

## **HALLS DE ENTRADA DOS HOTÉIS DE PONTA GROSSA-PR: UMA PERSPECTIVA INTERDISCIPLINAR DA HOTELARIA, DESIGN DE INTERIORES E ERGONOMIA<sup>1</sup>**

### **ENTRANCE HALLS OF HOTELS IN PONTA GROSSA-PR: AN INTERDISCIPLINARY PERSPECTIVE OF HOTELS, INTERIOR DESIGN AND ERGONOMICS**

**MARIANA LACERDA MARQUES**  
Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG)  
E-mail: marilacerdam@gmail.com

**RUBIA GISELE TRAMONTIM MASCARENHAS**  
Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG)  
E-mail: rubiatin@uepg.br

**LARISSA MONGRUEL MARTINS DE LARA**  
Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG)  
E-mail: larimongruel@hotmail.com

**GRAZIELA SCALISE HORODYSKI**  
Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG)  
E-mail: grazitur@uepg.br

#### **RESUMO**

O *hall* de entrada é uma das primeiras impressões que o hóspede tem a respeito da infraestrutura de um hotel, é neste ambiente que o estilo do empreendimento é caracterizado, tendo uma grande importância sob a perspectiva do cliente a respeito do empreendimento. Esta pesquisa analisou *halls* de entrada de hotéis no destino Ponta Grossa, Paraná, verificando se estes estão adequados aos conceitos da hotelaria, *design* de interiores e ergonomia. Os hotéis selecionados para o estudo possuem características de gestão distintas entre si, sendo um de rede, um administrado pelo proprietário e um operado pelo proprietário, todos localizados na área central da cidade e foram escolhidos com o intuito de se identificar características singulares do *design* da arquitetura interior, assim como entender o papel do profissional de *design* de interiores dentro do espaço do *hall* de entrada da hotelaria. Assim, foram analisados os estilos de *design* de interiores, conceitos e referências ergonômicas, atestando se os hotéis se encontram dentro do recomendado na perspectiva da hotelaria, do *design* de interiores e da ergonomia. Como resultados, tem-se que os hotéis possuem características singulares podendo ser identificado o estilo do seu interior e estão, em sua maioria, dentro dos conceitos de ergonomia.

**Palavras-chave:** Hotelaria; *Hall* de entrada; *Design* de interiores; Ergonomia.

#### **ABSTRACT**

The entrance hall is one of the first impressions that the guest has regarding the infrastructure of a hotel, it is in this environment that the style of the enterprise is characterized, having great importance from the perspective of the client regarding the enterprise. This research analyzed the entrance halls of hotels in the destination Ponta Grossa, Paraná, verifying if they are adequate to the concepts of hospitality, interior design and ergonomics. The hotels selected for the study have distinct management characteristics, one being a network, one managed by the owner and one operated by the owner, all located in the central area of the city and were chosen with the aim of identifying unique characteristics of the hotel's design interior architecture, as well as understanding the role of the interior design professional within the hospitality lobby space. Thus, the styles of interior design, concepts and ergonomic references were analyzed, attesting whether the hotels are within the recommended range from the perspective of hospitality, interior design and ergonomics. As a result, hotels have unique characteristics and the style of their interior can be identified and are, for the most part, within the concepts of ergonomics.

**Keywords:** Hospitality; Entrance hall; Interior design; Ergonomics.

<sup>1</sup>DOI: <https://doi.org/10.5935/2763-9673.20230003>

## 1 INTRODUÇÃO

Logo que o hóspede chega em um hotel, o *hall* de entrada e o seu *design* é uma das primeiras impressões que se tem sobre este tipo de empreendimento. Sendo assim, torna-se importante trabalhar para que a recepção e o acolhimento possam formar a identidade do hotel e correspondendo-se às expectativas dos clientes (GOMES, 2017).

Com base nessas questões a respeito do *hall* de entrada do hotel, foi elaborado o problema de pesquisa: Os *halls* de entrada dos hotéis de Ponta Grossa estão adequados aos conceitos de *design* de interiores e ergonomia?

Para se investigar a resolução dessa questão esse trabalho tem como objetivo geral analisar *halls* de entrada de hotéis no destino Ponta Grossa, Paraná, verificando se os mesmos estão adequados aos conceitos da hotelaria, *design* de interiores e ergonomia.

E como forma de atender aos objetivos específicos: (i) identificar hotéis de Ponta Grossa com características arquitetônicas singulares, (ii) entender o papel do *design* de interiores na hotelaria, (iii) compreender a função da ergonomia nos *halls* de entrada e (iv) analisar os estilos de *design* de interiores.

A metodologia utilizada nesta pesquisa foi a exploratória e a descritiva, buscando-se compreender por meio da observação informal (MATTAR, 2011), assim como, descrever a coleta de dados (GIL, 1999). A coleta dos dados se deu por uso de fotografias e medições ergonômicas com base na literatura, posteriormente categorização e análise dos elementos identificados. Os dados foram cruzados com o referencial teórico.

