as unidades para residência pessoal ou disponibilizá-las para aluguel. Nesse sentido, é estabelecida uma parceria exclusiva entre a Empresa 2 (condomínio) e a Empresa 1 (resort) para a administração dos aluguéis. Essa parceria permite que os proprietários coloquem suas unidades disponíveis para aluguel em uma modalidade conhecida como "pool", na qual o resort gerencia todo o processo de locação, incluindo a comercialização, recepção dos hóspedes e prestação de serviços durante a estadia. Essa colaboração exclusiva entre as duas empresas visa proporcionar um sistema eficiente de aluguel, garantindo uma experiência padronizada e de qualidade aos hóspedes que optam por se hospedar nas unidades disponibilizadas para aluguel pelos proprietários.

## **3.4 Especificação da Vila objeto de estudo**

O resort é constituído por 14 vilas. Neste estudo, a Vila 04 foi selecionada como objeto de reforma e foi submetida a um processo de renovação durante o período de 02/04/2022 a 02/07/2022.

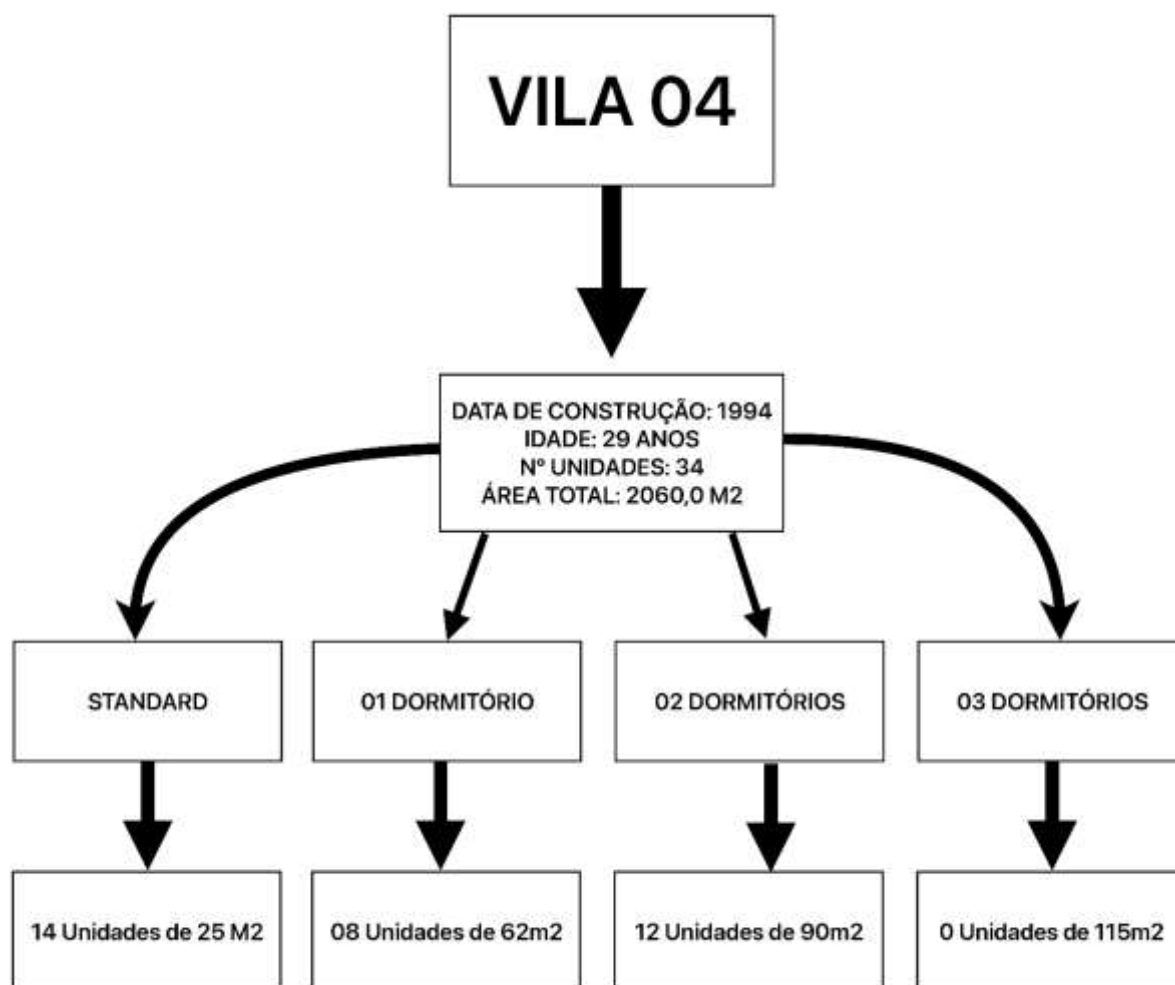
É importante ressaltar que a reforma foi realizada exclusivamente nas áreas internas dos apartamentos, sendo uma opção disponibilizada aos proprietários que escolheram realizar a renovação durante o período acordado com o Resort. Essa iniciativa visou melhorar e atualizar as instalações dos apartamentos.

### 3.4.1 Vila 04

A Vila 04, também conhecida como Hotel 04, foi originalmente construída no ano de 1994 e é composta por um total de 34 apartamentos. A área total construída dessa vila é de 2.060,00m<sup>2</sup>. No interior do prédio, encontram-se diferentes tipos de unidades residenciais, incluindo:

- 14 unidades padrão.
- 8 unidades de 1 dormitório.
- 12 unidades de 2 dormitórios.

Figura 05 – Vila 04 (hotel 04)



Fonte: Autor.

Conforme indicado na Figura 06, o prédio da Vila 04 está posicionado entre as Vilas 06, 05 e 03.

**Figura 06 – Localização da Vila 04 no empreendimento**



Fonte: FREITAS, 2019.

