

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

LUCAS DA COSTA CASTRO

Infraestrutura hoteleira e de serviços de hospedagem na Cidade de São Paulo  
para a Copa do Mundo de 2014

SÃO PAULO - SP  
2014

LUCAS DA COSTA CASTRO

Infraestrutura hoteleira e de serviços de hospedagem na Cidade de São Paulo  
para a Copa do Mundo de 2014

Relatório Final apresentado à Escola de  
Administração de Empresas de São Paulo da  
Fundação Getulio Vargas como requisito para a  
realização de Iniciação Científica na modalidade  
PIBIC.

Campo de conhecimento: Qualidade em Serviços;  
Eventos.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Mindlin Serson.

SÃO PAULO - SP  
2014

LUCAS DA COSTA CASTRO

Infraestrutura hoteleira e de serviços de hospedagem na Cidade de São Paulo  
para a Copa do Mundo de 2014

Relatório Final apresentado à Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas como requisito para a realização de Iniciação Científica na modalidade PIBIC.

Campo de conhecimento: Qualidade em Serviços;  
Eventos.

Data da aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Avaliadores:**

---

Orientador

---

Avaliador

---

Coordenador da Iniciação Científica

## RESUMO

Desde que o Brasil foi anunciado país-sede da Copa do Mundo FIFA de 2014, no final de 2007, iniciou-se um movimento nacional para receber o evento que marcaria uma nova era que colocaria definitivamente o país no protagonismo do cenário internacional.

Logo que os preparativos se iniciaram, uma cidade em especial tornou-se centro de polêmica: São Paulo, centro financeiro do país não poderia deixar de ser uma das cidades-sede, mesmo não possuindo um estádio nos padrões requisitados para receber o evento. Em meio a diversos interesses particulares, optou-se pela construção de um novo estádio, pertencente ao Sport Club Corinthians Paulista, em Itaquera, Zona Leste da cidade, denominado pela FIFA por Arena de São Paulo.

Impulsionado por altas quantias de dinheiro para providenciar as obras em tempo, ficou determinado que a arena fosse um dos palcos do evento, onde ocorreria a abertura do campeonato e mais cinco partidas, sendo uma delas uma semifinal, tornando-se a terceira sede com maior número de jogos e colocando-se como uma das protagonistas da competição.

A cidade que recebe atualmente 11 milhões de turistas por ano (SPTURIS, sem ano) deve desempenhar um papel de destaque na recepção dos esperados 500 mil turistas estrangeiros, além de milhares de brasileiros por todo o país nos meses de junho e julho de 2014 (BRASIL.GOV.BR, 2013) e é nesse fato que entra o objetivo de estudo do presente projeto: a qualidade dos serviços de hospedagem na cidade, bem como sua infraestrutura.

Assim, a presente pesquisa buscou analisar e avaliar os investimentos que estão sendo feitos no setor de infraestrutura de hospedagem na Cidade de São Paulo, bem como identificar os pontos positivos e negativos a ele relacionados. Em suma, avaliar se São Paulo, em termos de hospedagem, está pronta para desempenhar a contento o papel de uma das sedes protagonistas por ocasião da Copa do Mundo de 2014.

Palavras chave: Copa do Mundo 2014, hotelaria, São Paulo, infraestrutura hoteleira na cidade de São Paulo, qualidade de serviços.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>6</b>
1.1 Apresentação do tema e sua relevância .....	6
1.2 Revisão da literatura e identificação da lacuna .....	6
1.3 Objetivos do estudo .....	7
1.4 Pergunta da pesquisa .....	7
1.5 Contribuições esperadas .....	7
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>8</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>11</b>
<b>4 A INFRAESTRUTURA HOTELEIRA DA CIDADE DE SÃO PAULO PARA 2014</b> .....	<b>12</b>
<b>5 RESULTADOS OBTIDOS AO FINAL DA COPA DO MUNDO</b> .....	<b>12</b>
<b>6 CONCLUSÃO</b> .....	<b>16</b>
<b>7 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES PARA FUTUROS PROJETOS</b> .....	<b>17</b>
<b>8 ANEXO</b> .....	<b>18</b>
<b>9 REFERÊNCIAS</b> .....	<b>19</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1 Apresentação do tema e sua relevância**

É de se esperar que com a aproximação da Copa do Mundo de 2014, todos os temas relacionados a ela sejam cada vez mais pesquisados e divulgados. A estrutura de uma das cidades consideradas mais importantes para o evento para hospedar os turistas que chegaram e a qualidade dos serviços prestados é o tema desta pesquisa.

O Brasil, a partir da confirmação do recebimento de grandes eventos globais, como a Copa do Mundo e as Olimpíadas, busca a criação de seu próprio valor nesse setor, tão lucrativo ao redor do mundo e que, a partir de iniciativas governamentais e privadas vem recebendo investimentos da ordem de R\$ 212,47 milhões, apenas por parte do Governo Federal. (BRASIL.GOV.BR, 2012)

A Cidade de São Paulo, centro financeiro do país e anfitriã da cerimônia e partida de abertura do Mundial, busca se firmar como polo de atração de eventos mundiais com oferta de serviços de hospedagem de qualidade, condizentes aos desejos dos visitantes da cidade e na quantidade de pessoas que provavelmente receberá nos próximos anos, superando os 12,5 milhões em 2012, que gastaram R\$ 10.4 bilhões naquele ano. (VISITE SÃO PAULO.COM, 2013)

A pesquisa se insere, portanto, em analisar a capacidade do setor hoteleiro de São Paulo em receber seus turistas na capacidade instalada e na qualidade dos serviços, em termos de hospedagem, nos meses de junho e julho de 2014.