Os hotéis definidos para este estudo ficam localizados na área central da cidade de Ponta Grossa, estado do Paraná, e possuem características de gestão distintas, sendo estes: Premium Vila Velha Hotel, um empreendimento operado pelo proprietário; Ibis Ponta Grossa, hotel de rede; e Hotel Maciel, com operação e administração do proprietário. Todos autorizaram o uso do nome da empresa e das imagens registradas para fim acadêmico.

Tendo a hotelaria, o *design* de interiores e a ergonomia como base desse trabalho, a pesquisa inicia com os conceitos gerais e áreas da hotelaria, seguindo para o conceito do *hall* de entrada e sua função. Aborda questões sobre os conceitos de *design* de interiores, seguido da descrição de ergonomia e dos estilos de *design* de interiores. Também é feita uma contextualização sobre o destino Ponta Grossa-PR.

## 2 ABRANGÊNCIA DA HOTELARIA

O *hall* de entrada de um hotel é o objeto central desta pesquisa, sendo uma das áreas físicas dentro da hotelaria. De acordo com Beni (2002) a empresa hoteleira é um dos elementos essenciais da infraestrutura turística, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do turismo num país. Um hotel é “[...] uma organização que, mediante pagamento de diárias, oferece alojamento para a clientela indiscriminada” (CASTELLI, 2006, p. 12). Os meios de hospedagem devem oferecer no mínimo, alojamento para uso temporário em unidades habitacionais específicas para isto, além de serviços mínimos como: recepção para atendimento, controle de entradas e saídas do estabelecimento, conservação, arrumação e limpeza das instalações e equipamentos.

Todo empreendimento busca sucesso e corresponder às expectativas de seus clientes, e para que isso ocorra deve haver uma boa administração e divisão de serviços. Para a compreensão dessa questão apresenta-se a descrição de cada função dos colaboradores da recepção, departamento alojado no *hall* de entrada do hotel.

Castelli (2016) cita o exemplo da rede *Blue Tree Hotels* para uma boa estrutura operacional, propondo um eficaz desenvolvimento buscando a expansão da rede hoteleira e a aspiração de novos negócios. Assim como, se faz necessário o setor financeiro, no gerenciamento da rede e para relacionamentos com possíveis investidores. Outro setor indispensável é o de *marketing*, pois é por meio dele que são captados os desejos e as necessidades do cliente para que um determinado público-alvo seja atingido, conseguindo assim se adaptar às demandas encontradas, além de ser a forma em que o empreendimento será promovido.

Ademais, o setor de recursos humanos está presente executando a função de recrutamento e seleção dos colaboradores, tal como na elaboração de programas de treinamento e desenvolvimento profissional. Sucedendo as definições de Castelli (2016), além do setor administrativo, existem os de alimentos e bebidas, recreação, eventos, hospedagem, recepção e governança.

Sendo a área mais complexa, muitos hotéis buscam a terceirização do setor de alimentos e bebidas, visto que, as despesas são 2,5 vezes maiores que as do setor de hospedagem. De acordo com Marin (1974), é fundamental o cargo de gerência geral nos setores de cozinha, copa, restaurante, bar e banquete, ocupado por um profissional experiente, que saberá coordenar adequadamente as demais funções do setor, sendo elas a de *maître*,

*hostess, sommelier*, chefe de fila, garçom, *commis* e aprendiz. Algumas das funções da gerência de alimentos e bebidas, para Castelli (2016), são administrar as questões de higiene do setor, verificar a segurança do trabalho, assegurar as condições dos uniformes e inspecionar a qualidade e quantidade da entrada de mercadorias.

O setor de lazer nem sempre está presente em todos os hotéis, pois é necessário que o empreendimento disponha de uma infraestrutura adequada para tal. Quando existente, é função do responsável pelo departamento planejar atividades de lazer para todas as faixas etárias, organizando os materiais necessários e, também, elaborar a programação. As atividades podem ser elaboradas de acordo com os equipamentos e instalações que o hotel oferece, por exemplo: piscina, sauna, sala de jogos, cancha de esportes boates, bicicletas, equitação, caminhadas, cinema, entre diversas outras modalidades, dependendo do espaço físico e do público-alvo a ser almejado.

Além da oferta de alimentação e hospedagem, um hotel pode participar desse setor contendo salões para realização de eventos em sua própria estrutura física, locando os espaços para que diversas empresas realizem seus eventos no local.

Concluindo, a recepção é o *hall* de entrada do hotel, visto que um fator decisivo para alguns viajantes na escolha de onde se hospedar é a busca por um espaço hospitaleiro e acolhedor, por isso a hospitalidade torna-se algo de suma importância para o produto hoteleiro (CASTELLI, 2016). É na recepção o primeiro contato do hóspede com o hotel, onde os contratos de hospedagem são feitos e as malas são encaminhadas para o apartamento, funções que serão citadas adiante.

### **3 HALL DE ENTRADA E DESIGN DE INTERIORES**

Entendendo a relevância do *hall* de entrada do hotel como sendo a primeira impressão do hóspede sobre o empreendimento, nesse tópico será abordado o desenvolvimento desse setor dentro da hotelaria e as suas funções operacionais.