### 3.5 Reforma dos apartamentos

Cada apartamento na Vila 04 possui um proprietário individual que teve o direito de decidir se desejava ou não realizar a reforma em sua unidade. Portanto, 17 das 34 unidades foram reformadas. A seguir, será fornecido um resumo dos itens acordados entre o condomínio e o resort para a realização das reformas:

- Execução de uma nova infraestrutura de hidrossanitária (água fria, água quente e esgoto);
- Execução de uma nova infraestrutura de elétrica (eletrodutos, fiação e acabamentos novos);
- Alisamento e pintura das paredes (substituição do acabamento rústico);
- Troca da cerâmica de piso e parede;
- Substituição de acabamentos hidrossanitários (Vaso sanitário, lavatório, torneiras, chuveiros e ducha higiênica);
- Substituição dos móveis antigos por novos (planejados);
- Substituição de toda mobília;
- Instalação de bancadas e acabamentos de mármore;
- Troca de esquadrias (portas e janelas).

Na Figura 07, apresenta-se um exemplo de um apartamento da Vila 04 antes de passar pela reforma. Nessa imagem, é possível visualizar a condição anterior

do apartamento, incluindo os acabamentos antigos, mobiliário e decoração. Já na Figura 08, temos o apartamento da Vila 04 após ter sido reformado. Essa imagem mostra as melhorias realizadas, evidenciando os novos acabamentos, possíveis atualizações nos móveis e decoração, refletindo o resultado da reforma concluída.

**Figura 07 – Apartamento antes da reforma**



Fonte: Autor.

**Figura 08 – Apartamento após reforma**

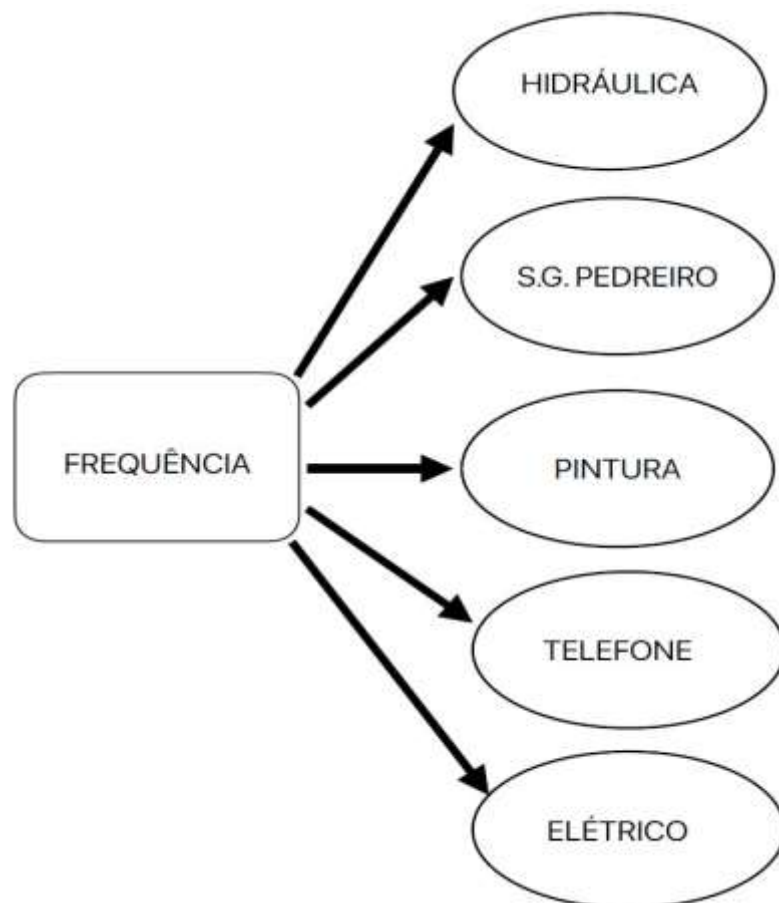
Fonte: Autor.

### **3.6 Sistema de Gestão e Manutenção Hoteleira**

O Resort em estudo apresenta uma estrutura organizada e abrangente para lidar com a gestão de manutenção, desde a identificação de problemas até a implementação de soluções. Esse modelo pode ser classificado como um Sistema de Gestão de Manutenção Hoteleira (SGMH).

Esse sistema de gestão de manutenção hoteleira envolve diversas etapas, incluindo a identificação de problemas, a priorização das demandas, o planejamento e agendamento das atividades de manutenção, a execução dos serviços, o monitoramento dos resultados e a avaliação contínua do desempenho.

A pesquisa tem como objetivo avaliar os principais grupos de serviços relacionados à manutenção no resort. O foco da análise será alcançar uma frequência geral para cada grupo de serviço, conforme descrito na Figura 09 do estudo.

**Figura 09 – Serviços considerados para análise da frequência**

Fonte: Autor.

De forma específica, serão detalhados os serviços pertencentes a cada grupo de manutenção identificado, a fim de formular a frequência correspondente a cada um deles. Abaixo, apresento uma descrição geral dos serviços pertencentes a cada grupo, que serão detalhados no estudo:

**- Hidráulico:**

desentupimentos em pias, tanques, ralos e chuveiros, consertos de vazamentos, trocas de peças desgastadas, ajustes em ralos e assentos sanitários soltos, consertos de infiltrações, trocas de sifões, instalação de novas pias, tanques, ralos e chuveiros, e consertos em válvulas de descarga, além da aplicação de vedação com silicone em banheiros. Esses serviços têm o objetivo de manter o bom funcionamento do sistema hidráulico, desobstruir tubulações e garantir o correto escoamento da água, contribuindo para a integridade e qualidade das áreas atendidas.

**- Serviço Geral / Pedreiro:**

Essas atividades incluem o reparo de buracos em paredes ou pisos, a correção de rebocos caídos, trincas e fissuras, a substituição de granitos, mármore e cerâmicas soltos ou trincados, bem como a fixação de telhas soltas. Além disso, os pedreiros realizam acabamentos em pisos, paredes, portas e janelas, cuidam dos reparos em tetos danificados, impermeabilizam lajes e telhados, e fazem a manutenção em calhas e coletores de água. Também são responsáveis por colar ou fixar molduras de gesso danificadas, solucionar problemas de goteiras e realizar consertos em telhados e telhas soltas. Os serviços de pedreiro também abrangem a fixação de vasos sanitários, pias e tanques, reparos em degraus de escada, substituição de pisos, vedação com silicone em janelas e portas de vidro, e a construção de muretas ou paredes de alvenaria, com aplicação subsequente de chapisco e reboco.

