

Resorts no Brasil: Tipologia ou Nome Fantasia?

Renato Luiz Grampa¹
Renê Correa do Nascimento²
Elizabeth Kyoko Wada³

Resumo

Os meios de hospedagem, inclusive os *resorts*, têm se tornado alvo de crescentes estudos científicos na última década, em decorrência da elevada seletividade imposta pela sociedade contemporânea. Apesar de, em 2010, o Ministério do Turismo (MTur) ter definido requisitos mandatórios a que um *resort* deve atender, acredita-se que ainda haja certas incongruências entre os dados oficiais cadastrados no site do MTur, na Associação Brasileira de Resorts (ABR) e em revistas de divulgação de meios de hospedagens para turistas. Desta forma, o presente trabalho teve como objetivos comparar o número de *resorts* cadastrados no MTur, com aqueles certificados pela ABR, e com o número de hospedagens consideradas *resorts* pela revista Guia Quatro Rodas (Guia4), bem como verificar a tipologia atribuída pelo Ministério do Turismo para os meios de hospedagem que utilizam o termo *resort* em seu nome fantasia. Os resultados do presente trabalho sugerem que seja criado um instrumento oficial capaz de fiscalizar tais incongruências, inclusive com o objetivo de propor alterações nos nomes fantasias de tais empreendimentos.

Palavras-chave: Turismo. Hotelaria. Resort.

¹ Turismólogo - Mestrando - Programa de Mestrado em Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi – renatogrampa@yahoo.com.br

² Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo – Professor do Programa de Mestrado em Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi - renecorrea@uol.com.br

³ Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo – Coordenadora do Programa de Mestrado em Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi – ewada@uol.com.br

Introdução

A busca por serviços de qualidade tem se tornado uma constante na sociedade contemporânea, caracterizada como cada vez mais criteriosa nas suas escolhas. Um dos serviços mais discutidos na atualidade é a hospedagem, inerente ao ramo do Turismo, que por sua vez “compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras” (OMT, 2001).

De acordo com os registros históricos publicados em diversas bibliografias, os meios de hospedagem surgiram para acolher e abrigar os seres humanos que se encontravam em trânsito. Segundo Celia Maria de Moraes Dias, “[...] desde a antiguidade até os nossos dias, uma forma incipiente ou equivalente de hotel sempre acompanhou os passos dos viajantes” (DIAS, 2004). Podemos verificar que no transcorrer de sua história, esses meios congregaram outras tipologias e funções, adquirindo ao longo do tempo suas distintas formas e características. Segundo Swarbrooke e Horner (2002), foi no auge do Império Romano, por exemplo, que apareceram os *resorts* com a finalidade turística. Eles acreditam que a população romana instalava habitualmente esses meios de hospedagem em lugares próximos as estações termiais. Desta forma, os romanos poderiam usufruir de atividades voltadas ao lazer, à saúde e as artes.

Segundo Mill (2001), o primeiro embrião de *resort* com conceito de *Spa* surgiu em 1326 na Bélgica, perto da cidade de Liege. Lá, o ferreiro Colin Le Loup se curou de uma doença grave com banhos regulares numa piscina natural local, cuja água era rica em ferro. Em agradecimento, ele construiu na localidade um alojamento para receber outras pessoas.

Inicialmente, o principal atrativo dos *resorts* consistia na possibilidade de tratamentos de saúde, apoiados por profissionais da área. Porém, tal proposta sofreu alterações gradativas, e a popularização dos *resorts* passou a ser pautada muito mais pelas atividades sociais que eram organizadas por suas administrações do que pela proposta inicial, que era a promessa de curas.

IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

A definição do termo *resort* tem sido alvo de inúmeras discussões, devido à grande diversidade de conceitos disponíveis na literatura.

De acordo com HOUAISS (2011), *resort* significa um local que oferece hospedagem, recreação e divertimento, especialmente para pessoas em gozo de férias.

O Ministério do Turismo define *resort* como “Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que oferece serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento” (2010).

Curiosamente, o próprio MTur, através da série “Caminhos do Futuro”, coleção de manuais publicadas pelo Ministério com o objetivo de, segundo eles, “educar a sociedade para o setor”, utiliza a conceito de *resorts* definido no livro “Hotel: planejamento e projeto”, que trata este meio de hospedagem como sendo “grandes empreendimentos, localizados próximos a atrativos da natureza. Subordinam-se a uma regulamentação para o equilíbrio ambiental, com instalações sofisticadas, classificação de quatro ou cinco estrelas” (ANDRADE, BRITO, & JORGE, 2000).