O século XX foi marcante para o desenvolvimento dos *halls* de entrada dos hotéis. Segundo Gomes (2017), os que eram chamados de Grandes Hotéis desfrutavam de um *lobby* extravagante e glamoroso, até que nos anos de 1950 e 1960 a tendência mudou para uma escala menor e mais econômica. No período de 1970 começaram a surgir as cadeias de hotéis,

padronizando a marca para que os clientes identificassem a imagem corporativa. E o século XXI veio como a era da tecnologia, nos campos social, política, econômica e ambiental, fazendo do *lobby* um espaço funcional, social e que deve ser notado.

Uma vez que o *hall* de entrada é o primeiro contato do hóspede com o hotel, é nele onde será percebido seu estilo e identidade, dispondo de, pelo menos, uma entrada principal e uma área de estar. Um *designer* deve planejar um espaço confortável, acolhedor e eficaz, tendo como elementos pertinentes para uma boa constituição do ambiente a escala e organização do espaço, o mobiliário, a iluminação e os materiais utilizados (GOMES, 2017).

Para um bom funcionamento, inúmeros colaboradores são envolvidos na recepção de um cliente com suas tarefas designadas, afinal é no *hall* de entrada onde o hóspede forma sua primeira impressão sobre a infraestrutura física do hotel, assim como leva sua impressão sobre a estadia na hora do *check-out* (CÂNDIDO, 2002).

Para Vieira e Cândido (2002), o chefe da recepção é quem deve organizar as atividades operacionais da recepção, elaborando escalas e revezamentos, conhecendo com profundidade as funções de seus subordinados. Já a função de recepcionista, além de recepcionar os hóspedes, engloba a supervisão das reservas do dia e a distribuição de apartamentos, bem como, a responsabilidade pelo caixa e recebimentos de valores, é também o responsável pela entrada (*check-in*) e saída (*check-out*) do hóspede (CÂNDIDO, 2002).

Segundo Cândido (2002), o auxiliar de recepção é quem vai auxiliar o recepcionista em suas funções, no controle de atividades e atendimento aos hóspedes. O telefonista é a pessoa encarregada de receber ligações, localizar os hóspedes e despertá-los, portanto, para essa função são necessárias algumas atribuições como possuir uma voz clara com pronúncia correta, boa dicção, uso correto do idioma não usando gírias, atenção e presteza (CASTELLI, 2016).

O capitão-porteiro é quem tem o primeiro contato com o hóspede, estando na porta de entrada do hotel, disponível para abrir a porta do automóvel do mesmo, auxiliando em sua saída e também é o responsável por retirar suas bagagens. Prontamente o mensageiro encaminha o hóspede diretamente à recepção, boa educação e prestatividade são qualidades essenciais nessa função. É dever também do capitão-porteiro receber as chaves do automóvel do cliente em caso de veículo próprio, para encaminhar ao manobrista que levará o carro até a garagem (CASTELLI, 2016).

O mensageiro, posteriormente ter conduzido o hóspede até a recepção com a bagagem e após os registros deve orientá-lo para seu apartamento. Permitindo primeiro a entrada do viajante no elevador e dispendo as malas de tal forma que não importune demais clientes. Chegando ao andar, o mensageiro irá encaminhá-lo até o apartamento, testar luzes e aparelhos de som e dar breves explicações se necessárias, encerrando assim sua função e voltando para seu posto de trabalho no *hall* de entrada do hotel (CASTELLI, 2016).

Sabendo das funções dentro do *hall* de entrada do hotel, vincula-se o tema hotelaria ao *design* de interiores, apresentando conceitos, assim como, o papel de atuação e sua importância dentro desse tipo de empreendimento.

Além de bons profissionais na chegada do hóspede ao hotel, outro fator importante notado pelo viajante é a arquitetura, o *design* e a decoração do ambiente, podendo proporcionar ao hóspede uma imersão no destino e trazer novas experiências e sensações, segundo Santos (2017). Tanto para hotéis de luxo quanto para os mais econômicos a busca por um serviço de qualidade é unânime.

A busca pelo ato de embelezar seu entorno está presente desde os primórdios da humanidade através das pinturas rupestres. Para muitos é uma forma de expressão a maneira em que o ambiente é decorado. Cada vez mais a casa é vista como um local de refúgio, aconchego e proteção, com isso, as pessoas tendem a valorizar mais seu entorno para torná-lo acolhedor e agradável. Sendo vista como uma expressão de riqueza e estilo para alguns setores da sociedade, uma casa também pode ser vista como um símbolo de *status*, fazendo com que a busca pelo trabalho de um *designer* de interiores seja cada vez mais procurada (GIBBS, 2015).

Para o *Council for Interior Design Qualification* (CIDQ), que é a principal organização certificadora para profissionais de *design* de interiores, o profissional da área tem a responsabilidade moral e ética de abordar o bem-estar, considerando a complexidade física, necessidades mentais e emocionais das pessoas ao projetar ambientes internos, contribuindo com conhecimentos e habilidades a respeito de planejamento do espaço, móveis, iluminação, acústica e ergonomia.