**- Pintura:**

Os serviços de pintura em geral são realizados com o objetivo de proporcionar bem-estar aos hóspedes, combinando funções de manutenção e estética. Essas pinturas incluem a manutenção e renovação de tetos, paredes, portas, janelas e forros de madeira. Através desses serviços, busca-se preservar a integridade das superfícies, corrigir eventuais desgastes, garantir a proteção contra danos e promover uma aparência visualmente agradável.

**- Telefone:**

Instalação de ramais telefônicos, garantindo a disponibilidade de linhas de comunicação em diferentes pontos do empreendimento. Além disso, são efetuados reparos em tomadas de telefone danificadas, assegurando a correta conexão e funcionamento dos aparelhos. No que diz respeito à TV, são executadas instalações de pontos de TV a cabo ou satélite. Também são realizados ajustes e reparos em antenas, cabos e conexões, visando garantir uma qualidade de sinal adequada.

**- Elétrico:**

Conserto de fiação de tomadas danificadas, bem como a correção de quedas e substituição de disjuntores. Além disso, são realizadas a colocação de lustres e extensões, a fixação e instalação de novas tomadas e luminárias, e a troca

de tomadas e luminárias com defeito. Também é feita a colocação de espelhos em tomadas e pontos de luz desativados, além do conserto de fiações em curto-circuito.

A pesquisa realizará uma comparação do desempenho dos serviços de manutenção ao longo de um período de 4 meses antes e após o período da reforma. Durante esse período, serão analisados dados do SGMH para avaliar a frequência com que os serviços de manutenção foram realizados em cada grupo identificado.

A análise levará em consideração se a frequência dos serviços de manutenção foi afetada pela reforma, verificando se houve melhorias ou mudanças significativas no cronograma de manutenção após o período de renovação. Essa comparação permitirá uma avaliação do impacto da reforma nos serviços de manutenção do resort.

### 3.6.1 Ordem de serviço (O.S).

O processo de solicitação e execução dos serviços de manutenção no hotel segue um fluxo organizado. Quando um hóspede ou funcionário entra em contato com o setor de manutenção para solicitar um serviço, é aberta uma ordem de serviço detalhando a natureza da solicitação. Essa ordem de serviço pode ser criada por qualquer funcionário do setor de manutenção, utilizando o software específico ou o aplicativo do resort disponível em smartphones.

Uma vez que a ordem de serviço é registrada no sistema e fica em aberto, a equipe responsável pela logística do setor de manutenção é notificada e entra em contato com a equipe especializada no tipo de serviço solicitado. A informação sobre a ordem de serviço é repassada para os membros da equipe, que se dirigem ao local para resolver o problema.

Após a conclusão do serviço, a equipe de logística do setor de manutenção é informada e a ordem de serviço é encerrada no sistema. Caso o problema não seja solucionado, a ordem de serviço permanece pendente, registrando as informações sobre o ocorrido e o motivo pelo qual não foi possível resolvê-lo.

Na figura 10, é possível visualizar um exemplo de ordem de serviço do resort, onde foram removidas as informações específicas, como o nome dos integrantes envolvidos no processo e o nome do resort, atendendo ao pedido de

anonimato do hotel. A ordem de serviço inclui os dados essenciais, como o número de identificação da ordem, a data de abertura, a descrição detalhada do serviço solicitado, a localização específica onde o serviço deve ser realizado e quaisquer observações adicionais relevantes.

**Figura 10 – Exemplo de ordem de serviço.**

**CONDOMINIO**  
**Ordem de Serviço**

O.S. Nº : 947523      • Manutenção Corretiva      Localização : VILA D4  
 Requisitante : ██████████  
 Data de Emissão : 04/05/2023      Placa: 403  
 Data de Inclusão : 04/05/2023 15:38:45      Bem: APTO 403  
 Hotel : CONDOMINIO ██████████  
 Almojarifado : Manutencao

---

Serviço	Duração	Prioridade	Responsável
MANUTENÇÃO CORRETIVA	Mn.	1	DANIEL LACERDA

MATERIAL A SER REQUISITADO

Complemento do serviço a executar: \_\_\_\_\_

---

Material Empregado			Mão-de-Obra Empregada	
ITEM	UNID.	QTDE.	OPERADOR	HORAS

---

Observação  
VASO ENTUPIDO

Fonte: Autor.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A seguir, apresenta-se uma descrição abrangente do resort e de suas instalações complementares.

### 4.1 Descrição do hotel resort em estudo

Nesta seção, inicialmente, será abordado a contextualização do estabelecimento hoteleiro, oferecendo uma visão abrangente de suas características

distintas, destacando as instalações disponíveis, a infraestrutura de hospedagem e as diversas opções de entretenimento oferecidas aos hóspedes.

De acordo com Martins (2008) o material informativo referente ao hotel foi disponibilizado pela própria empresa. Revisado posteriormente pelo autor do presente trabalho em 2023. No entanto, devido a um acordo mútuo para preservar a confidencialidade do nome do hotel, esse material não será citado ou referenciado neste trabalho.

#### 4.1.1 Introdução

O estabelecimento hoteleiro em questão foi estabelecido em 1991, situado na cidade de Florianópolis, Santa Catarina, em uma vasta área de 1 milhão de metros quadrados, com 750 mil metros quadrados de Mata Atlântica e dunas preservadas. Este local apresenta uma paisagem extraordinária e é amplamente reconhecido como um dos principais resorts de praia do Brasil. O espaço de construção, que abrange uma área de 250 mil metros quadrados, será detalhadamente descrito a seguir, destacando suas distintas estruturas.