### **1.2 Revisão da literatura e identificação da lacuna**

Desde a consolidação da atividade turística como capaz de fomentar o desenvolvimento socioeconômico de regiões e até de países e a criação do Ministério do Turismo em 2003 no Brasil, o tema vem ganhando cada vez mais espaço e verbas para seu

aprimoramento. Entre o seu primeiro ano de atuação e o final de 2009, foram investidos R\$ 9.2 bilhões (TURISMO NO BRASIL, 2011-2014 – FGV/MINTUR) e nos últimos anos 100% do orçamento autorizado para a pasta tem sido utilizado em obras de desenvolvimento do setor, atratividade de turistas e infraestrutura.

Mesmo assim, estudos específicos, relacionados aos serviços de hospedagem em São Paulo são restritos, na maioria das vezes, a panoramas financeiros para investidores, e não costumam focar na qualidade dos serviços prestados, provocando duas questões sobre o tema, as quais podem ser consideradas, atualmente, lacunas na pesquisa científica:

1. O tamanho e infraestrutura dos empreendimentos hoteleiros na Cidade de São Paulo;
2. A qualidade dos serviços que os locais de hospedagem oferecerão aos visitantes da cidade durante a sua estadia, por realização da Copa do Mundo FIFA.

### **1.3 Objetivo do trabalho**

Esclarecer a questão hoteleira da Cidade de São Paulo no que concerne ao evento de caráter nacional que o país recebeu, em relação à capacidade de atender a demanda do período (junho e julho de 2014) e à qualidade dos serviços de hotelaria.

### **1.4 Pergunta da pesquisa**

A maior cidade do Brasil, São Paulo, está preparada para receber os turistas que visitarão o município em junho e julho de 2014 no que concerne à capacidade hoteleira instalada e à qualidade dos serviços prestados?

### **1.5 Contribuições esperadas**

Pretende-se, com essa pesquisa, analisar de maneira crítica e imparcial os dados sobre a infraestrutura hoteleira e a qualidade desses serviços, a serem prestados na Cidade de São Paulo durante a realização da Copa do Mundo, em 2014.

Com isso, juntar informações dispersas em diversas fontes em único documento, possibilitando o acesso mais fácil à informação para aquelas pessoas que buscam saber sobre o tema.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Importante para o entendimento da presente pesquisa é a definição do termo serviços. Dentre distintas definições estabelecidas ao longo dos anos, atualmente pode-se inferir que é “aquela atividade, benefício ou indenização acompanhados, em maior ou menor escala, de aspectos tangíveis que podem ser vendidos ou cedidos gratuitamente a um dado mercado” (SERSON, 2006).

Nota-se, portanto, que diferentes e variadas atividades podem ser consideradas serviços, abrangendo uma gama que vai desde assistências técnicas a produtos danificados até hotelaria. Essa, por sua vez, liga-se diretamente ao turismo de uma determinada região, caracterizado, pela Organização Mundial do Turismo (OMT - braço das Nações Unidas responsável pelos negócios, divulgação e estrutura do turismo ao redor do mundo) como uma atividade realizada pelas pessoas em viagens e permanências inferiores a um ano consecutivo com diversos fins, tais quais lazer, negócios, entre outros (OMT-NU, sem ano). Já o estudioso de turismo Mário Beni (2012), que já participou da organização acima citada, define a atividade como: "um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço. Nesse processo intervêm inúmeros fatores de realização pessoal e social, de natureza motivacional, econômica, cultural, ecológica e científica que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de transporte e o alojamento, bem como o objetivo da viagem em si para a fruição tanto material como subjetiva dos conteúdos de sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento existencial histórico-humanístico, profissional, e de expansão de negócios. Esse consumo é feito por meio de roteiros interativos espontâneos ou dirigidos, compreendendo a compra de bens e serviços da oferta original e diferencial das atrações e dos equipamentos a ela agregados em mercados globais com produtos de qualidade competitivos." (BENI, 2012).

Sendo a atividade turística responsável por aproximadamente 30% da exportação mundial de serviços, com 980 milhões de turistas ao redor do mundo em 2011, que movimentaram cerca de US\$ 1.03 bilhão (OMT-NU, sem ano), entende-se os motivos pelos quais essa vem ganhando destaque e investimentos ao redor do mundo.

A cultura de serviços, para Kotler, Bowen e Makens (1998) foca em “servir e satisfazer o consumidor” reflete o fato de que não são os gerentes de hotéis, por exemplo, os responsáveis

pela qualidade do serviço prestado ao consumidor final, mas sim todos os funcionários que estão em contato direto com eles, satisfazendo seus desejos e vontades. Sendo assim, nota-se a importância dos diversos colaboradores que contribuem para uma atividade turística de qualidade, influenciando na avaliação que os turistas farão sobre o local da visita, englobando motoristas, guias, vendedores, ambulantes, voluntários, entre outros cargos.

É com base nisso que os turistas tendem a voltar a lugares onde foram bem tratados e novos turistas terão mais vontade de ir a locais onde há um reconhecimento da qualidade dos serviços prestados. Nesse ponto, encontra-se o Brasil e o seu povo, considerado o mais acolhedor do mundo pela rede de notícias CNN em 2011 (CNN, 2011). Conclui-se então que a prestação de serviços de qualidade, além das características pessoais dos brasileiros, é essencial na realização de uma tarefa turística de excelência.

O Brasil ganhou espaço de destaque na imprensa internacional com o bom momento que os BRICs (grupo de países de economia emergente composto por Brasil, Rússia, Índia e China) viveram no período da crise econômica de 2008, motivado pelo controle das taxas inflacionárias, consolidação de sua economia e política e consequente recepção de eventos globais, tais como a Copa do Mundo de 2014 da FIFA, em 12 cidades-sede e as Olimpíadas de 2016, a serem realizadas no Rio de Janeiro.