De acordo com Associação Brasileira de *Resorts* (2012), trata-se de “um empreendimento hoteleiro de alto padrão em instalações e serviços, fortemente voltado para o lazer em área de amplo convívio com a natureza, no qual o hospede não precisa se afastar para atender suas necessidades de conforto, alimentação, lazer e entretenimento”.

Finalmente, segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT), “*resorts* são destinos turísticos integrados e relativamente independentes, que oferecem uma variedade de instalações e atividades para os turistas”.

Pode-se observar, portanto, que não há um consenso na literatura sobre a definição de *Resort*, porém, podem ser destacadas algumas características comuns nesse tipo de meio de hospedagem, dentre elas: (a) Ambiente que promove sensação de bem-estar; (b) Divertimento; (c)

O hóspede não precisa sair do empreendimento, pois nele já encontra alimentação, acomodação e entretenimento; (d) Muitas vezes é a própria atração da viagem ou a única; (e) Geralmente mais de uma oferta de restaurante; (f) Numerosas atividades de lazer; (g) Atividades de saúde à disposição; (h) Arquitetura horizontal; (i) Amplos espaços aquáticos; (j) Áreas de recreação; (k) Sistema *all-inclusive*.

Acredita-se que a falta de consenso supracitada possa culminar em incongruências entre os órgãos regulamentadores e revistas consideradas como guia para os turistas interessados no assunto, como o Guia Quatro Rodas. Desta forma, o presente trabalho teve como objetivos (a) comparar o número de *resorts* cadastrados no Ministério do Turismo (MTur), com aqueles certificados pela Associação Brasileira de *Resorts*, e com o número de hospedagens consideradas *resorts* por uma revista de grande tiragem no Brasil (Guia Quatro Rodas); e (b) verificar a tipologia atribuída pelo Ministério do Turismo para os meios de hospedagem que utilizam o termo *resort* em seu nome fantasia.

De acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação, existem sete tipologias de meios de hospedagem para atender a diversidade da oferta hoteleira nacional (Tabela 1), dentre os quais se destacam os *resorts*.

Tabela 1. Classificação dos meios de hospedagem de acordo com simbologia de estrelas.

Hotel – de 1 a 5 estrelas	★	★ ★ ★ ★ ★
Resort – de 4 e 5 estrelas	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Hotel Fazenda – de 1 a 5 estrelas	★	★ ★ ★ ★ ★
Cama & Café – de 1 a 4 estrelas	★	★ ★ ★ ★
Hotel Histórico – de 3 a 5 estrelas	★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Pousada – de 1 a 5 estrelas	★	★ ★ ★ ★ ★
Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas	★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★

Fonte: Cartilha de Orientação Básica – Resort. Ministério do Turismo, 2010.

Metodologia

A análise dos *resorts* cadastrados no Ministério do Turismo fora realizada com auxílio dos dados disponíveis no site www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.action, assim como os *resorts* certificados pela Associação Brasileira de *Resorts* foram analisados de acordo com o site www.resortsbrasil.com.br. Os *resorts* relacionados no Guia 4 Rodas foram verificados por intermédio do site <http://viajeaqui.abril.com.br/guia4rodas>, e finalmente, a comparação entre nome fantasia e tipo de meio de hospedagem encontrado no certificado de cadastro emitido pelo MTur fora realizada por meio de dados disponíveis no site www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.action. Adicionalmente, a discussão dos achados do presente estudo fora realizada de acordo com levantamento bibliográfico, no qual foram adotadas as bases de pesquisa científica SciELO e EBSCO.

Resultados e Discussão

Os resultados obtidos no presente trabalhos serão apresentados nas tabelas a seguir:

Tabela 2. Número de *resorts* cadastrados no Ministério do Turismo (MTur), certificados pela Associação Brasileira de *Resorts* (ABR) e divulgados pelo Guia Quatro Rodas (Guia4).

MTur	ABR	Guia4
125	46	91

Fonte: Acervo Pessoal.