#### 4.1.2 Instalações

O Hotel Resort em estudo possui a seguinte configuração:

- Centro de Convenções;
- 14 vilas;
- Cinco restaurantes;
- Área para esportes e lazer;
- Complexo aquático;
- Espaço Zen e SPA;
- Centro comercial.

#### 4.1.3 Centro de convenções

O Centro de Convenções do hotel resort é destinado a eventos, reuniões, congressos e exposições. Com diversas salas disponíveis, ele pode acomodar até

3.600 pessoas, oferecendo uma configuração adaptada às necessidades de cada ocasião.

#### 4.1.4 Salão 01

O Salão 01 do Centro de Convenções possui uma área de 943 m<sup>2</sup> e é adequado para shows, exposições, feiras e eventos com capacidade de até 1.500 participantes.

#### 4.1.5 Salão 02

Disponibiliza um espaço de 672 m<sup>2</sup>, com capacidade para acomodar até 1.000 pessoas. Esse salão pode ser subdividido em três salas separadas, cada uma com 220,5 m<sup>2</sup> e capacidade para até 300 pessoas.

#### 4.1.6 Salão de frente ao mar

O hotel resort conta com dois salões de frente para o mar, cada um com capacidade para acomodar 220 pessoas.

#### 4.1.7 Salas de apoio

O Centro de Eventos do hotel dispõe de 10 salas de apoio totalmente equipadas, com tamanhos a partir de 24,5 m<sup>2</sup>, ou 4 salas com 49 m<sup>2</sup>. Todas as salas são projetadas para acomodar reuniões de até 100 pessoas, podendo ser utilizadas individualmente ou combinadas conforme necessário. Além disso, o hotel possui mais quatro salas de apoio com capacidade para até 70 pessoas em formato de auditório, sendo duas salas com 64,97 m<sup>2</sup> e as outras duas com 57,57 m<sup>2</sup>.

#### 4.1.8 Praça de exposições

O Centro de Convenções dispõe de quatro áreas destinadas a exposições. A sala de exposição 01 possui uma área de 191,8 m<sup>2</sup>, a sala de exposição 02 tem 299 m<sup>2</sup>, a sala de exposição 03 tem 943 m<sup>2</sup> e a sala de exposição 04 tem 441 m<sup>2</sup>.

#### 4.1.9 Restaurantes

O hotel resort dispõe de cinco restaurantes, com opções gastronômicas que atendem a diversos paladares, desde a culinária brasileira até a alta gastronomia internacional. As capacidades dos restaurantes são as seguintes:

- Restaurante 01: Acomoda até 380 pessoas.
- Restaurante 02: Acomoda até 120 pessoas.
- Restaurante 03: Acomoda até 80 pessoas.
- Restaurante 04: Acomoda até 250 pessoas.
- Restaurante 05 (exclusivo para eventos): Acomoda até 300 pessoas.

#### 4.1.10 Entretenimento

O hotel oferece uma ampla estrutura com uma extensa programação esportiva para hóspedes e encontros empresariais. Entre as atividades disponíveis, destacam-se:

- Arvorismo
- Surf na praia
- Complexo de piscinas, incluindo três piscinas aquecidas
- Trilhas ecológicas
- Complexo esportivo com campo de tênis
- Cavalgada nas dunas
- Sandboard
- Futebol
- Rapel

- Parede de escalada
- Hidroginástica
- Fitness

#### 4.1.11 Entretenimento noturno

Os hóspedes e participantes de convenções podem desfrutar de uma ampla programação de entretenimento noturno em diversos ambientes, que incluem:

- Videokê
- Jogos de Integração
- Intervenções temáticas
- Shows folclóricos
- Peças teatrais
- Apresentações de dança, musicais e circenses

#### 4.1.12 Centro comercial

Visando proporcionar facilidade e comodidade aos hóspedes, o hotel conta com um centro comercial completo, que inclui uma locadora de automóveis, um posto bancário, uma banca de revistas, uma lavanderia, boutiques, um salão de beleza, uma farmácia, uma clínica médica, uma loja de conveniência, uma joalheria, um laboratório fotográfico, uma loja de fotografia e uma loja de artesanato.

#### 4.1.13 Hotéis e acomodações

No que diz respeito à tecnologia de construção, é importante ressaltar que todos os 14 hotéis (vilas) do resort foram edificadas pela mesma empresa, utilizando a mesma tecnologia construtiva e os mesmos materiais de acabamento. Essa abordagem uniforme assegura a consistência e a qualidade das estruturas, proporcionando um padrão homogêneo em termos de estilo arquitetônico e conforto aos hóspedes.

A estrutura dos hotéis do resort é construída em concreto armado, enquanto as paredes de vedação e divisão são feitas de alvenaria de tijolo cerâmico.

O hotel dispõe de um sistema hidráulico que fornece água quente (por meio de caldeiras) e água fria. A água é proveniente de poços artesianos e passa por um tratamento adequado para consumo. O esgoto é tratado localmente por uma estação de tratamento. O sistema elétrico e telefônico é padronizado em todo o hotel. Quanto aos acabamentos, eles seguem um estilo rústico, com influências do Mediterrâneo. Os pisos são revestidos com cerâmica, com detalhes em pedra e madeira. A cobertura é composta por um telhado de estrutura em madeira e telhas de concreto.

Os projetos, incluindo arquitetônico, estrutural, elétrico e hidrossanitário, foram desenvolvidos pela mesma empresa. A execução dos hotéis também foi feita pela mesma construtora, garantindo qualidade e padronização. Assim, a qualidade oferecida aos hóspedes é uniforme em todas as 14 vilas (hotéis) do resort.

Os hotéis presentes neste resort oferecem total privacidade e conforto aos participantes dos eventos. O complexo é composto por 14 unidades hoteleiras, oferecendo aos hóspedes a opção de escolher entre os tipos de acomodação disponíveis, como o Apartamento Standard e o Apartamento Superior.

