



Vol 1, Nº 3 (agosto/agosto 2008)

## **CARACTERIZAÇÃO DO SETOR HOTELEIRO EM ALPHAVILLE E TAMBORÉ**

**Isabela Claro Sanches<sup>1</sup>**

**Nataly Balhester<sup>2</sup>**

**Nathália Benedetti Dias Canhoto<sup>3</sup>**

**Elizabeth Kyoko Wada<sup>4</sup>**

### **RESUMO**

A Caracterização do Setor Hoteleiro é uma pesquisa exploratória realizada nos bairros de Alphaville e Tamboré, localizados no município de Barueri, região da Grande São Paulo. O conhecimento necessário para a pesquisa foi encontrado tanto em fontes primárias como secundárias. Primeiramente, a busca realizou-se em fontes secundárias, utilizando livros relacionados à Hotelaria e Turismo, dissertações do mestrado de Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, sites da internet, análises setoriais e Guias. Como fontes primárias, foram realizadas as entrevistas com funcionários dos hotéis de Alphaville e Tamboré e da Secretaria de Turismo de Barueri. A opção por realizar este estudo se deve ao fato de ainda não existir nenhum material publicado sobre a hotelaria desta localidade, que é considerada muito importante economicamente para a região, pois ambos os bairros surgiram após um longo planejamento, diferenciando-os dos bairros de São Paulo.

---

<sup>1</sup> Aluna do 8o. período do curso de Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi.

<sup>2</sup> Aluna do 8o. período do curso de Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi.

<sup>3</sup> Aluna do 8o. período do curso de Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi.

<sup>4</sup> Orientadora da pesquisa. Doutorado e Mestrado em Ciências da Comunicação pela ECA/USP, especialização em Administração Mercadológica pela EAESP/FGV, graduação em Turismo pelo Unibero e em Relações Públicas pela ECA/USP. Integra a equipe do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

**Palavras-chave:** Turismo de Negócios; Alphaville; Tamboré; Hotelaria; Barueri.

Barueri está localizada no Estado de São Paulo, dentro da região metropolitana da Grande São Paulo (29 km da Capital).

De acordo com as informações da Revista Winners, Barueri surgiu como uma aldeia indígena em 1560 fundada pelo Padre José de Anchieta, quando construiu a Capela de Nossa Senhora da Escada as margens do Rio Tietê. O aldeamento de "Baruery" teve um rápido crescimento e sobreviveu aos ataques dos bandeirantes que aprisionavam a população indígena para mão-de-obra escrava. Pertencia ao Município e Comarca de Santana de Parnaíba.

No ano de 1870 é dado início a construção da Estrada de Ferro Sorocabana. Apenas cinco anos depois, Barueri ganhou uma estação com a inauguração do primeiro trecho, passando a ser ponto de ligação importante entre a cidade de São Paulo, Santana de Parnaíba e Pirapora de Bom Jesus. Nesta época o desenvolvimento começa a chegar à cidade, já que os lavradores se beneficiam da ferrovia e tornam-se comerciantes.

A criação do município de Barueri ocorre em 24 de dezembro de 1948, pela lei número 233, sancionada pelo governador da época Adhemar de Barros. Em março do ano seguinte é instalado o novo governo e uma das primeiras medidas que se desejava implantar no local era oferecer isenção de impostos as empresas que desejassem mudar sua sede para Barueri. Esta idéia não teve muita repercussão, pois ainda a região não tinha fácil acesso para quem partia da capital São Paulo e de outras localidades.

Quando é entregue o primeiro trecho da atual Rodovia Castelo Branco (SP-280) o acesso à região oeste, a qual pertence à cidade, é facilitado. Com isso, foi possível em 1973 dar início ao processo de isenção de impostos às empresas por dez anos. Ao mesmo tempo foi aprovada pela Câmara Municipal a Lei de Zoneamento Industrial que fez com que surgissem pólos industriais em Alphaville, Tamboré, Jardim Califórnia e o Distrito Industrial de Votupóca.

A população fixa atingiu em 2007 o número de 252.748 habitantes e a população flutuante chega a 170 mil pessoas. O município está entre os dez com o maior crescimento populacional do Estado de São Paulo.

Segundo um artigo do Globo Online Barueri, não é apenas um município com bairros luxuosos, pois existe também uma população de baixa renda que se distribui principalmente nos bairros Parque Industrial e Engenho Novo.