A tabela 2 demonstra que apenas 46 *resorts*, dos 125 cadastrados pelo Ministério do Turismo (47,71%) e dos 91 cadastrados pelo Guia Quatro Rodas (34,73%), receberam a certificação da Associação Brasileira de *Resorts*.

A comparação quantitativa inicial permite a constatação de há uma incongruência dos dados divulgados por órgãos reguladores e o Guia Quatro Rodas. Como consequência, poderão ocorrer maiores dificuldades inerentes ao processo de escolha por parte dos turistas que procuram este tipo de hospedagem para o seu período de lazer, bem como prejuízos relativos às pesquisas e estatísticas relacionadas ao tema.

Tabela 3. Distribuição dos *resorts* de acordo com as regiões do Brasil, apresentada pelas três fontes pesquisadas.

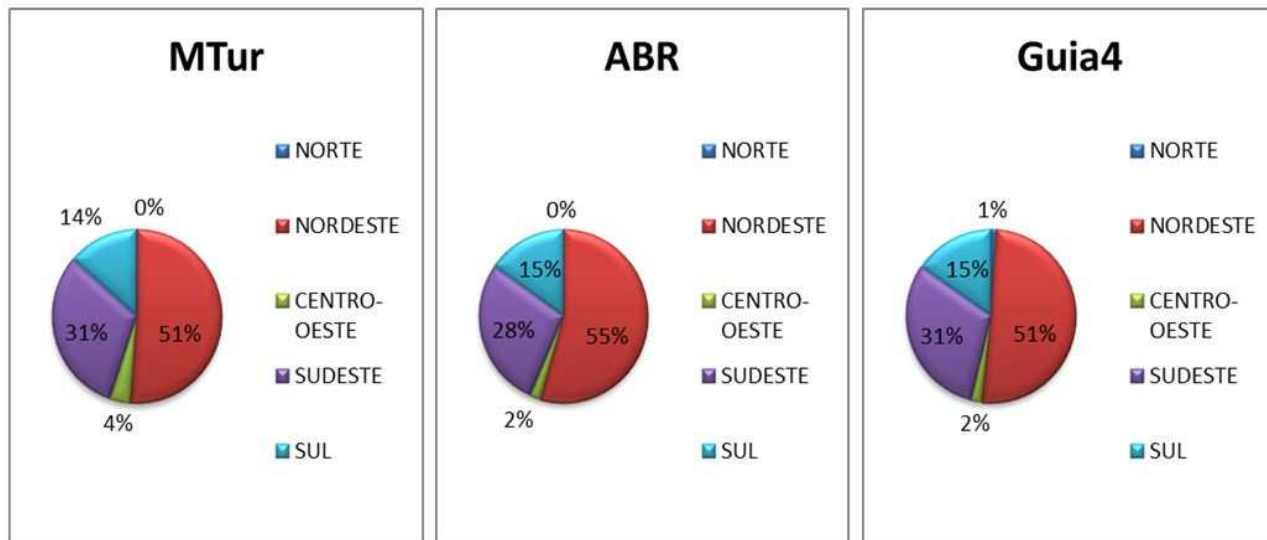
MTur			ABR			Guia4		
REGIÃO	UNID	%	REGIÃO	UNID	%	REGIÃO	UNID	%
Norte	0	0,00%	Norte	0	0,00%	Norte	1	1,10%
Nordeste	64	51,20%	Nordeste	25	54,35%	Nordeste	46	50,55%
Centro-Oeste	5	4,00%	Centro-Oeste	1	2,17%	Centro-Oeste	2	2,20%
Sudeste	39	31,20%	Sudeste	13	28,26%	Sudeste	28	30,77%
Sul	17	13,60%	Sul	7	15,22%	Sul	14	15,38%
TOTAL	125	100%	TOTAL	46	100%	TOTAL	91	100%

Fonte: Acervo Pessoal.

A tabela 3 demonstra a distribuição dos *resorts* pelo território nacional em cada uma das fontes pesquisadas, corroborando com a análise anterior, uma vez que não há consenso na repartição deste tipo de meio de hospedagem pelo país. O que podemos verificar é que há, principalmente entre o Ministério do Turismo e o Guia Quatro Rodas em termos numéricos, informações semelhantes. Através das representações gráficas abaixo (Figuras 1 e 2), é possível visualizar melhor as variações encontradas entre os três órgãos investigados.