#### *4.1.13.1 Apartamentos superiores*

Os apartamentos do resort são disponibilizados em diferentes configurações, variando de 1, 2 e 3 dormitórios, com áreas que variam de 48 m<sup>2</sup> a 195 m<sup>2</sup>. Cada apartamento é composto por uma sala de estar, sala de jantar, sacada, cozinha completa com fogão, geladeira, freezer, forno microondas e máquina de lavar louça. Além disso, possuem uma área de serviço, churrasqueira e garagem. Os apartamentos são equipados com armários embutidos, ar-condicionado, ventiladores de teto, cofre e sistema de TV a cabo nos dormitórios e na sala de estar. Os hóspedes podem desfrutar de uma vista privilegiada, seja para os jardins ou para o mar.

Figura 11 – Apartamento de um dormitório



Fonte: Martins (2008).

Figura 12 – Apartamento de dois dormitórios



Fonte: Martins (2008).

**Figura 13 – Apartamento de três dormitórios**



Fonte: Martins (2008).

#### 4.1.13.2 *Apartamentos standards*

Os apartamentos, com área de 25 m<sup>2</sup>, são compostos por um quarto e um banheiro. Eles oferecem comodidades como armário embutido, frigobar, sistema de TV a cabo, som ambiente e vista para os jardins ou para o mar. A planta humanizada do apartamento standards é ilustrada na figura 14.

**Figura 14 – Apartamento de três dormitórios**



Fonte: Martins (2008).

## 4.2 Análise das ordens de serviços

Para a realização deste estudo, foram analisadas todas as solicitações de manutenção registradas na Vila 04, durante dois períodos distintos. O primeiro período compreendeu um intervalo de 4 meses anterior ao início da reforma, abrangendo o período de 01/01/2022 a 25/04/2022. Já o segundo período englobou desde a entrega dos apartamentos reformados até 4 meses após, ou seja, entre 10/08/2022 e 10/12/2022. Durante esses períodos, todas as ordens de serviço foram examinadas e categorizadas com base nos grupos de serviços descritos no item 3.6.

### 4.2.1 Primeiro período

No período inicial, foram executadas um total de 314 ordens de serviço na Vila 04. Após uma análise e seleção das solicitações que correspondiam aos serviços incluídos no escopo deste estudo, obteve-se um total de 166 ordens de serviço selecionadas. Entre os diferentes grupos de serviços, observou-se que as maiores demandas foram relacionadas aos serviços de elétrica, totalizando 61 ordens de serviço. Em seguida, destacaram-se os serviços de telefonia e TV, com 47 solicitações, seguidos pelos serviços gerais de pedreiro, com 34 solicitações. Os serviços de hidráulica contabilizaram 19 ordens de serviço, enquanto os serviços de pintura apresentaram apenas 5 solicitações.

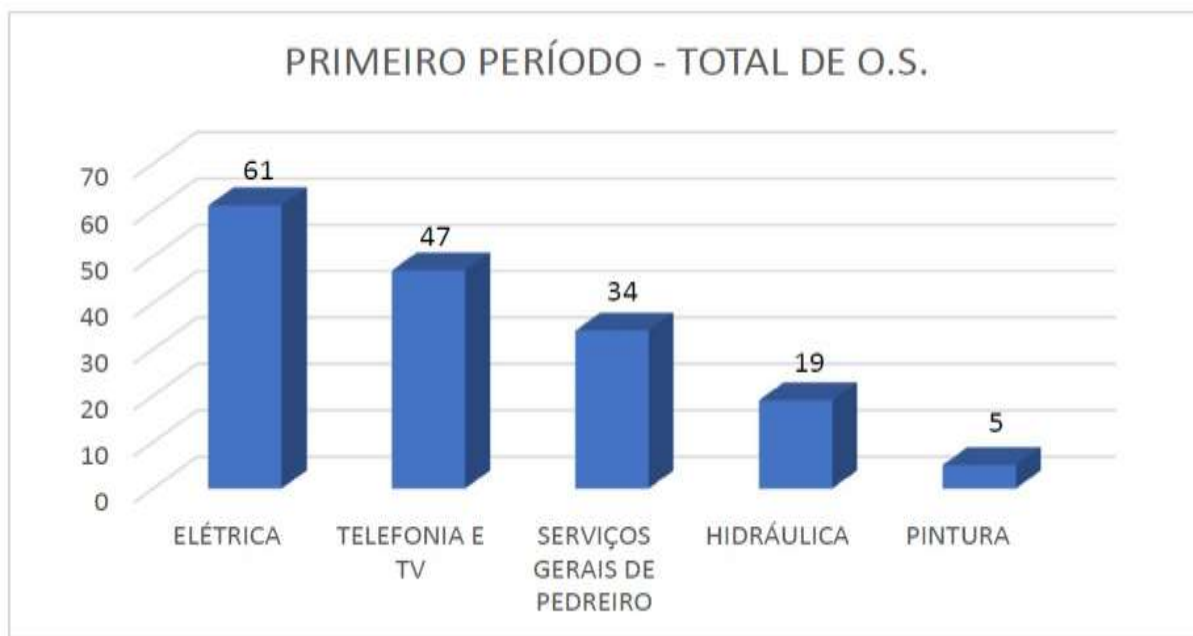
**Figura 15 – Tabela dos serviços do primeiro período**

PRIMEIRO PERÍODO	
SERVIÇOS	TOTAL DE O.S.
ELÉTRICA	61
TELEFONIA E TV	47
SERVIÇOS GERAIS DE PEDREIRO	34
HIDRÁULICA	19
PINTURA	5

Fonte: Autor.

O gráfico de colunas apresentado na Figura 16 ilustra o comparativo das solicitações de serviços, dispostas em ordem decrescente da esquerda para a direita.

**Figura 16 – Gráfico do primeiro período**



Fonte: Autor.