Ainda segundo a reportagem, Barueri foi apontada pelo IBGE como a cidade que possui o segundo maior PIB (Produto Interno Bruto) do estado de São Paulo, perdendo apenas para a capital paulista. Isso se deve ao fato da Prefeitura ter oferecido a isenção de impostos às empresas e posteriormente a cobrança de um valor baixo de ISS (Imposto Sobre Serviços) que variava entre 0,25% a 1%, comparado a 5% cobrados na capital, atraindo muitas indústrias e empresas para o município.

Alphaville foi o primeiro bairro a ser construído, em 1973, projetado pela Construtora Albuquerque & Takaoka, pertencente aos sócios Renato Albuquerque e Yojiro Takaoka. Alphaville logo se transformou em algo muito abrangente e atualmente é conhecida nacional e internacionalmente como uma importante empresa do setor imobiliário responsável pela construção e gerenciamento de uma rede de conjuntos habitacionais e empresariais de alto padrão no Brasil, possuindo o maior conjunto brasileiro de condomínios de luxo.

O primeiro residencial do bairro Tamboré foi construído quinze anos depois, em 1988, pela empresa Tamboré SA. Ambos os bairros têm sua área dividida em dois municípios: Barueri e Santana de Parnaíba, porém para efeitos dessa pesquisa, os meios de hospedagem analisados estão todos localizados em Barueri e por essa razão a pesquisa se limitou apenas a esse município. Os dois bairros surgiram através de um planejamento urbano com crescimento organizado. Esses locais também possuem os meios de hospedagem mais bem estruturados do município.

Foram objetos de análise, os hotéis da Rede Accor (Íbis Tamboré e Formule 1 Tamboré), da Rede Atlântica (Comfort Suítes Alphaville, Quality Suítes Alphaville e Clarion Alphaville), da Rede HB Hotéis (Sequóia Residence), da Rede Bourbon Hotéis e Resorts (Bourbon Alphaville Business Hotel) e um de administração própria voltado para terceira idade, o Solar Ville Garaude.

O objetivo geral da pesquisa foi caracterizar o setor hoteleiro dos bairros acima citados, e os objetivos específicos foram: colher e documentar dados atuais desse setor, verificar se existe contato entre a Secretaria de Turismo e os meios de hospedagem e compreender a relação entre as características específicas do bairro e a hotelaria local.

Na Secretaria de Turismo foi possível coletar as funções deste departamento público, informações do município e os bairros a serem pesquisados, do setor

hoteleiro da região e detalhes de algumas implantações. Nos hotéis, foram coletados dados específicos como taxa de ocupação, valor da diária, número de apartamentos, descrição do local e das unidades habitacionais, qual o tipo de hóspede, história do empreendimento, o que motivou a escolha da localização, entre outros.

Para obtenção dos dados necessários foram realizadas entrevistas semi-estruturadas nos locais acima citados. As informações obtidas permitiram uma análise descritiva da hotelaria na região.

Como resultado, percebeu-se que a isenção de impostos oferecida pela Prefeitura de Barueri a partir de 1973 resultou em um público relacionado a essas novas empresas e indústrias que exigiu meios de hospedagem de qualidade, que pudessem atender suas necessidades, que era, principalmente, um lugar confortável para dormir, mas que também tivesse uma estrutura básica para negócios, como salas de reunião e *business center*.

Assim, surgem em Alphaville os atuais meios de hospedagem: em 1998 foram inaugurados o Sequóia Residence e o Solar Ville Garaude; em 2001 o Quality Suites Alphaville; em 2002, o Clarion e o Comfort Suites Alphaville; e o último, em 2005, o Bourbon Alphaville Business Hotel. Antes destes meios de hospedagem surgirem, existiam apenas outros dois *flats*, o L´Etoile Residence Service e o Le Bougainville. Na época em que eles foram inaugurados, em torno de vinte anos atrás, os dois funcionavam como hotéis, mas atualmente são empreendimentos residenciais com contratos para moradores de no mínimo de seis meses de locação.

Em Tamboré, os primeiros e únicos empreendimentos inaugurados até o momento são os dois pertencentes à Rede Accor. O primeiro a ser inaugurado foi o Formule 1 Tamboré, em 2005 e posteriormente o Ibis Tamboré em 2006.

Os hotéis Quality Suites, Clarion e Confort são da Rede Atlantica Hotels International, que de acordo com a Análise Setorial da Hotel On Line, ocupa a segunda posição no mercado entre as operadoras, com 57 empreendimentos e mais de dez mil apartamentos.