A Copa do Mundo de 2014 da FIFA, evento realizado a cada quatro anos pela entidade que comanda o futebol mundial – *Fédération Internationale de Football Association* reúne as 32 melhores seleções de futebol masculino do planeta, com representantes de todos os continentes. Divididos em oito grupos, os dois melhores colocados de cada um deles passam para a 2ª fase, que ocorre em jogos eliminatórios únicos, que levam às fases seguintes até a final, totalizando 64 partidas. Além de ser uma competição de futebol, é um evento que proporciona, ao país anfitrião, diversas tarefas a serem realizadas que vão além da construção de estádios e arenas modernas, englobando estrutura de transportes, comunicações, segurança, turística, entre outras. Acaba, portanto, sendo uma mostra ao mundo todo. Sabe-se que a final da Copa de 2010 teve 700 milhões de tele-espectadores ao redor do planeta (PORTAL TERRA, 2010) do que o país tem a oferecer como polo de investimentos, atração de outros eventos ou o seu potencial de recepção de turistas e incrementou as receitas do país anfitrião naquele ano.

Espera-se em 2014, no Brasil, 500 mil turistas estrangeiros (BRASIL.GOV.BR, 2013), distribuídos em diversas cidades próximas às doze cidades-sede. São Paulo, por ter o maior aeroporto do país e ser o ponto de chegada de diversos voos internacionais, terá um papel de destaque na acomodação desses turistas. Na Alemanha, em 2006, foram 2 milhões (PORTAL TERRA, 2006), enquanto na África do Sul, quatro anos depois, somente 310 mil visitantes

passaram pelo país durante a realização dos Jogos da Copa do Mundo FIFA (PORTAL2014.ORG.BR, 2011).

Entende-se por hospitalidade, palavra advinda do latim, como o ato de recepcionar pessoas por um determinado tempo, abrangendo uma gama de atividades que incluem transportes, hospedagem, destinos turísticos, facilitação de acesso (placas indicativas, guichês de informações, entre outros), garantindo a plena satisfação do turista, que deve ter suas vontades atendidas (BEYOND.COM, sem ano). Indo na mesma direção, a hospedagem representa a forma concreta de como os turistas são recebidos, incluindo desde o trajeto do aeroporto até a hospedaria (hotel, albergue, entre outros), passando pelas acomodações, refeições, atendimento, facilidade na aquisição de pacotes e de transporte até a arena onde o jogo ocorrerá.

A capacidade hoteleira, isto é, a oferta de quartos instalados em uma cidade ou região para recepção de turistas, é de aproximadamente 40 mil quartos de hotéis disponíveis em 410 empreendimentos na Cidade de São Paulo (SEBRAE, 2012). Outro indicador que pode ser utilizado para se mensurar a capacidade hoteleira de algum local é o número de leitos disponíveis. Em São Paulo, esse número chega a 105 mil. (GAZETA ESPORTIVA, 2014).

Há estudos que indicam que haverá problemas no atendimento da demanda que haverá em São Paulo, já que é impossível que esse número passe para 50 mil quartos até 2014. Alguns estudiosos do SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, órgão que promove programas de capacitação, facilitação de investimentos e negócios a empreendedores - indicam que cidades em um raio de 100 a 250 km da capital paulista abrigarão turistas interessados. (SEBRAE, 2012).

Na Cidade de São Paulo, para a recepção de turistas estrangeiros destacam-se dois tipos de unidades hoteleiras: os próprios quartos de hotéis e os albergues, que são definidos a seguir.

Os hotéis podem ser definidos como “estabelecimentos que oferecem hospedagem, bem como alimentação a hóspedes de estadas curtas” (SHEPPERD, 2001). Pela definição do Ministério do Turismo, soma-se a isso o fato de as hospedagens serem oferecidas em unidades individuais, por cobrança de diárias. A classificação destes estabelecimentos vai de 1 a 5 estrelas e é concedida pelo Ministério supracitado, em parceria com o Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) e a SBM (Sociedade Brasileira de Metrologia), sempre levando em conta o padrão internacional, que divide em três categorias: econômico, *midscale* e *upscale*, baseados no custo que oferecem aos hóspedes, em escala crescente.

Por sua vez, os albergues “oferecem hospedagem nos níveis de custo mais baixos do mercado” (SHEPPERD, 2001) e são mais direcionados ao público jovem, que dividem quartos e, caso optem por alimentação, sofrem um incremento no valor do preço. Neste caso, não há uma

avaliação institucionalizada governamental, mas sim *rankings* organizados por órgãos internacionais, como a *Hostelling International*.

É com base no referencial teórico exposto que a presente pesquisa é feita e em cima dos conceitos expostos que são trabalhados os temas envolvidos nesta, buscando agregar os dados numéricos e estatísticos já ocorridos nas duas últimas edições da Copa do Mundo FIFA na comparação com a cidade de São Paulo, observando as peculiaridades de cada localidade e analisando os pontos positivos concernentes tanto a hospedagem quanto a hospitalidade dessa cidade, tão peculiar, se e quando comparada ao resto do mundo.

### 3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste trabalho é descritiva, com abordagem geral do projeto mista, isto é, unindo informações quantitativas e qualitativas, tendo em vista que é feita uma análise tanto de dados (por exemplo, número de leitos disponíveis) quanto de qualidade dos serviços, necessitando de uma abrangência mista, já que reforça a intenção da pesquisa de ir a fundo no tema, abordando suas diversas facetas.

Devido à relevância e atualidade do tema, bem como sua repercussão, há um elevado número de opções para retirada de informações: *websites* (nacionais e internacionais) não somente de jornalismo esportivo, mas também de notícias em geral. Destacam-se os jornais nacionais e mundiais e seus portais na Internet. Além deles, para uma comparação precisa com as últimas edições do evento (Alemanha – 2006 e África do Sul – 2010), o *site* da Federação Internacional de Futebol (FIFA) é útil, pois disponibiliza relatórios técnicos das últimas Copas do Mundo, favorecendo a comparação com a capital paulista.

Sendo os princípios da importância e relevância das informações fundamentais para uma pesquisa bem desenvolvida, os dados são todos checados em distintas fontes sendo utilizados aqueles que contribuam com a consecução dos objetivos do projeto final.