#### 4.2.2 Segundo período

No segundo período, foram registradas um total de 340 ordens de serviço executadas na Vila 04. Após uma minuciosa análise e seleção, de acordo com a segmentação dos grupos de serviços deste estudo, foram identificadas 165 ordens de serviço pertinentes. Durante esse período, caracterizado como pós-obra, destacaram-se as solicitações relacionadas à manutenção em telefonia e TV, totalizando 61 ordens de serviço. Em seguida, os serviços gerais de pedreiro obtiveram 43 ordens de serviço. Os serviços de hidráulica foram responsáveis por 39 ordens de serviço, enquanto os serviços de elétrica foram registrados em 19 solicitações. Por fim, os serviços de pintura apresentaram apenas 3 solicitações, sendo os menos requisitados nesse período.

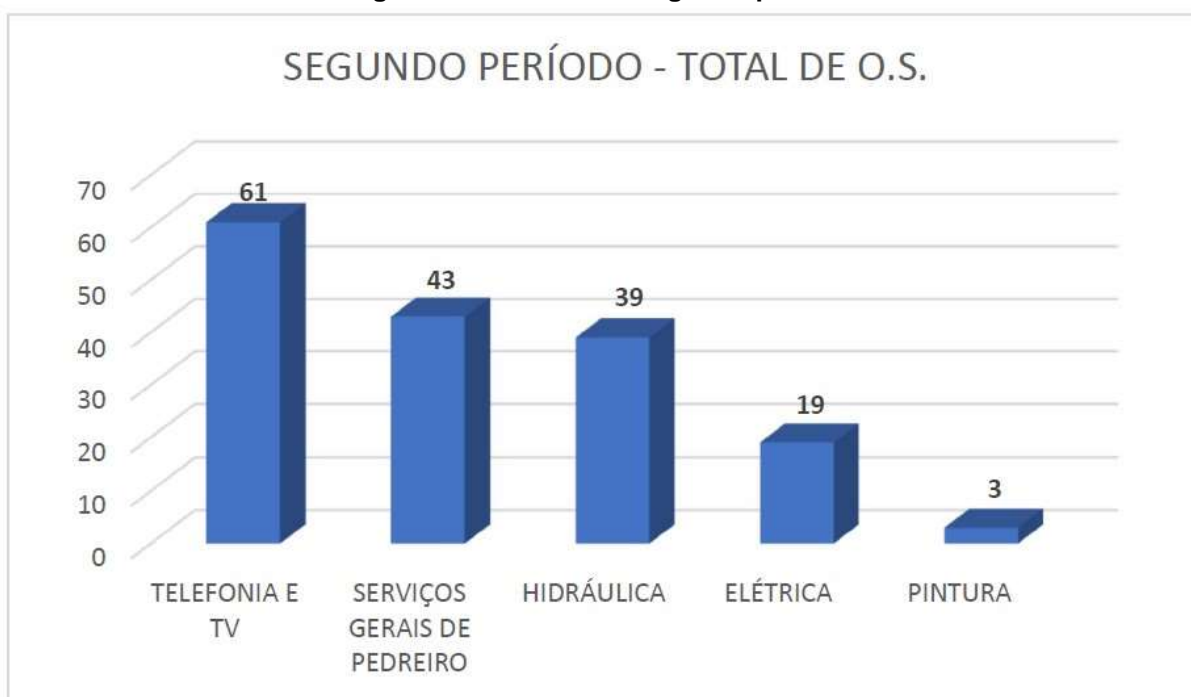
Figura 17 – Tabela dos serviços do primeiro período

SEGUNDO PERÍODO	
SERVIÇOS	TOTAL DE O.S.
TELEFONIA E TV	61
SERVIÇOS GERAIS DE PEDREIRO	43
HIDRÁULICA	39
ELÉTRICA	19
PINTURA	3

Fonte: Autor.

O gráfico de colunas apresentado na Figura 18 ilustra o comparativo das solicitações de serviços do segundo período, dispostas em ordem decrescente da esquerda para a direita.

Figura 18 – Gráfico do segundo período

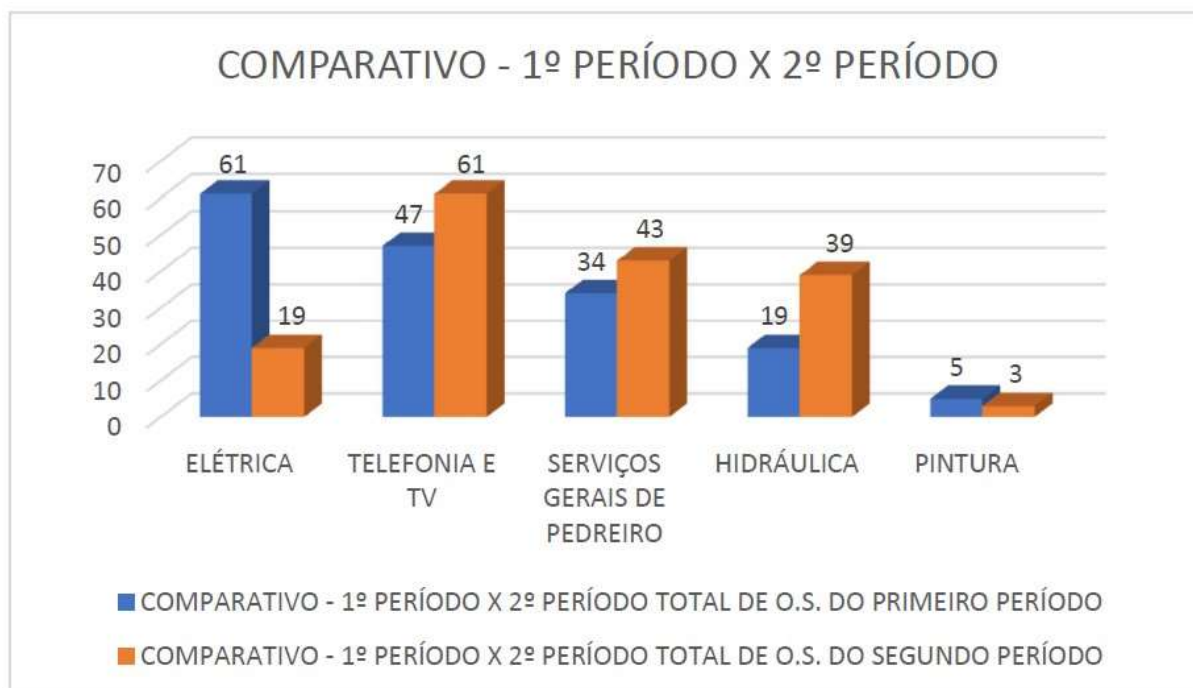


Fonte: Autor.