Discorrido quanto ao conceito de *design* de interiores, seguidamente será tratado a respeito das áreas de atuação. O *designer* de interiores é quem atende a segurança infantil, espaço de circulação, instalações elétricas, além de especificar materiais e acabamentos utilizados na obra. Assim, a profissão se dividiu em residencial e comercial, sendo o primeiro

destinado a moradias, e o segundo à edificações de uso público, como escritórios, lojas, restaurantes e hotéis.

Tendo a consciência de que um bom projeto de interiores valoriza um empreendimento, cada vez mais construtoras procuram profissionais dessa área buscando sucesso em seus empreendimentos. Muitas delas determinam a identidade do empreendimento através do *design* de interiores, podendo ser clássica ou contemporânea, tornando-se um desafio de criatividade para quem estará responsável pelo projeto.

Para Gibbs (2015), o *design* de um hotel é algo que leva muitos turistas a escolher onde ficar. Um *designer* de interiores que é contratado para esse segmento precisa alinhar os aspectos do empreendimento, desde a imagem corporativa até as limitações financeiras. Para o contratante, esse trabalho é um investimento em seu negócio, logo que, já existem escritórios de *design* de interiores voltados especificamente para a área de hotelaria.

Outro quesito importante para que o viajante se lembre positivamente do lugar que ficou hospedado é a identidade visual do empreendimento, que faz com que a marca seja facilmente notada pelos consumidores. Além de um *designer* gráfico para a elaboração da logo marca, um *designer* de interiores é fundamental para alinhar cores, iluminação, mobiliário e decoração com a identidade visual criada.

A popularização do turismo e o reconhecimento de diferentes tipos de autóctones fazem com que o setor se torne cada vez mais globalizado e influenciado por diversos países. Acontece que com o constante crescimento e desenvolvimento do mundo do *design*, cada vez há mais oportunidade de trabalho para *designers* qualificados.

Assim sendo, existem diversas áreas de estudo dentro do *design* de interiores buscando a elaboração e execução de projetos funcionais, e uma delas é a ergonomia.

Buscando conforto e funcionalidade, a ergonomia é uma das áreas de estudo dentro do *design* de interiores. Para Gomes (2017) um *lobby* de hotel precisa antes de tudo ser funcional, buscando reduzir a aglomeração de pessoas e bagagens, designar um caminho claro e direto até a recepção e estipular diferentes saídas para hóspedes e funcionários com o intuito de assegurar melhor eficácia na realização dos serviços. O mobiliário do espaço deve ser confortável, além de seguir os princípios da ergonomia, sendo composto pela zona de recepção (balcão de atendimento), serviços de atendimento personalizado (mesas e cadeiras), *lounge* (sofás, poltronas, mesas de apoio) e *lobby bar* (mesa bistrô com banquetas ou mesas

para refeições). As dimensões funcionais para um ambiente ergonômico de acordo com (CHING; BINGGELI, 2006) são apresentadas no Quadro 1, abaixo.

Compreendendo o conceito de ergonomia e sua função para o conforto e funcionalidade na execução de um projeto de interiores, outra área de estudo da profissão que busca atender a expectativa do cliente sob o resultado final são os estilos de *design* de interiores. Um *designer* de interiores deve dispor de um conhecimento abrangente a respeito dos principais estilos arquitetônicos, compreendendo sua evolução através do tempo, pois é nesse contexto, que influências geográficas, históricas e políticas promoveram tal evolução, auxiliando em um entendimento mais amplo das relações de diferentes culturas e das influências internacionais (GIBBS, 2015). Assim sendo, apresenta-se alguns estilos de *design* de interiores e suas principais características.

**Quadro 1** – Dimensões ergonômicas

Mobiliário	Altura Mínima (cm)	Altura Máxima (cm)
Balcão de atendimento	90	106
Mesas	68	76
Cadeiras	38	45
Sofás	38	43
Poltronas	38	43
Mesa bistrô	91	106
Banquetas	60	76

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

Segundo Archacademy (2019), uma plataforma de negócios de arquitetura e *design* de interiores, conhecer os estilos arquitetônicos e as tendências de decoração é fundamental para alinhar a personalidade do cliente ao projeto a ser executado. Assim, são considerados os principais estilos de arquitetura de interiores o clássico, romântico, contemporâneo, retro, *vintage*, industrial, minimalista e rústico.

Com origem na arquitetura greco-romana, o estilo clássico tem influência dos períodos renascentista, barroco e rococó, possuindo uma simetria harmoniosa e ornamentos imponentes. Tendo uma paleta de cores sóbrias e tons suaves, o mármore branco é geralmente presente em pisos e bancadas, com detalhes em prata e em dourado em molduras e iluminação. Sendo uma variação do estilo clássico, o estilo romântico segue a mesma proposta valorizando cores neutras, porém, preza pela intimidade na decoração, com itens pessoais dispostos despretensiosamente (ARCHACADEMY, 2019). Percebe-se as características citadas dos estilos clássico e romântico, respectivamente, nas Figuras 1 e 2.