Desde o início do projeto, profissionais do ramo do turismo foram procurados para conceder entrevistas. O Sr. Caio Luiz Cibella de Carvalho, ex-presidente da SPTuris – instituição recorrentemente citada no projeto – e do Conselho Executivo da Organização Mundial do Turismo. Também foi Ministro do Turismo do Brasil o fez por via digital (na impossibilidade em fazê-lo presencialmente) e trouxe observações pertinentes ao estudo, já incluídas nas seções subsequentes. A entrevista completa está em anexo ao presente relatório.

Em resumo, são coletados dados em diversas e distintas fontes, buscando responder às perguntas do objetivo do estudo, com base em uma análise de conteúdos baseada na objetividade, unindo as informações e interpretando-as para elucidação do problema de Pesquisa.

#### 4. A INFRAESTRUTURA HOTELEIRA DA CIDADE DE SÃO PAULO PARA 2014

A venda de pacotes de hospedagem para interessados em assistir a Copa do Mundo é, em grande parte intermediada pela empresa suíça Match Services AG, parceira da FIFA, que já tem acordo com mais de 800 hotéis em todo o Brasil (UOL.COM, 2013). Segundo pesquisa realizada pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, no final de 2013, apenas 55% dos quartos disponíveis nas cidades-sede estavam disponíveis para outros interessados.

A situação em dezembro de 2013 no que diz respeito à oferta de unidades hoteleiras (UHs) na cidade de São Paulo, mostrada pelo relatório Placar, do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, é a seguinte:

**Tabela 1 – Oferta e Demanda de UHs na cidade de São Paulo**

	INFORMAÇÕES ANO BASE (PREMISSAS)				PROJEÇÕES PARA 2015		
	OFERTA ATUAL (UHs)	DEMANDA ATUAL (UHs)*	T.O. 2011	C.M.A.D.	OFERTA ADICIONAL (UHs)	DEMANDA ADICIONAL (UHs)*	T.O. 2015
<b>TOTAL</b>	<b>35.869</b>	<b>24.374</b>	<b>68%</b>	<b>3.9%</b>	<b>463</b>	<b>4.063</b>	<b>78%</b>
ECONÔMICO	14.547	10.183	70%	4.1%	120	1.768	81%
MIDSCALE	16.582	11.110	67%	4.3%	343	2.058	78%
UPSCALE	4.740	3.081	65%	2.0%	0	237	70%

UHs: Unidades habitacionais | \* Média de pernoites vendidos por dia | T.O.: Taxa de ocupação | C.M.A.D.: Crescimento médio anual da demanda acomodada | n/d: Dados não disponíveis

Fonte: Relatório Placar – Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil – Acesso em 10.04.2014

Observa-se que, na capital paulista, a maior oferta e demanda encontra-se nos níveis mais baratos de acomodação, indo de encontro com as expectativas dos turistas que irão à cidade pelo motivo dos jogos da Copa do Mundo. Além disso, pelos números demonstrados, entende-se que há capacidade disponível para abrigar as pessoas que chegaram em meados de 2014.

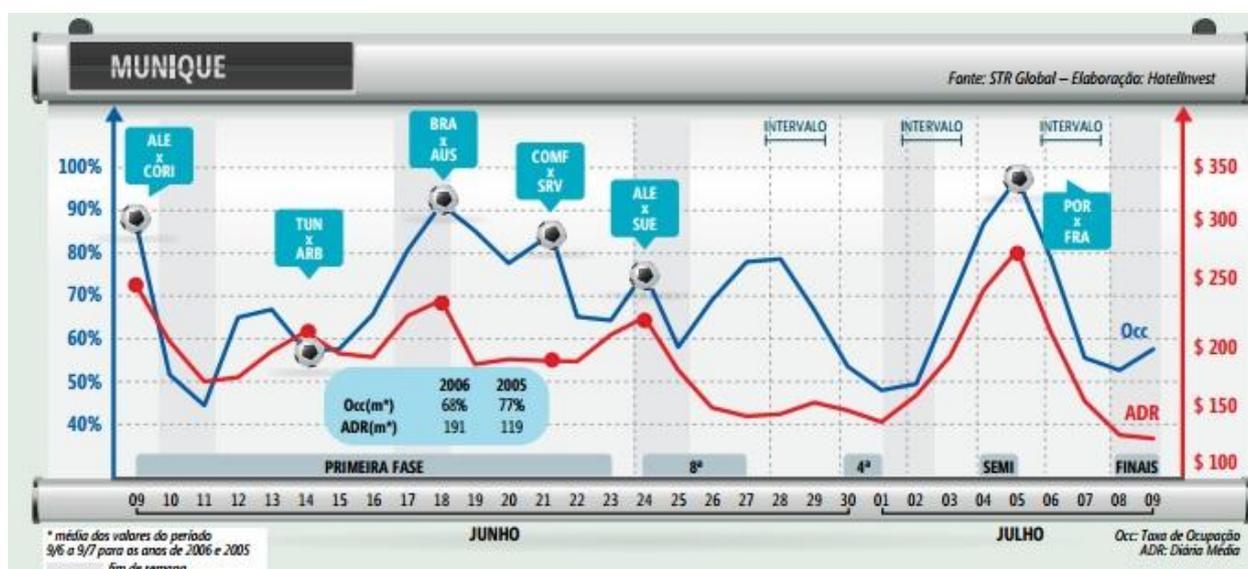
Espera-se, em São Paulo, lotação máxima em seus quartos (ABIHSP.COM, 2013). A Associação Brasileira da Indústria e Hotéis do Estado de São Paulo relata, a partir de relatório emitido após realização da Câmara Temática da Copa 2014 que esta é uma oportunidade única para a cidade e para o estado, o maior emissor e receptor de turistas do País.

O presidente da Associação, Bruno Omori, acredita que São Paulo, juntamente com outras regiões em um raio de 100km a partir da capital, conseguirão suprir a demanda para a Copa do Mundo, com a oferta de aproximadamente 80.000 leitos (REVISTAHOTEIS, 2013). Pela mesma fonte consultada, São Paulo é, dentre as cidades-sede da Copa do Mundo de 2014, a que está melhor preparada em quantidade e qualidade de leitos disponíveis (REVISTAHOTEIS, 2013).