## 5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base nas informações apresentadas no item 4 desta pesquisa, é possível realizar uma análise sobre o impacto da reforma realizada nos apartamentos da Vila 04 nas solicitações de serviços de manutenção. Antes de prosseguir com essa análise, é essencial fornecer um comparativo entre as ordens de serviço registradas antes e após a conclusão da reforma. A Figura 19 ilustra esse comparativo, permitindo uma visualização objetiva das alterações ocorridas no volume dos serviços solicitados pelos hóspedes durante os dois períodos distintos.

Figura 19 – Gráfico comparativo entre o 1º e o 2º período



Fonte: Autor.

### 5.1 Elétrica

Ao analisar os dados até o momento, é evidente que as ordens de serviço relacionadas à área de elétrica nos apartamentos da Vila 04 apresentaram uma redução significativa de 68,85% durante os 4 meses seguintes à conclusão da reforma. Essa diminuição representa uma mudança significativa na demanda por

serviços de manutenção elétrica, indicando que a reforma teve um impacto positivo na qualidade e funcionamento dos sistemas elétricos dos apartamentos. Esses resultados reforçam a eficácia das intervenções realizadas durante a reforma, contribuindo para a melhoria geral da infraestrutura elétrica e proporcionando uma experiência mais satisfatória aos hóspedes.

## **5.2 Telefonia e TV**

Ao analisar os dados, constatamos um aumento significativo de aproximadamente 30,00% nas ordens de serviço relacionadas à área de telefonia e TV nos apartamentos da Vila 04 durante o segundo período. Esse incremento pode ser atribuído ao fato de que essa etapa da reforma dos apartamentos foi uma das últimas a ser concluída. Nesse momento, a equipe responsável pela execução desses serviços era composta por apenas dois integrantes, o que possivelmente impactou na capacidade de atendimento das demandas. Além disso, o prazo para a realização dessa etapa foi bastante reduzido, o que pode ter ocasionado pendências nos apartamentos reformados. Essas pendências são posteriormente sanadas após a entrega dos apartamentos para operação (pool) no resort. Essa análise ressalta a importância de uma gestão eficiente e devidamente dimensionada dos recursos durante o processo de reforma, a fim de minimizar o impacto nas solicitações de serviços e garantir a plena funcionalidade dos sistemas de telefonia e TV nos apartamentos.

## **5.3 Serviços gerais de pedreiro.**

Foi observado um aumento significativo de 26,47% nos serviços gerais de pedreiro durante o segundo período em comparação ao primeiro. Esse acréscimo pode ser justificado ao considerar as ordens de serviço desse grupo, incluindo os serviços de marcenaria, abertura de portas e fechaduras. Vale destacar que o hotel adota um sistema *contactless* para abertura das portas, onde a fechadura é acionada por meio da aproximação de um cartão na contactora da porta. A maioria dos serviços desse grupo, durante o segundo período, está relacionada à abertura de portas e

ajustes em fechaduras recém-instaladas, que precisam ser configuradas ao longo do tempo. Essa demanda adicional reflete a necessidade de ajustes e otimizações na operação das novas fechaduras, garantindo o pleno funcionamento do sistema de acesso aos apartamentos.

#### **5.4 Hidráulica**

Os serviços de hidráulica apresentaram um aumento significativo de 105,26% no período pós-obra. Esse aumento expressivo pode ser atribuído a uma série de fatores, sendo o principal deles a ausência de um teste de estanqueidade, durante o período da reforma, nas tubulações hidrossanitárias antes de sua cobertura com argamassa. O teste de pressurização das tubulações é uma etapa crucial durante a execução da infraestrutura hidráulica, pois permite identificar possíveis vazamentos, cuja correção é mais fácil de ser realizada antes que as tubulações sejam cobertas pela argamassa e pelos acabamentos, como massa corrida, pintura ou cerâmica. A falta desse teste adequado durante a obra resulta em uma maior incidência de problemas hidráulicos após a conclusão, o que demanda um número significativo de solicitações de serviço nessa área.

#### **5.5 Pintura**

Foi observada uma redução de 40,00% nas solicitações de serviços de pintura nos apartamentos. No entanto, tanto no período pré-reforma quanto no pós-obra, o número de ordens de serviço foi baixo. Essa baixa demanda pode ser atribuída à realização de uma ação preventiva de pintura nos apartamentos da Vila 04, um ano antes da reforma. Anualmente, o resort realiza uma ação preventiva abrangendo todos os serviços relacionados a pintura, o que contribui para a manutenção e preservação das áreas comuns e dos espaços internos dos apartamentos. Essa abordagem proativa tem se mostrado eficaz na redução de problemas e necessidades de pintura corretiva, resultando em um menor número de solicitações de serviços nesse grupo durante os períodos analisados.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desenvolvimento deste trabalho foi embasado na coleta de dados provenientes do estudo de caso. Essa coleta foi conduzida por meio de visitas in loco, onde foi possível realizar entrevistas informais com os profissionais envolvidos na manutenção, além de realizar uma observação das instalações. No entanto, um dos principais meios de obtenção de dados foi a análise dos relatórios de manutenção e seus respectivos custos, os quais foram obtidos por meio do SGMH implementado no resort. Essa abordagem metodológica permitiu uma análise aprofundada e sistemática dos aspectos relacionados à manutenção no contexto do hotel.