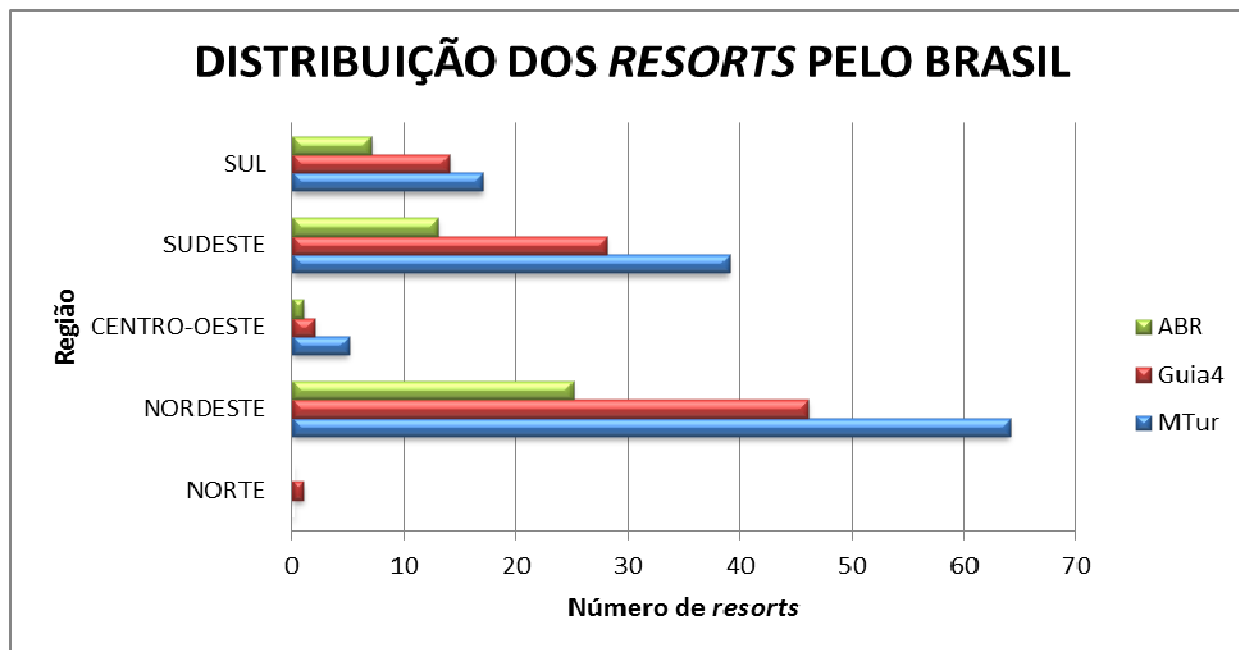
IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

Figura 1. Distribuição percentual dos *resorts* de acordo com as regiões do Brasil apresentada pelas três fontes pesquisadas.



Fonte: Acervo Pessoal.

Figura 2. Distribuição dos *resorts*, em números absolutos, de acordo com as regiões do Brasil apresentada pelas três fontes pesquisadas.



Fonte: Acervo Pessoal.

Ao realizarmos a busca usando o termo *resort* no nome fantasia do empreendimento, foram encontrados 98 meios de hospedagem, cadastrados no Ministério do Turismo, distribuídos nas seguintes tipologias:

Tabela 4. Análise da classificação, conferida pelo MTur, dos meios de hospedagem que adotaram o termo *resort* no seu nome fantasia.

TIPO	UNID	%
Resort	63	64,29%
Hotel	26	26,53%
Pousada	3	3,06%
Condo-Hotel	3	3,06%
Hotel Fazenda	1	1,02%
Flat	1	1,02%
Alojamento de Floresta	1	1,02%
TOTAL	98	100%

Fonte: Acervo Pessoal.

De acordo com a Tabela 4, pode-se observar que dos 98 meios de hospedagem que adotaram o termo *resort*, apenas 63 (64,29%) de fato se adequam a essa tipologia, o que demonstra que 35 empreendimentos (35,71%), embora tenham utilizado o termo em seu nome fantasia, não cumprem os requisitos mínimos exigidos pelo MTur para adquirirem tal cadastramento.