É importante avaliar a sustentabilidade dos investimentos que vêm sendo feitos nas cidades-sede da Copa do Mundo. Assim, São Paulo também se destaca. Pelo relatório Placar, emitido pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil em 2014, é o único município que possui ‘baixo risco’ no longo prazo, apresentando taxas de ocupação e rentabilidade satisfatórias; isto é, não aproveitará somente a demanda provocada pela realização da Copa do Mundo, mas também se manterá após a realização desse evento (HOTELINVEST.COM, 2014).

Vale também a comparação com as duas últimas cidades a receber partidas inaugurais da Copa do Mundo FIFA: Munique, na Alemanha em 2006 e Johannesburgo, na África do Sul, 4 anos depois. Observa-se um pico no dia da abertura, com taxas de ocupação na hotelaria de 90% e 100%, conforme mostrado nos gráficos 1 e 2. Espera-se, em São Paulo a mesma taxa entre os dias 11 e 12 de junho.

**Gráfico 1 – Taxa de Ocupação e Preço da Diária em Munique, 2006**



Fonte: Hotelinvest.com – Acesso em 10.04.2014

Gráfico 2 – Taxa de Ocupação e Preço da Diária em Johannesburg, 2010



Fonte: Hotelinvest.com – Acesso em 10.04.2014

A partir dos gráficos 1 e 2 (páginas 13 e 14) (Relatório PLACAR, 2014), disponíveis no relatório Placar, do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, que a diária média em São Paulo deve ser maior do que as vistas nas duas cidades, visto que está já em torno de R\$ 700,00 (O GLOBO.COM, 2014). Pela correção da taxa de câmbio do dia 16 de abril, quando US\$ 1,00 = R\$ 2,24 (UOLCotações), observa-se um preço de US\$ 312,50, 38% maior do que a taxa de Munique e 78% maior do que Johannesburg, não levando-se em conta taxas de inflação.

Em São Paulo, há empreendimentos de diversas redes internacionais, o que assegura o padrão de qualidade estabelecido mundialmente. Foco de atenção atual, o número de *hostels* (ou albergues) na cidade cresceu 136% entre 2011 e 2012 (UOL.COM, 2013). Esse tipo de hospedagem deve ser utilizado durante a realização dos jogos da Copa, tendo em vista o preço mais baixo se comparado aos de hotéis tradicionais e por tender a atrair um público mais jovem, disposto a conhecer novas pessoas e vivenciar a cidade como um todo.

Fato relacionado a tema e gerador de polêmicas é a ação dos *black blocks* em campanhas e protestos contra a realização da Copa do Mundo. Revoltados contra os gastos e à paradoxal falta de infraestrutura do País, o grupo vem organizando protestos em diversas cidades, e ganhando cada vez mais adeptos à causa.

## 5. RESULTADOS OBTIDOS AO FINAL DA COPA DO MUNDO

Com o término da Copa do Mundo FIFA 2014 em 13 de julho, as autoridades brasileiras passam a concentrar esforços na divulgação dos resultados e avaliação do evento como um todo, no que concerne a infraestrutura, serviços prestados, qualidade técnica das partidas e legado para o futuro do País.

Segundo o governo federal, em Balanço divulgado no Centro Integrado de Comando e Controle Nacional da Copa, 1 milhão de turistas estrangeiros visitaram o País durante o evento (UOL.COM, 2014), enquanto 3 milhões de brasileiros se locomoveram pelo território nacional – e não necessariamente viagens relacionadas à Copa do Mundo. Esses números superam a previsão inicial de cerca de 600 mil turistas estrangeiros e é 131% superior ao mesmo mês no ano passado (FOLHA.COM, 2014).

Considerado positivo pelas diversas esferas governamentais é a avaliação que os turistas fizeram do Brasil, já que 83% disseram que o País “atendeu plenamente ou superou as expectativas” (UOL.COM, 2014) e 95% sugerem que voltarão ao Brasil.

Tratando especificamente sobre a cidade de São Paulo, o levantamento da SPTuris – São Paulo Turismo, que entrevistou mais de 7.000 pessoas entre 11 de junho e 13 de julho, mostra que o gasto médio dos estrangeiros na cidade foi de R\$ 4.900,00, com uma permanência média de 8 dias. Os turistas brasileiros gastaram, em média, R\$ 2.200,00 e se hospedaram na capital paulista por 4,4 dias, conforme explanado na tabela abaixo:

**Tabela 2 – Gastos e Permanência médios na cidade de São Paulo durante a Copa do Mundo 2014**

<b>Turista</b>	<b>Gasto médio no período</b>	<b>Permanência média</b>
<i>Brasileiro</i>	R\$ 2.200,00	4,4 dias
<i>Estrangeiro</i>	R\$ 4.900,00	8 dias

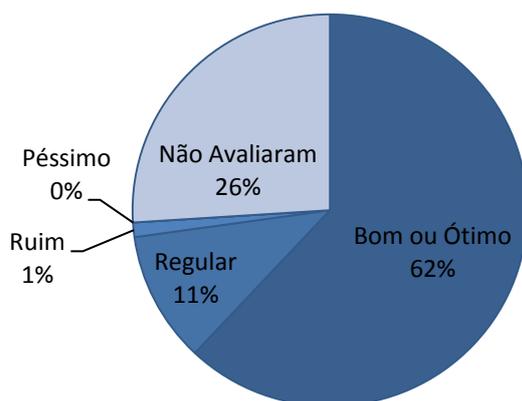
*Fonte: SPTuris – Acesso em 20.07.2014*

Os gastos totais dos 540.000 visitantes incorporados à economia da cidade giram em torno de R\$ 1,8 bilhão. Assim como obtido nas pesquisas preliminares, nota-se a importância do Aeroporto de Congonhas como *hub* e ponto de partidas para outras cidades do País, promovendo uma movimentação de 1,3 milhão de pessoas durante a Copa (UOL.COM, 2014).