Segundo a mesma fonte, a rede Bourbon Hotéis & Resorts, conta com 11 hotéis localizados em oito cidades diferentes no Brasil. O empreendimento localizado em Atibaia, inaugurado em dezembro de 2002, representou o maior investimento com recursos próprios da empresa hoteleira.

A rede HB administra atualmente dois hotéis, o Sequóia Residence, em Alphaville e o HB Ninety, em São Paulo. É uma empresa nacional e foi criada em 1998 por Hermes Bezmos para administrar a unidade de Alphaville. Tais

informações foram obtidas por meio de uma funcionária do hotel, pois não foi encontrada nenhuma publicação sobre a rede.

O Solar Ville Garaude não é vinculado a nenhuma operadora hoteleira, portanto trabalha com administração própria. Ele foi idealizado quando seu proprietário necessitou de um local voltado para a terceira idade para um de seus familiares.

Já os hotéis Ibis e Formule 1 são da Rede Accor. Segundo a Hotel On Line, o grupo francês Accor está presente no Brasil há 31 anos. Criada para melhor expressar a diversidade e a dimensão dos negócios do Grupo, a empresa reúne no Brasil 28 marcas nos segmentos de Alimentação e Restaurantes, Hotelaria e Viagens, Produtividade e Marketing.

As informações sobre os primeiros meios de hospedagem de Alphaville (Le Bougainvillee e L´Etoile) foram baseadas em conversas telefônicas feitas com funcionários destes hotéis, que preferiram não se identificar.

O Setor Hoteleiro em Alphaville teve início há aproximadamente vinte e dois anos, com a inauguração do Flat Le Bougainvillee, localizado na Alameda Grajaú (número 321). Cerca de dois anos depois, era inaugurado o segundo flat do bairro, denominado L´Etoile Residence Service, presente na Alameda Purus (número 265). Ambos os empreendimentos deixaram de oferecer os serviços de hotéis e passaram apenas a receber moradores com contratos de maior duração (seis meses a um ano no mínimo).

Nas entrevistas com os hotéis ficou constatado que todos foram implantados nesses bairros para atender a demanda das empresas que já estavam instaladas na localidade. Além disso, também foram decisivos na opção por estes bairros motivos como a falta de um hotel de determinada categoria na região. Este foi o caso do Clarion, por exemplo, por não ter um empreendimento de categoria luxo ou do Ibis e Formule 1 pela carência de meios de hospedagem econômicos. A única exceção é o Solar Ville Garaude, que se instalou em Alphaville devido a problemas de saúde de um dos familiares do atual proprietário, além de levar em consideração a segurança e tranquilidade do bairro.

Outro objetivo do trabalho era verificar se havia algum contato constante entre os hotéis e a Secretaria de Turismo. Obteve-se a mesma resposta dos dois lados, que o contato é mínimo e feito no caso de necessidade. Não há nenhuma parceria ou incentivo por parte da Secretaria, todos os impostos são pagos como qualquer outra empresa. Os hotéis têm que seguir as mesmas exigências que qualquer outro empreendimento comercial segue, sempre consultando a Lei de

Zoneamento. Todos os hotéis da região são construções verticais para melhor aproveitamento do espaço, e os hotéis Formule 1 e Ibis seguem o padrão de construção da rede. O Solar Ville Garude, por ser voltado para terceira idade tem alguns itens diferentes na construção, como piso antiderrapante e portas mais largas para acesso de cadeirantes, porém os mesmos não foram impostos.

Outro dado levantado foi a questão de mão-de-obra. Muitas vezes a mão-de-obra qualificada é buscada em São Paulo, pois é o local onde se encontram pessoas com experiência na área. Não há dificuldade em preencher vagas operacionais principalmente nos setores de governança e alimentos e bebidas, e esses funcionários acabam sendo trazidos de cidades como Osasco. A Secretaria diz ter planos para investir em cursos de turismo e hotelaria para qualificar os moradores de Barueri, trazendo assim melhor renda para a população local.

O perfil do hóspede desses hotéis é quase que exclusivamente de negócios. Isso é dado pelo número de empresas e indústrias da região e a falta de outros atrativos turísticos. Esse viajante frequenta os hotéis de Alphaville e Tamboré principalmente nos dias de semana, com uma permanência média de dois a três dias. De acordo com as entrevistas realizadas, foi possível constatar quanto à origem do hóspede que a maioria faz reservas por meio da própria empresa que trabalha ou agências de turismo. Apenas clientes em viagem de lazer ou para participar de eventos sociais efetuam suas próprias reservas.