As figuras 3 e 4 expressam dois exemplos dos meios de hospedagem citados na tabela 4, sendo a figura 3 um exemplo de empreendimento que adotou o termo *resort* em seu nome fantasia, quando na verdade tratava-se de uma Pousada, enquanto a figura 4 demonstra um meio

IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

de hospedagem que utilizou o termo *resort* em seu nome fantasia em conformidade com a classificação atribuída pelo Ministério do Turismo ao meio de hospedagem.

Figura 3. Exemplo de empreendimento que adotou o termo resort em seu nome fantasia, quando na verdade tratava-se de uma Pousada.

CERTIFICADO DE CADASTRO
MEIO DE HOSPEDAGEM
19.007535.20.0001-6
Brasília/DF - Válido de 02/09/2010 a 02/09/2012

Nome Fantasia RESORT		Endereço Armação dos Búzios Armação dos Búzios-RJ CEP: [REDACTED]
Razão Social BUZIOS LTDA		
CNPJ [REDACTED]	Tipo Pousada	


Ricardo Moesch
Diretor de Estruturação, Articulação
e Ordenamento Turístico


Ana Isabel Mesquita de Oliveira
Secretária Nacional de Políticas
de Turismo

 **Cadastur**
Ministério
do Turismo

A autenticidade deste certificado pode ser verificada no sítio eletrônico www.cadastur.turismo.gov.br.

Fonte: Adaptado de <www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.action>

Figura 4. Exemplo de empreendimento que utiliza a palavra *resort* em seu nome fantasia em conformidade com a classificação atribuída pelo Ministério do Turismo ao meio de hospedagem.

CERTIFICADO DE CADASTRO
MEIO DE HOSPEDAGEM
10.035534.20.0006-0
Brasília/DF - Válido de 27/01/2011 a 27/01/2013

Nome Fantasia	HOTEL E RESORT	Endereço	Calhau São Luís-MA CEP: _____
Razão Social	TURISTICOS	Tipo	Resort
CNPJ	_____		

Ricardo Moesch
Diretor de Estruturação, Articulação
e Ordenamento Turístico

Ana Isabel Mesquita de Oliveira
Secretária Nacional de Políticas
de Turismo

Cadastur
Ministério
do Turismo

A autenticidade deste certificado pode ser verificada no sítio eletrônico www.cadastur.turismo.gov.br.

Fonte: Adaptado de <www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.action>

Na introdução do presente trabalho, foram citadas onze características comuns aos *resorts*, consideradas as principais, porém sabe-se que em 2010 o MTur definiu 87 requisitos mandatórios a que um *resort* deve atender.

Sendo assim, pode-se considerar a hipótese de que os clientes dos 35 meios de hospedagem que apenas adotam o termo *resort* em seu nome fantasia, sem de fato serem cadastrados com essa tipologia pelo MTur, possam ter suas expectativas frustradas ao desfrutarem dos serviços oferecidos.

Este tipo de confusão é comum no setor hoteleiro, inclusive, quando são realizadas comparações entre os meios de hospedagens de dois ou mais países e a respectiva classificação local. Segundo Cooper (2001) “a qualidade e a avaliação da qualidade estão enraizadas na cultura e no contexto do país no qual estão localizados”. Como consequência deste fato, encontramos uma mesma matriz de classificação, por exemplo, cinco estrelas, sendo atribuída a empreendimentos com padrões de qualidade diversos em diferentes partes do mundo. Certamente este tipo de comportamento dificulta significativamente a tomada de decisões do hóspede e, principalmente, a sua assertividade em atender as suas expectativas.

No atual estágio em que o turismo se encontra, possuindo uma demanda cada vez mais exigente e contando com uma experiência nesta atividade muito maior que antes, é importante que disparidades como estas sejam atenuadas ou extintas em todo o setor. O grau de importância desta padronização fica mais evidente quando focamos a atividade em nosso país.

Para que as empresas ou regiões sejam competitivas, é fundamental que os clientes fiquem satisfeitos com a experiência vivenciada, pois, desta forma, aumentarão as chances de retorno à região e de que a vivência favorável seja transmitida a outros clientes, captando, assim, novos turistas para a localidade ou empreendimento.

Considerações Finais

Há disparidade nos números de *resorts* cadastrados pelo MTur, certificados pela ABR e divulgados pelo Guia 4 Rodas, demonstrando que há ainda muitas divergências no mercado hoteleiro com relação a este meio de hospedagem.