Os gastos da cidade passam por valores entre R\$ 30 milhões e R\$ 40 milhões, similares a eventos tradicionais do calendário, como Carnaval e Fórmula 1 (ATARDE.COM, 2014).

No mesmo levantamento da SPTuris, pode-se observar a avaliação dos turistas no que diz respeito à qualidade da hospedagem que usufruíram: 62% dos entrevistados creditam a um nível ótimo/bom, enquanto 1% considera ruim ou péssima, como pode ser observado no gráfico a seguir:

**Gráfico 3 – Avaliação dos turistas quanto a qualidade dos serviços de hospedagem prestados em São Paulo durante a Copa do Mundo 2014**



*Fonte: SPTuris – Acesso em 20.07.2014*

Todos os dados levantados acima, considerados positivos pela Prefeitura de São Paulo, já projetam um aumento na demanda para o futuro, colocando a cidade como principal destino turístico da América Latina em 2017, superando as capitais do México e Argentina (FOLHA.COM, 2014).

## 6. CONCLUSÃO

A Cidade de São Paulo, anfitriã de cerca de 540.000 turistas durante a Copa do Mundo FIFA 2014 (UOL.COM, 2014), mostrou-se preparada para recebê-los no período. Com média de 60% de ocupação das cerca de 36.000 unidades hoteleiras, houve oferta de opções de hospedagem superior à demanda. Ao mesmo tempo, os serviços prestados em seu conjunto como um todo, agradaram os turistas. Em relatório divulgado pela SPTuris, (2014) 62% dos entrevistados avaliam a qualidade da hospedagem como ótima/boa.

Era esperado que as cidades do interior e do litoral do Estado auxiliassem a capital paulista na acomodação de turistas. Esse movimento não foi notado pelos envolvidos no setor, levando a crer que São Paulo conseguiu recepcionar a totalidade dos turistas que quiseram assistir a algum jogo ou passar uma temporada na cidade. Vale destacar a importância do

Aeroporto de Viracopos, em Campinas – a 93 km. da capital. Por ele, passaram mais de 700.000 turistas no período e foi um *hub* (aeroporto usado por companhias aéreas como ponto de conexão para transferência de usuários) utilizado para escalas e chegada de passageiros.

O perfil dos turistas que iriam se hospedar em São Paulo por causa da Copa do Mundo foi o esperado: na maioria jovens, buscando preços baixos e aquelas acomodações consideradas mais simples, assim como relatado por Caio Carvalho na entrevista realizada. Deve-se a isso o fato de os preços médios das diárias a serem e efetivamente cobrados pelos meios de hospedagem na cidade, terem baixado ao longo do tempo, indo ao encontro da demanda das pessoas.

Outro ponto discutido e que deve ser corrigido diz respeito à recepção de outros eventos na cidade, como feiras e congressos. Nota-se que esses não foram nem deixaram de acontecer, ocorrendo apenas e tão somente uma adequação de calendário. Isto é, foram adiados e se iniciaram logo após o fim da Copa do Mundo, comprimindo o calendário e garantindo as receitas para os profissionais do setor hoteleiro.

Dessa feita, nos é possível concluir, portanto, que a infraestrutura hoteleira e de serviços de hospedagem na Cidade de São Paulo para a Copa do Mundo de 2014 superou as expectativas no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados e no número de turistas atendidos. Tal situação foi manchete mundial e é um dos pilares que sustenta a tese de que o Brasil e suas principais cidades se consolidem como polos turísticos globais.

Responde-se assim aos objetivos do estudo conforme o item 1.3, contemplado no tópico Objetivo do Estudo (p. 7).

## **7. LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES PARA FUTUROS PROJETOS**

Ressaltam-se as limitações pelo fato de o trabalho ter sido baseado principalmente em dados secundários, mas com busca constante por fontes confiáveis e dados críveis. Além disso, por haver apenas um pesquisador de campo e com recursos limitados, a agenda de levantamento de informações primárias dependia dos possíveis entrevistados o quê inviabilizou o angariamento de dados, apesar de várias tentativas a realização de mais entrevistas e como consequência não se pode generalizar os resultados achados.

Esses servem de base e inspiração para outros e mais profundos estudos, tais quais os números consolidados de movimentação econômica por parte dos turistas que visitaram a cidade durante a Copa do Mundo e também a importância do evento para a consolidação de São Paulo como um destino turístico mundial. Comparar a atuação de São Paulo com a do Rio de Janeiro

(palco do jogo final da Copa do Mundo), ampliar o estudo para as outras cidades-sede e até mesmo estudar a situação da cidade que vai receber a próxima abertura de uma Copa do Mundo FIFA – Moscou, na Rússia.

## 8. ANEXO

### Roteiro – Entrevista com Sr. Caio Carvalho – 10/06/2014

- 1) São Paulo, em relatório do FOHB (Abril/2014), apresenta a maior taxa de UHs disponíveis entre as 12 cidades-sede. A que fator(es) o Sr. credita isso?**

*São Paulo possui a maior oferta hoteleira do país, com cerca de 42 mil UHs. O Rio de Janeiro, a fins comparativos, possui cerca de 20 mil UHs. Essa maior oferta seguramente impacta no volume de UHs disponível na cidade, já que a demanda gerada especificamente pela Copa é parecida em todas as cidades-sede.*

*Tradicionalmente, nos grandes eventos, ao contrário do que se poderia imaginar, a experiência mostra que o turismo diminui. No caso de São Paulo, o forte é o turismo de feiras e negócios, o qual deixa de acontecer durante o período da Copa, motivo este que evidencia ainda mais a disponibilidade de UHs.*

- 2) Os hotéis da cidade, em relação à qualidade de serviços prestados, estão em um padrão internacional que pode ser considerado adequado?**