**Figura 1** – Exemplo de ambiente clássico  
 Fonte: Casa Vogue (2019)<sup>2</sup>



**Figura 2** – Exemplo de ambiente romântico  
 Fonte: West Wing (2022)<sup>3</sup>

O estilo contemporâneo como o próprio nome sugere, é o que segue a atualidade, equilibrando a tecnologia com a arte e valorizando a funcionalidade. Os móveis costumam ser mais aconchegantes e espaçosos, com tecidos leves e cores neutras. A presença de vidros, espelhos e madeira clara ou escura é algo típico do estilo contemporâneo (ARCHACADEMY, 2019), como se percebe na Figura 3.



**Figura 3** – Exemplo de ambiente contemporâneo  
 Fonte: Casa Vogue (2020)<sup>4</sup>

Inspirado na decoração do século XX, o estilo retrô busca uma releitura de versões passadas para a atualidade, combinando cores neutras e vibrantes e explorando o pop art. As estampas são grandes e coloridas e os eletrodomésticos têm bordas arredondadas decorado com peças inspiradas nos anos de 1960 e 1970. Semelhante ao retrô, o estilo *vintage* se diferencia trazendo peças antigas originais, sendo pela estética ou apelo sentimental (ARCHACADEMY, 2019), como ilustram as Figuras 4 e 5.

<sup>2</sup><https://casavogue.globo.com/Interiores/Ambientes/noticia/2019/08/estilo-classico-na-decoracao-materiais-nobres-e-design-rebuscado.html>

<sup>3</sup><https://www.westwing.com.br/guiar/estilo-romantico/>

<sup>4</sup><https://casavogue.globo.com/Interiores/Decor-do-dia/noticia/2020/01/decor-do-dia-living-contemporaneo-com-vista-para-natureza.html>



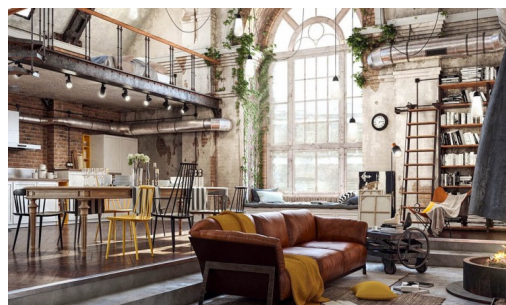
**Figura 4** – Exemplo de ambiente retrô  
 Fonte: Casa Vogue (2016)<sup>5</sup>



**Figura 5** - Exemplo de ambiente *vintage*  
 Fonte: Casa Vogue (2016)

Sendo palco de uma expansão industrial, surgiu em Nova Iorque em meados de 1950 um aproveitamento de instalações de fábricas, galpões e garagens. Tratando-se de uma estrutura bruta, ou seja, sem revestimentos e com instalações elétricas e hidráulicas aparentes em contraste com interior residencial tradicional, proporcionando a integração dos espaços. Assim surgiu o estilo industrial, na busca pela criação de mais moradias para pessoas pobres, por volta de 1950 e 1970. Com o passar dos anos, o estilo de moradia que era visto como marginalizado, foi se tornando algo elegante e cada vez mais presente propositalmente nas residências (ARCHTRENDS, 2017).

Tornando-se uma tendência segundo Casa Cor, o estilo industrial é facilmente identificado através de tijolos e instalações hidráulicas e elétricas aparentes, iluminação em trilhos, itens metálicos, concreto, madeira e cimento queimado, dentro de um ambiente amplo e integrado, buscando valorizar também a iluminação natural, como mostra a Figura 6.



**Figura 6** – Exemplo de ambiente industrial  
 Fonte: Blog Essência Móveis (2022)<sup>6</sup>

<sup>5</sup> <https://casavogue.globo.com/Interiores/Ambientes/noticia/2016/11/decoracao-vintage-15-ambientes-para-se-inspirar.html>

<sup>6</sup> <https://blog.essenciamoveis.com.br/decoracao-no-estilo-industrial/>

Também surgiu no século XX, o estilo minimalista com influência de movimentos vanguardistas, dando origem à expressão “menos é mais”. Possui tons claros em predominância, trazendo apenas o que é necessário e funcional para o interior, gerando espaços arejados e espaçosos como na Figura 7. Além de um estilo de arquitetura de interiores, é um estilo de vida, onde busca-se viver de uma forma menos consumista e na tranquilidade.



**Figura 7** – Exemplo de ambiente minimalista  
 Fonte: Viva Decora (2020)<sup>7</sup>

O estilo rústico (Figura 8) traz a madeira de demolição presente, com vigas aparentes, inspirado em casas de campo. Buscando o aconchego, são elementos predominantes desse estilo colchas de *patchwork*, quadros de paisagens e estampas xadrez, e a paleta de cores possui tons claros e terrosos, segundo Archacademy (2019).