Foi detectado que 35,71% dos meios de hospedagem que adotam o termo *resort* em seu nome fantasia não receberam essa tipologia ao serem cadastrados pelo MTur.

Acreditamos que, com o novo sistema brasileiro de classificação adotado pelo Ministério do Turismo, a tendência seja de redução das incongruências, facilitando, principalmente, a escolha dos turistas que procuram este tipo de hospedagem para o seu período de lazer, bem como o declínio dos prejuízos nas pesquisas e estatísticas relacionadas ao tema.

Contudo, os resultados do presente trabalho sugerem que seja criado um instrumento oficial capaz de fiscalizar tais incongruências, inclusive com o objetivo de propor alterações nos nomes fantasias de tais empreendimentos.

Referências

- ANDRADE, S., BRITO, P. L., & JORGE, W. E. (2000). Hotel: planejamento e projeto. São Paulo: SENAC.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RESORTS. (s.d.). Resorts Brasil. Acesso em 08 de Maio de 2012, disponível em Associação Brasileira de Resorts: www.resortsbrasil.com.br
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RESORTS. (s.d.). Resorts Certificados. Acesso em 08 de Maio de 2012, disponível em Associação Brasileira de Resorts: www.resortsbrasil.com.br
- CARDOSO, R. d. (2005). Dimensões Sociais do Turismo Sustentável: Estudo sobre a contribuição dos resorts de praia para o desenvolvimento das comunidades locais. São Paulo: Tese (Doutorado em Administração) Fundação Getúlio Vargas.
- COOPER, C. e. (2001). Turismo, princípios e prática (2 ed.). Porto Alegre: Bookman.
- DIAS, C. M. (2004). Planejamento e gestão de Hospitalidade e Turismo: formulação de uma nova proposta. In: A. d. DENCKER, Planejamento e gestão em Turismo e Hospitalidade. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- GOLDNER, C. R., RICHIE, J. B., & MCINTOSH, R. W. (2002). Turismo: princípios, práticas e filosofias (8 ed.). Porto Alegre: Bookman.
- GUIA QUATRO RODAS BRASIL. (s.d.). Onde ficar. Acesso em 08 de Maio de 2012, disponível em Viaje Aqui: <http://viajeaqu.abril.com.br/guia4rodas>
- HOUAISS, A. (s.d.). Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Acesso em 07 de Maio de 2012, disponível em UOL: <http://houaiss.uol.com.br/busca.jhtm?verbete=resort>
- JORNAL DA GLOBO. (s.d.). Ministério do Turismo cria nova forma de classificar hotéis, pousadas e resorts. Acesso em 07 de Maio de 2012, disponível em You Tube: <http://www.youtube.com/watch?v=xlipePZJbbs>
- LAGE, B. H., & MILONE, P. C. (2000). Turismo: teoria e prática. São Paulo: Atlas.
- MICHAELIS. (s.d.). Dicionário Escolar Inglês. Acesso em 07 de Maio de 2012, disponível em UOL: <http://michaelis.uol.com.br/escolar/ingles/index.php?lingua=ingles-portugues&palavra=resort>
- MILL, R. C. (2001). Resorts: Administração e Operação. Porto Alegre: Bookman.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. (2010). Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem: Cartilha de Orientação Básica. Acesso em 02 de Abril de 2012, disponível em Ministério do Turismo: http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/programas_acoes/Arquivos/1_CARTILHA_PROCESSO_CLASSIFICAXO.pdf
- MINISTÉRIO DO TURISMO. (2010). Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem: Cartilha de Orientação Básica - Resorts. Acesso em 03 de Abril de 2012, disponível em Ministério do Turismo: http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/3_CARTILHA_RESORT.pdf
- MINISTÉRIO DO TURISMO. (s.d.). Pesquisa de Prestadores. Acesso em 08 de Maio de 2012, disponível em Cadastur: <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.action>
- OMT. (2001). Introdução ao Turismo. São Paulo: Roca.

IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

OMT. (2003). Guia do desenvolvimento do turismo sustentável. São Paulo: Bookman.

POPP (et al.), E. V. (2007). Hotelaria e hospitalidade. São Paulo: IPSIS.

SWARBROOKE, J., & HORNER, S. (2002). O comportamento do consumidor no turismo. São Paulo: Aleph.