*Sim. A hotelaria de São Paulo é a melhor entre as cidades-sede e demais capitais brasileiras, apesar de não estar entre as melhores do mundo. Os hotéis da cidade fornecem uma ótima relação custo x benefício para os hóspedes, com boa qualidade e preços razoáveis, quando comparado às demais capitais brasileiras.*

- 3) Os hostels/albergues são uma boa alternativa aos visitantes da cidade?**

*No caso da Copa do Mundo, sim. Parte dos torcedores que vêm para a Copa do Mundo não estão em busca de hotelaria tradicional e/ou de luxo, e esse perfil se adequa aos serviços oferecidos pelos albergues.*

- 4) Muitas pessoas envolvidas com o Turismo na cidade de São Paulo acreditam que a Copa do Mundo não trará benefícios financeiros à cidade, tendo em vista que eventos tradicionais do calendário paulistano, como feiras e convenções foram adiados ou até mesmo cancelados, impedindo a chegada de receitas à capital. Levando em conta a sua experiência e conhecimento, esse é um dado válido?**

*Sim, é válido. Na época da Copa do Mundo, trocamos os turistas de negócios e expositores, que possuem um gasto médio elevado, por torcedores, geralmente com poder aquisitivo menor.*

- 5) Em minha pesquisa, obtive que as cidades próximas a São Paulo, como Atibaia, Campinas e o litoral hospedarão um bom número de turistas que ficariam em São Paulo. Isso é viável, levando em conta que os visitantes ficam, em média, de 3 a 5 dias em uma cidade-sede de Copa do Mundo?**

*É viável, porém, a única explicação para isso é se tratarem de pessoas que vêm para a Copa, mas não querem ficar hospedadas na capital. Não devemos desconsiderar que cerca de 40% das UHs da capital estão ociosas; portanto, isso não pode estar acontecendo por falta de oferta.*

## 9. REFERÊNCIAS

ABIHSP.COM.BR em

<http://www.abihsp.com.br/docs/CTCOPA2014.pdf> - Acesso em 03/01/2014

ACERENZA, M. A. Administração do turismo: com conceitos e organização. Bauru: EDUSC, 2002.

BENI, M.C. Análise estrutural do turismo. São Paulo, SENAC, 2000

BRASIL.GOV.BR

-<http://www.brasil.gov.br/sobre/o-brasil/o-brasil-em-numeros-1/turismo/print> - Acesso em 22/05/2013

[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/geral\\_interna/downloads\\_gerais/Turismo\\_no\\_Brasil\\_2011\\_-\\_2014.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/geral_interna/downloads_gerais/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014.pdf) - Acesso em 22/05/2013

-<http://www.brasil.gov.br/noticias/arquivos/2011/01/27/povo-brasileiro-e-o-mais-legal-do-mundo-diz-pesquisa> - Acesso em 22/05/2013

-<http://www.brasil.gov.br/noticias/arquivos/2012/09/21/investimentos-em-turismo-para-copa-2014-serao-de-r-212-47-milhoes> - Acesso em 22/05/2013

CONVIDADOS, Professores do Depto. de Mercadologia da FGV-EAESP e. **Marketing estratégia e valor**. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

CHOW, K.S e SPARROWE, R. Hospitalidade – conceitos e aplicações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2.003

COOPER et al. Turismo: princípios e prática. Porto Alegre: Bookman, 2001

FIFA.COM em

[http://pt.fifa.com/mm/document/tournament/competition/01/52/99/91/2014\\_fifa\\_world\\_cup\\_matchschedule.pdf](http://pt.fifa.com/mm/document/tournament/competition/01/52/99/91/2014_fifa_world_cup_matchschedule.pdf) - Acesso em 22/05/2013

FLICK, U. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3a. ed. Porto Alegre: Artmed Bookman, 2009.

FOLHA.COM em

-<http://www1.folha.uol.com.br/esporte/765169-fifa-espera-audiencia-recorde-na-final-da-copa-2010.shtml> - Acesso em 22/05/2013

-<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2014/07/1484790-numero-de-turistas-estrangeiros-da-copa-supera-expectativa-do-governo.shtml> - Acesso em 20/07/2014

-<http://atarde.uol.com.br/politica/noticias/1605191-gasto-de-custeio-de-sp-com-a-copa-ficou-em-r-30-milhoes> - Acesso em 20/07/2014

-<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2014/07/1484466-prefeitura-diz-que-turismo-da-copa-injetou-r-1-bilhao-na-economia-de-sp.shtml> - Acesso em 20/07/2014

HOTELINVEST.COM.BR em

[http://www.hotelinvest.com.br/upload\\_content/paginas/PLACAR%20FINAL%2014\\_12%20BAIXA\\_5-dezembro2013.pdf](http://www.hotelinvest.com.br/upload_content/paginas/PLACAR%20FINAL%2014_12%20BAIXA_5-dezembro2013.pdf) – Acesso em 10/04/2014

IGNARRA, L.R. Fundamentos do turismo. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2ª edição, 2003

KOTLER, P. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Prentice Hall, 10ª edição, 2002

KOTLER, P.; BOWEN, J.; MAKENS, J. Marketing for tourism and hospitality management. Prentice Hall, 3<sup>rd</sup> edition, 2003

MARIOBENI.COM.BR em

<http://www.mariobeni.com.br/html/apre.html> - Acesso em 22/05/2013

MAKENS, J., BOWEN, J. & KOTLER, P. **Marketing for Hospitality and Tourism**. 2a. ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 1998.

MCINTOSH, W. GOELDNER, C.R. Tourism: principles, practices, philosophies. New York: John Wiley & Sons, inc., 1986

MILL, R. e MORRISON A.M. The tourism system: an introductory text. Prentice Hall: Londres 1992

OGLOBO.COM em

-<http://oglobo.globo.com/boa-viagem/diarias-de-hotel-para-dia-da-abertura-da-copa-do-mundo-em-sao-paulo-tem-media-acima-de-700-11287673> - Acesso em 15/04/2014.