**Figura 8** – Exemplo de ambiente rústico  
 Fonte: Blog Iaza Móveis de Madeira (2022)<sup>8</sup>

Desta forma, foram apresentados os conceitos de ergonomia, as características principais a respeito de alguns estilos de *design* de interiores, passando-se a apresentação sobre o destino Ponta Grossa, para então discorrer sobre os hotéis selecionados para a pesquisa, identificando seus estilos e verificando se as medidas são ergonômicas.

<sup>7</sup> <https://www.vivadecora.com.br/pro/minimalismo/>

<sup>8</sup> <https://blog.iazamoveisdemadeira.com.br/design/estilo-rustico-na-decoracao-de-interiores/10/>

## 4 HOTELARIA EM PONTA GROSSA

O destino Ponta Grossa está localizado no Segundo Planalto Paranaense sendo 47,4% correspondendo a área urbana e 54,6% a área rural (PONTA GROSSA, 2006). É um importante entroncamento rodoferroviário, que está localizado a 114 km da capital do estado, Curitiba. Conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), do ano de 2022, a área territorial da cidade abrange 2.054.732 km<sup>2</sup>, com uma população estimada em 358.367 habitantes.

Devido à sua localização, Ponta Grossa se tornou um pólo industrial, sendo uma importante cidade na rota do turismo de negócios e de eventos, assim aumentando a demanda por meios de hospedagens. De acordo com a Secretaria Municipal de Turismo (2022) existem vinte e dois (22) hotéis na cidade, em sua maioria na área central, como o Premium Hotel Vila Velha e o Ibis Hotel analisados nesse trabalho. A seguir, serão apresentados os resultados e análises posteriores.

### 4.1 *Halls* de entrada analisados

Para a realização deste estudo, foi estipulado, inicialmente, cinco hotéis localizados na área central de Ponta Grossa com características arquitetônicas distintas. Destes, quatro manifestaram interesse e responderam ao convite. Após a explicação acerca do estudo, um meio de hospedagem não pôde autorizar o uso de fotografias. Como forma de padronizar a coleta de dados, decidiu-se então aplicar a pesquisa aos três empreendimentos que permitiram a coleta de dados com uso de fotos: Premium Vila Velha Hotel, Ibis Hotel e Hotel Maciel.

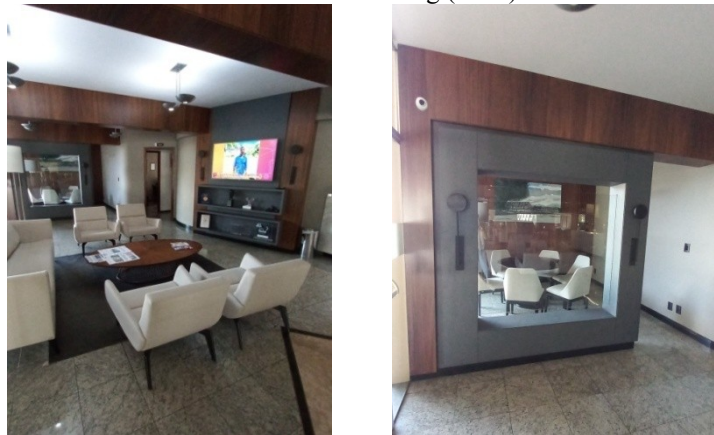
Buscando-se analisar halls de entrada de hotéis em Ponta Grossa, a metodologia utilizada foi à exploratória e a descritiva, visto que para Mattar (2001) o estudo compreende a observação informal, assim como Zikmund (2000) afirma que estudos exploratórios buscam explorar alternativas e descobrir novas ideias. Considerando o referencial teórico sobre os temas hotelaria, *design* de interiores e ergonomia, a pesquisa exploratória fez-se útil visando explicações alternativas, em conjunto com a metodologia descritiva, que de acordo com Gil (1999) tem como objetivo descrever a coleta de dados. Os hotéis selecionados foram Premium Vila Velha Hotel, Ibis Ponta Grossa e Hotel Maciel, uma vez que eles têm estilos de arquitetura de interiores distintos.

O primeiro hotel a ser analisado foi o Premium Hotel Vila Velha (Figura 9), no dia 2 de agosto de 2022, é perceptível um *hall* de entrada com muitos vidros e iluminação natural. O hotel passou por uma reforma recente, buscando adaptar a recepção não só para o turismo de negócios, mas também, ao turismo de lazer que está em ascensão na cidade, segundo a gerente do empreendimento. Logo na entrada à esquerda, possui um sofá e quatro poltronas com mesa de centro sob um tapete, com um raque para a televisão que estava transmitindo um canal aberto, é possível notar também uma sala de reuniões com seis cadeiras, pois a parede dispõe de um vidro (Figura 10).