A participação do autor deste estudo como profissional atuante na gestão da área de manutenção e construção civil do resort desempenhou um papel fundamental na coleta e análise dos dados e serviços prestados, tanto no âmbito da manutenção quanto no da obra. O acompanhamento direto das reformas permitiu uma compreensão mais aprofundada dos resultados obtidos neste estudo. Essa perspectiva privilegiada proporcionou ao autor uma visão mais completa e embasada para justificar cada resultado apresentado, contribuindo assim para a qualidade e confiabilidade deste estudo.

Este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo apresentar e analisar o impacto de uma gestão eficaz, assim como as consequências da falta dessa gestão, no contexto da manutenção predial e da construção civil aplicadas ao setor hoteleiro.

### **6.1 Sugestões para trabalhos futuros**

Como sugestões para futuros trabalhos, tem-se:

- Analisar o impacto da frequência dos serviços de manutenções na satisfação e qualidade percebida pelos hóspedes.
- Realizar um comparativo entre a frequência dos serviços de manutenção e a ocupação do hotel.
- Analisar a evolução dos custos de manutenção predial em hotéis ao longo do tempo.

- Comparar a frequência dos serviços de manutenção entre apartamentos que são colocados para aluguel (*pool*) e apartamentos de moradia fixa de seus proprietários e familiares.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Artur Luiz. 2019. Club Med Itaparica fecha as portas em julho; saiba o motivo. Disponível em: [https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2019/03/club-med-itaparica-fecha-as-portas-em-julho-saiba-o-motivo\\_163160.html](https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2019/03/club-med-itaparica-fecha-as-portas-em-julho-saiba-o-motivo_163160.html). Acessado em: 12/07/2023.

BAÍA, J. L.; MELHADO, S. B. **Implantação de um sistema de gestão da qualidade em empresas de arquitetura**. Brasil - São Paulo, SP. 1998. BOLETIM TÉCNICO DA ESCOLA POLITÉCNICA DA USP, Departamento de Engenharia de Construção Civil, BT/PCC/221 23p.

CNC - CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO. **Breve História do Turismo e da Hotelaria**. Rio de Janeiro. 2005. 38 p.

DARDENGO, Cássia Figueiredo Rossi. **Identificação de patologias e proposição de diretrizes de manutenção preventiva em edifícios residenciais multifamiliares da cidade de Viçosa – MG**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil. Universidade Federal de Viçosa. Minas Gerais. 2010.

FERREIRA, Alexandre de Deus; CARLONI, Alessandro Ramos. **Implantação da metodologia 5s no setor de manutenção de um hotel na cidade de Franca-SP**. 2019.

FREITAS, Fabiana. 2019. Descanso no Costão do Santinho. Disponível em: <http://www.jusviajante.com.br/2014/09/descanso-no-costao-do-santinho.html>.

GONÇALVES, C.; MORTAL, A. **A Gestão da Manutenção nos Hotéis de 4 e 5 Estrelas no Algarve**. Artigo e comunicação apresentada, n. 8º, 2005.

GORINI, Ana Paula Fontenelle; MENDES, Eduardo da Fonseca. Setor de turismo no Brasil: segmento de hotelaria. 2005.

MARTINS, Anderson Sopena. **Avaliação dos custos de serviços de manutenção predial em hotéis resorts**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina. 2012.

MAURÍCIO, N. R.; RAMOS, KCM de. **Gestão na hotelaria**. Revista F@ ciência, v. 8, n. 11, p. 99-113, 2011.

MEDEIROS, Leonardo Lucena de. **Manutenção predial de hotéis: estudo de caso em um empreendimento na Via Costeira de Natal/RN. 2020**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

MONTEIRO, David Miguel Marques. **Estudo de Aplicabilidade de um Modelo de Manutenção de uma Empresa Industrial Metalomecânica Sodecia**. 2013. Tese de Doutorado. Universidade da Beira Interior (Portugal).

NASCIMENTO, L. A.; YAMAMOTO, M. A.; CHENG, L. Y.; SANTOS, E. T. **Análise da utilização de sistemas de gestão empresarial em empresas do setor da construção civil.** Brasil - São Paulo, SP. 2004. 6 p. CONFERÊNCIA LATINO-AMERICANA DE CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL, 2004, São Paulo; ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 10, 2004, São Paulo.

NETO, José Paulo. **Gestão e Organização da manutenção Preventiva de uma Unidade Hoteleira.** 2015.

NUNES, A. T. **Emprego de um sistema de informação geográfica (SIG) para suporte ao planejamento do produto hoteleiro, apresentando um caso para uma região da cidade de São Paulo.** 2004. 108 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) - Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

POLI, Cláudia Maria Basso. **Manual de uso, operação e manutenção das edificações residenciais: Avaliação do conteúdo a fim de aumentar a utilidade para a construção civil e para o usuário.** Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia Civil. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/170982>.

PRESTES, M. **Análise de hotéis econômicos no Rio de Janeiro visando uma proposta arquitetônica bioclimática.** Brasil - Fortaleza, CE. 1999. ENCONTRO LATINO-AMERICANO DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 2º & ENCONTRO NACIONAL DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 5º, Fortaleza, 1999. Artigo técnico.

ROCHA, Hildebrando Fernandes. **Importância da manutenção predial preventiva.** Holos, v. 2, p. 72-77, 2008. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=481549273006>

SANTOS, D. G. **Modelo de gestão de processos na construção civil para identificação de atividades facilitadoras.** Florianópolis, 2004. 219 f. Tese (Doutorado em Engenharia Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

SOARES, C. A. P.; COSENZA, O. N. **O Sistema de Gestão como Fator de Produtividade para a Construção Civil.** Brasil - Florianópolis, SC. 1998. v.2 p. 133-140. IN: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 7º, Florianópolis, 1998. Artigo técnico.

TOMÉ, Luciana Mota. **Panorama do setor hoteleiro no Brasil.** 2018.

WANDERLEY, Henrique. **A percepção dos hóspedes quanto aos atributos oferecidos pelos hotéis voltados para o turismo de negócios na cidade de São Paulo.** São Paulo, 2004. 112 p. Dissertação (Pós-graduação em Engenharia Civil) - Escola Politécnica, Universidade de São Paulo. São Paulo. 2004.