-<http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2014/07/sp-recebeu-cerca-de-400-mil-turistas-durante-copa-do-mundo-diz-haddad.html> - Acesso em 20/07/2014

PANORAMA.JLL.COM.BR em

<http://panorama.jll.com.br/copa-e-olimpiadas-fazem-mercado-hoteleiro-preparar-maior-oferta-de-quartos/> - Acesso em 10/01/2014

PORTAL2014.ORG.BR em

<http://www.portal2014.org.br/noticias/298/OS+DESAFIOS+DE+SAO+PAULO+PARA+A+COPA+2014.html> - Acesso em 22/05/2013

<http://www.portal2014.org.br/noticias/6033/COPA+2010+REGISTRA+O+MENOR+NUMERO+DE+TURISTAS+DESDE+1994.html> - Acesso em 22/05/2013

<http://www.portal2014.org.br/noticias/6033/COPA+2010+REGISTRA+O+MENOR+NUMERO+DE+TURISTAS+DESDE+1994.html> - Acesso em 22/05/2013

<http://www.portal2014.org.br/noticias/8569/SP+TERA+PROBLEMAS+COM+HOTEIS+EM+2014+DIZ+CONSULTOR+DO+SEBRAE.html> - Acesso em 22/05/2013

<http://www.portal2014.org.br/noticias/298/OS+DESAFIOS+DE+SAO+PAULO+PARA+A+COPA+2014.html> - Acesso em 10/01/2014

REVISTAHOTEIS.COM.BR em

-<http://www.revistahoteis.com.br/materias/15-Opinio/245-O-parque-hoteleiro-para-a-Copa-2014-e-a-Olimpiada-2016-no-Brasil> - Acesso em 10/01/2014

-<http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/4141-Cidades-sedes-da-Copa-de-2014-necessitam-de-mais-hoteis> - Acesso em 15/01/2014

SEBRAE.COM.BR em

[http://www.sebrae2014.com.br/Sebrae2014/Not%C3%ADcias\\_2014/Neg%C3%B3cios-2014-%E2%80%93-falta-de-leitos-%C3%A9-oportunidade-para-pequenos-hot%C3%A9is-e-pousadas#.UreFg\\_RDu2o](http://www.sebrae2014.com.br/Sebrae2014/Not%C3%ADcias_2014/Neg%C3%B3cios-2014-%E2%80%93-falta-de-leitos-%C3%A9-oportunidade-para-pequenos-hot%C3%A9is-e-pousadas#.UreFg_RDu2o) - Acesso em 15/01/2014

SHEPPERD, R., GILBERT, D., WANHILL, S., FLETCHER, J. e COOPER, C. *Turismo – Princípios e Práticas* Porto Alegre: Bookman, 2ª edição, 2001

SIMPOI.FGVSP.BR em

[http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2011/artigos/E2011\\_T00163\\_PCN29743.pdf](http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2011/artigos/E2011_T00163_PCN29743.pdf) - Acesso em 10/01/2014

SPTURIS.COM em

-<http://imprensa.spturis.com/imprensa/releases/pdf/sao-paulo-e-referencia-no-turismo-de-compras.pdf> - Acesso em 22/05/2013

-<http://www.spturis.com/v7/noticia.php?id=478> – Acesso em 20/07/2014

UNWTO.ORG em

-<http://www2.unwto.org/?q=facts/eng/methodological.htm#2> - Acesso em 22/05/2013

-<http://www2.unwto.org/en/content/why-tourism> - Acesso em 22/05/2013

UOL.COM.BR em

-<http://viagem.uol.com.br/noticias/2013/03/05/numero-de-hostels-em-sao-paulo-cresce-136-em-um-ano.htm> - Acesso em 03/01/2014

-<http://copadomundo.uol.com.br/noticias/redacao/2013/12/19/fifa-e-empresas-dominam-hoteis-e-so-3-das-vagas-estao-disponiveis-na-copa.htm> - Acesso em 15/01/2014

-<http://viagem.uol.com.br/noticias/bbc/2013/08/21/embratur-pede-que-fifa-e-hoteis-diminuam-precos-para-copa.htm> - Acesso em 15/01/2014

-<http://copadomundo.uol.com.br/noticias/redacao/2013/06/19/ganho-do-turismo-nao-paga-nem-estrutura-temporaria-da-copa-das-confederacoes.htm> - Acesso em 02/01/2014

-<http://copadomundo.uol.com.br/noticias/redacao/2012/09/26/bndes-dobra-linha-de-credito-e-emprestara-r-2-bilhoes-para-ampliar-hoteis-para-a-copa.htm> - Acesso em 03/01/2014

-<http://copadomundo.uol.com.br/noticias/redacao/2013/09/04/seis-dos-14-hoteis-que-pegaram-credito-da-copa-nao-funcionaram-no-mundial.htm> - Acesso em 03/01/2014

-<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/11/1375780-industria-do-turismo-preve-perda-de-receita-com-a-copa.shtml> - Acesso em 10/01/2014

-<http://copadomundo.uol.com.br/noticias/redacao/2014/07/14/brasil-recebeu-1-milhao-de-estrangeiros-durante-a-copa-diz-governo.htm> - Acesso em 20/07/2014

-<http://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-estado/2014/07/03/spturis-sp-recebeu-347-mil-turistas-na-1-fase-da-copa.htm> - Acesso em 20/07/2014

-<http://copadomundo.uol.com.br/noticias/redacao/2014/07/21/turistas-rejeitam-itaquera-e-imoveis-para-alugar-encalharam-durante-a-copa.htm> - Acesso em 22/07/2014

-<http://copadomundo.uol.com.br/noticias/redacao/2014/01/21/inflacao-da-copa-acredite-estao-pedindo-r-120-mil-de-aluguel-em-itaquera.htm> - Acesso em 22/07/2014

VAZ, G.N. Marketing turístico, São Paulo: Ed Pioneira, 1ª edição, 1999

WAHAB, S.A. Introdução à administração do turismo. São Paulo: Thomson Pioneira, 3ª. Edição, 1991