**Figura 9** – Premium Hotel Vila Velha

Fonte: Booking (2022)<sup>9</sup>



**Figura 10** – *Hall* de entrada Premium Hotel Vila Velha

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

À frente encontra-se o balcão da recepção, em pedra branca e com quatro relógios ao fundo com o fuso horário de Ponta Grossa, Nova Iorque, Londres e China (Figura 11), onde também estão avisos como atendimento preferencial e valores das diárias dos apartamentos. Ao lado do balcão tem um aparador com café, copos, açúcar e adoçante que ficam disponíveis à vontade aos hóspedes, seguido de um espelho e duas arandelas decorativas que estão em frente a outro espaço da recepção. Esse espaço fica à direita do balcão dispondo de dois sofás e quatro poltronas sob um tapete, sendo um segundo ambiente de espera sem televisão.

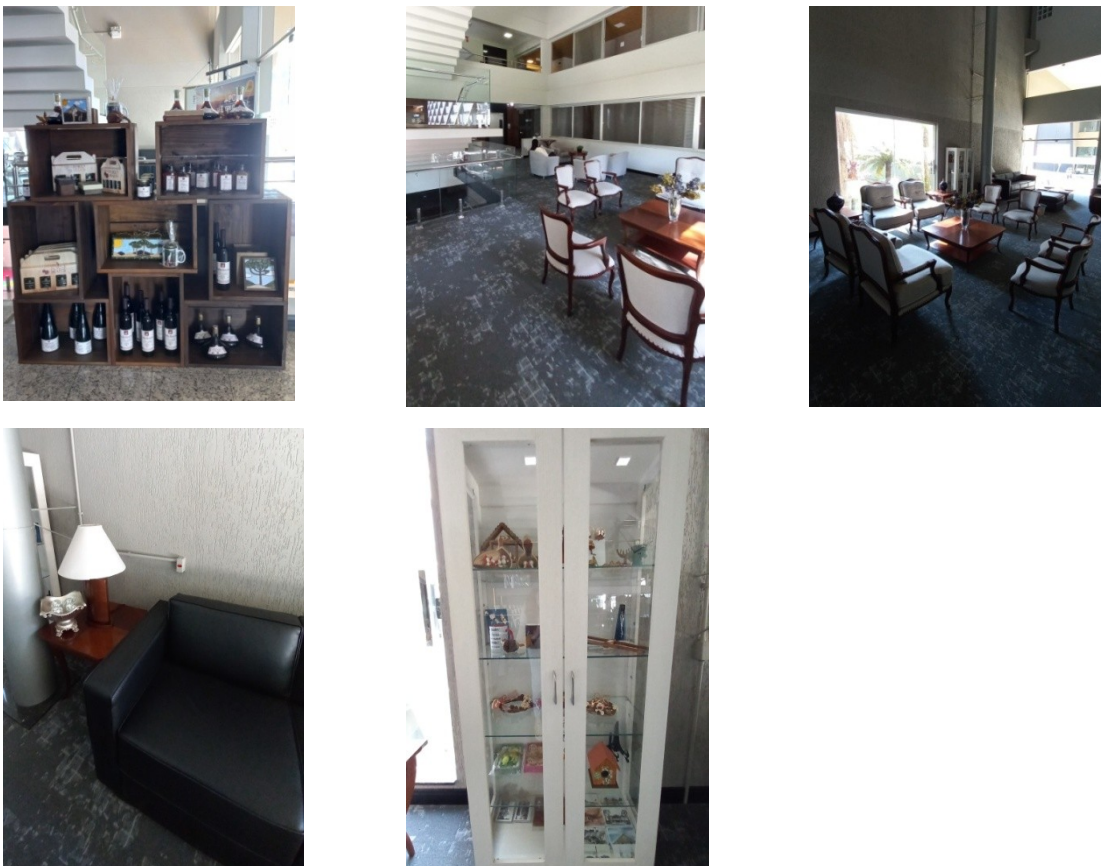
<sup>9</sup> <https://www.booking.com/hotel/br/premium-vila-velha.pt-br.html>





**Figura 11** – *Hall* de entrada Premium Hotel Vila Velha – Recepção  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Ao fundo desse mesmo espaço, estão expostos produtos da Adega Porto Brazos, uma adega com bebidas de amora de fábricas locais que é um atrativo turístico da cidade. A diante o hotel conta com um terceiro espaço de espera, com poltronas dispostas formando três ambientes, um deles com uma tomada a alcance do hóspede, além de uma cristaleira expondo produtos em artesanato em palha, bem imaterial salvaguardado na cidade (Figura 12).



**Figura 12** – *Hall* de entrada Premium Hotel Vila Velha – Ambiente de Espera  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme citado, em relação à demanda do hotel de turismo de lazer, com a reforma o Premium Vila Velha trouxe um espaço *kids*, localizado no andar de baixo da recepção. Conta com dois sofás e brinquedos de plástico dispostos sob tatames. Diferente da recepção, esse espaço possui inúmeras tomadas à altura de 26 centímetros do piso, oferecendo certo risco, visto que se trata de um ambiente para crianças e as tomadas não possuem proteções, conforme Figura 13. Entretanto, é recomendado pelo hotel que os responsáveis não deixem as crianças sem supervisão, pois o hotel não dispõe de monitores nesse espaço.



