



Hotel Del Rey

“A implementação da norma ABNT NBR 15401 foi decisiva para a obtenção da classificação 3 estrelas da Embratur.”

Localizado em Foz do Iguaçu, o Hotel Del Rey, um empreendimento familiar, foi inaugurado em fevereiro de 1986, com apenas 20 unidades habitacionais, e durante todos estes anos continua sob a direção da mesma família.

O primeiro contato do Hotel com as normas técnicas da ABNT para o setor de turismo foi através da participação no Programa Bem Receber (Programa patrocinado pelo Ministério do Turismo e pelo Sebrae Nacional e executado Instituto de Hospitalidade – IH).

Dentro da dimensão da qualidade profissional do citado Programa, o Hotel Del Rey utilizou as normas de

ocupação e competência profissional publicadas pela ABNT para o setor de meios de hospedagem (camareira, recepcionista etc.) para a capacitação de seus profissionais.

Já na dimensão de gestão sustentável do mesmo Programa, o Hotel Del Rey implementou a norma ABNT NBR 15401: Meios de Hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos.

A implementação da referida norma de sistema de gestão conscientizou a empresa quanto à aplicação das práticas sustentáveis relacionadas ao negócio da hotelaria.

A racionalização do uso de recursos naturais, a integração com a cultura local, a redução de desperdício, o fortalecimento da marca junto à comunidade local (pessoas da cidade começaram a hospedar seus familiares em visita) e a



diminuição da rotatividade dos colaboradores (através de elaboração de programas de treinamento, procedimento de contratação e descrição dos cargos) foram alguns dos benefícios resultantes da aplicação da ABNT NBR 15401.

Em 2008, o Hotel Del Rey conquistou a classificação 3 estrelas de acordo com a Matriz de Classificação Hoteleira da Embratur.

Segundo a direção do Hotel, a implementação de procedimentos vinculados ao sistema de gestão da sustentabilidade, possibilitando a padronização e o controle dos serviços prestado e a capacitação contínua dos colaboradores, foi um fator diferencial para a obtenção da classificação 3 estrelas da Embratur.

No final da implementação da norma 15401, em julho de 2008, a direção do Hotel elaborou um planejamento estratégico para o ano de 2009, analisando os pontos negativos e

positivos; as ameaças e oportunidades.

O planejamento teve uma importância fundamental, pois foi previsto que o ano de 2009 seria um ano de crise econômica.

Desta forma, o Hotel procurou fazer parcerias com novas empresas da cadeia produtiva (agências de turismo e *sites* de busca por hotéis) e aumentar a divulgação do negócio na *internet*.

Traduzindo os benefícios da implementação da norma em números, o Hotel aumentou em 15% sua taxa de ocupação e incrementou o seu faturamento em 6% (mesmo com a crise econômica de 2008/2009).

Atualmente, o Hotel Del Rey está em uma nova fase de expansão com o acréscimo de 40 unidades habitacionais, sala de reuniões, sala de jogos, sala de ginástica, piscina, sauna e restaurante.