De acordo com informações do estudo desenvolvido pela Value Partners Brasil S/C, turismo de negócios é, atualmente, responsável por 76% dos turistas no Brasil, sendo 67% turismo doméstico e 9% internacional. Em números concretos isso significa 11,6 milhões de turistas viajando a trabalho, de 15,4 milhões de turistas no total. Esse viajante frequenta os hotéis de Alphaville e Tamboré principalmente aos dias de semana, tendo uma permanência média de dois a três dias. Nas entrevistas realizadas, foi possível constatar que apenas esses clientes que vem a lazer ou eventos sociais efetuam suas próprias reservas. Nos hotéis Ibis e Formule 1 só existem hóspedes com reserva direta, pois o pagamento não pode ser faturado posteriormente e não comissionam agências de turismo.

O futuro da hotelaria local é visto pelos entrevistados com otimismo, e os entrevistados acreditam que ainda há espaço para novos hotéis. A ocupação média dos meios de hospedagem varia de 55% a 80%. De acordo com a reportagem do Globo Online, Barueri recebe cem novas empresas por mês. Isso mostra que a ocupação dos hotéis está garantida, já que em sua maioria os hóspedes são funcionários e executivos destes empreendimentos. E continuando por esse caminho não faltará demanda. Mesmo o hotel Solar Ville Garaude, voltado para a

terceira idade tem excelente taxa de ocupação, variando entre 80 e 100% durante o ano.

Ao término desta pesquisa foi possível constatar que o objetivo geral, caracterizar o Setor Hoteleiro de Alphaville e Tamboré, foi alcançado. O primeiro objetivo específico constituía em colher e documentar dados atuais do Setor Hoteleiro de Alphaville e Tamboré, que foi conseguido através das entrevistas realizadas com os funcionários dos meios de hospedagem ou da rede hoteleira que recebeu o grupo e forneceu informações necessárias. Nestas entrevistas foi perguntada qual a categoria do hotel, que tipo de hóspede recebe e sua procedência, facilidade em conseguir mão de obra, tipos de apartamentos e diárias, taxa de ocupação e suas possíveis alterações, entre outros dados atuais dos empreendimentos.

O problema da pesquisa foi definido como “Qual é a caracterização do Setor Hoteleiro de Alphaville e Tamboré?” e foram elaborados dois pressupostos. O primeiro, dizia que o setor recebe a maioria dos turistas a negócios e os empreendimentos surgiram com a crescente implantação de novas empresas e indústrias na região. Realmente, a grande maioria dos hóspedes vem a Alphaville e Tamboré para realizar alguma função ou compromisso nas empresas de Barueri ou cidades próximas. Este público apenas se altera aos finais de semana, quando os meios de hospedagem recebem também famílias. A exceção é o Solar Ville Garude, que é voltado exclusivamente para idosos.

Com a pesquisa, não foi possível confirmar se todos os empreendimentos surgiram com as implantações de novas empresas e indústrias. Nos hotéis que funcionam atualmente essa informação pôde ser confirmada nas entrevistas realizadas. O Solar Ville Garude também se faz uma exceção neste caso, pois teve motivos específicos para sua abertura que podem ser encontradas no descritivo do hotel. Não foi possível informar o motivo da abertura dos Flats L´Etoile Residence Service e Le Bougainville, pois as entrevistas concedidas foram por telefone e seus funcionários não tinham muitas informações sobre os empreendimentos.

O segundo pressuposto era baseado na idéia de que o setor se formou de acordo com o planejamento previamente feito para os bairros e de que novos empreendimentos surgiram com o crescimento econômico e populacional da região. A informação de que a hotelaria começou junto com o planejamento de Alphaville não pôde ser obtida, já que os primeiros meios de hospedagem da região tinham poucas informações a serem passadas e na Secretaria de Turismo, o Entrevistado 1, também não soube afirmar. Os hotéis atuais foram implantados pela necessidade de hospedar essas pessoas que vem a negócios nos bairros, o que está

intimamente ligado ao desenvolvimento econômico da região, pois com a implantação de novas empresas e indústrias e cidade cresce economicamente e necessita de novos meios de hospedagem para atender essa maior demanda de visitantes.

A falta de material publicada sobre Barueri, Alphaville e Tamboré foi um obstáculo encontrando, levando o grupo a procurar muitas informações em sites da internet. Outro fator que pode ser levado em consideração foi a falta de informação dos primeiros meios de hospedagem de Alphaville e também de dados mais concretos que poderiam ter sido fornecidos na Secretaria de Turismo e não foram. Com mais informações, a pesquisa teria ficado ainda mais completa.

Através dessas informações foi possível concluir que todos os objetivos desta pesquisa foram alcançados. Parte dos pressupostos foi confirmada e as dúvidas que permaneceram servem de referência para pesquisas futuras. Desta forma, podem ser levantadas mais informações desses primeiros flats instalados em Alphaville que atualmente funcionam apenas como condomínios residências. Descobrir como foi a implantação desses empreendimentos, a escolha da localização e o real motivo que os fizeram deixar de trabalhar como meios de hospedagem seria de grande importância e servem de idéias para um próximo trabalho a ser realizado sobre o assunto.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, José Vicente. *Turismo: fundamentos e dimensões*. 8ª. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOEGER, Marcelo Assad; YAMASHITA, Ana Paula. *Gestão Financeira para Meios de Hospedagem: hotéis, pousadas, hotelaria hospitalar e a hospitalidade*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- DENCKER, Ada, DA VIÁ, Sarah. *Pesquisa empírica em ciências humanas*. São Paulo: Futura: 2001.
- LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da Hospitalidade : Perspectivas para um Mundo Globalizado*. 1. ed. Barueri: Manole, 2004.
- MOLETTA, Vania Florentino. *Turismo para a Terceira Idade*. 2. ed. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2000.
- REVISTA WINNERS. A flor vermelha regada pelo desenvolvimento. Edição Especial Trilíngue Barueri – Ano 2. Barueri: Editora Princípio, Mar. 2005.
- RUSCHMANN, Doris Van de Meene. *Turismo no Brasil: Análise e Tendências*. Barueri: Manole, 2002.
- SACCHI, Even. *Yojiro Takaoka: o construtor de sonhos*. Barueri: ASA Editora, 2003.
- SILVA, Elias Manoel da. *Barueri: história revista e documentada*. São Paulo: ECP Espaço Regional, 1999.
- WALKER, John R. *Introdução à Hospitalidade*. Barueri: Manole, 2002.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. *Cartilha de Classificação de Meios de Hospedagem*. Brasília, ABIH, s.d.
- GAZETA MERCANTIL. Análise Setorial – A Indústria Hoteleira (Volume I). São Paulo, Gazeta Mercantil, 1999.



GUIA QUATRO RODAS. *Guia Brasil 2006*. São Paulo: Ed. Abril, 2006.

HOTEL ON LINE. *Indústria Hoteleira no Brasil: Análise Setorial do Segmento de Hospedagem*. São Paulo, Hotel on Line, 2007.

MELCHERT, Lucia Novoa. *A Hospitalidade para o idoso em serviços hoteleiros: Estudo de Caso – Solar Ville Garaude*. 2004. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2004.

POLIZEL, Herbert Henji. *Sistemas de Classificação de Meios de Hospedagem: um estudo exploratório e descritivo*. 2006. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.

VOORSLUYS, Daiane Adryelle. Et al. *Condomínio Sequóia Residence Ltda*. 2002. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo. 2002.

## Autoras

Elizabeth Kyoko Wada - Doutorado e Mestrado em Ciências da Comunicação pela ECA/USP (1994 e 1989), especialização em Administração Mercadológica pela EAESP/FGV (1982), graduação em Turismo pelo Unibero (1979) e em Relações Públicas pela ECA/USP (1980). Sócia-gerente da FerWa Consultoria, dedicada a planejamento estratégico e a desenvolvimento de programas de treinamento. Tem experiência na área de Turismo, nos seguintes temas: hotelaria, planejamento estratégico, turismo de negócios e inovação. É docente desde 1981 e integra a equipe do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

[ekwada@anhembimorumbi.edu.br](mailto:ekwada@anhembimorumbi.edu.br)

Isabela Claro Sanches – Aluna do 8º. Período do curso de Hotelaria – Universidade Anhembi Morumbi – [Isabela.Sanches@hilton.com](mailto:Isabela.Sanches@hilton.com)

Nataly Balhestero – Aluna do 8º. Período do curso de Hotelaria – Universidade Anhembi Morumbi - [na\\_balhestero@hotmail.com](mailto:na_balhestero@hotmail.com)

Nathália Benedetti Dias Canhoto - Aluna do 8º. Período do curso de Hotelaria – Universidade Anhembi Morumbi - [nathalia.canhoto@gmail.com](mailto:nathalia.canhoto@gmail.com)