**Figura 13** – Hall de entrada Premium Hotel Vila Velha – Espaço Kids

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

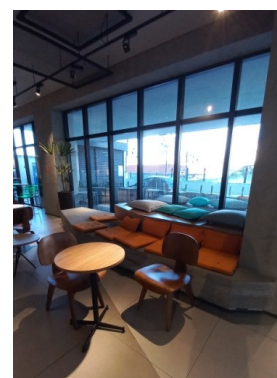
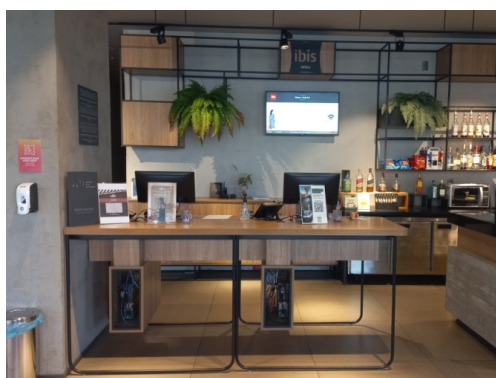
É um *hall* de entrada no estilo contemporâneo, com ambiente espaçoso, mobiliário aconchegante e com cores neutras. Como citado por Archacademy (2019) esse estilo traz a presença de vidros, espelhos e madeira escura, como percebe-se nas figuras mostradas. No espaço *kids* foi observado a existência de diversas tomadas ao alcance de crianças, questão que pode ser solucionada adicionando proteções em cada uma.

O Hotel Vila Velha dispõe de 10 colaboradores trabalhando na recepção divididos em 3 turnos, sendo eles turno da manhã (06h30 às 14h40), tarde (14h40 às 23h00) e noite (22h30 às 06h50). Os colaboradores ocupam as seguintes funções: 1 chefe da recepção, 1 encarregado da recepção, 3 recepcionistas, 2 auxiliares de recepção e 3 mensageiros/manobristas.

O segundo hotel pesquisado foi o Ibis Ponta Grossa (Figura 14), hotel pertencente à rede Accor, foi inaugurado na cidade em outubro de 2020. Logo na entrada, pela porta automática, encontra-se um primeiro espaço com duas poltronas, dois *puffs* e um banco que ficam em frente aos elevadores. Seguindo à direita está o balcão da recepção que fica diante de dois conjuntos de duas cadeiras e uma mesa, e um espaço de concreto com almofadas dispostas tornando-se um segundo ambiente de espera, conforme apresentados na Figura 15.

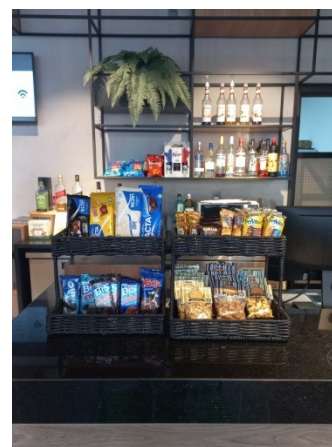
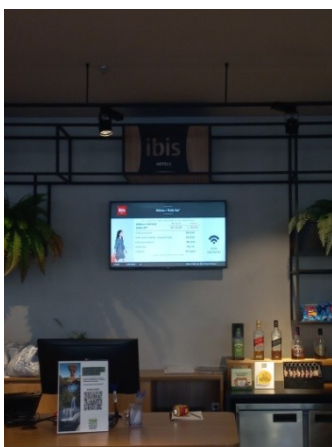


**Figura 14** – Fachada Hotel Ibis Ponta Grossa - PR  
 Booking (2022)<sup>10</sup>



**Figura 15** – Hall de entrada Hotel Ibis – Recepção  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Atrás do balcão encontra-se uma televisão com os valores das diárias dos apartamentos e ao lado está o bar, com algumas bebidas ao fundo, além de *snacks* e carregadores de celular disponíveis à venda (Figura 16).



**Figura 16** – Hall de entrada Hotel Ibis – Ambiente de Espera  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).

<sup>10</sup> <https://www.booking.com/hotel/br/ibis-ponta-grossa.pt-br.html>



Seguido do bar, está o restaurante do hotel, que desfruta de mesas bistrô e mesas com alturas regulares, que possuem tomadas em algumas paredes de encosto, e mesmo contando com duas televisões que transmitiam canais de rede aberta no dia da análise, estava tocando a rádio do próprio hotel. Conforme a Figura 17, a estrutura do hotel conta com a integração da recepção com o bar e o restaurante, proporcionando ao hóspede de se alimentar e carregar seu celular no ambiente de espera.



**Figura 17** – *Hall* de entrada Hotel Ibis – Integração recepção, bar e restaurante  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O estilo do Ibis Ponta Grossa é facilmente identificado, como citado anteriormente, por uma das principais fontes de publicações de design de interiores, a CasaCor, que no estilo industrial estão presentes instalações aparentes, iluminação em trilhos, estrutura metálica, concreto, madeira e cimento queimado, elemento que são identificados no *design* do interior desse hotel (Figura 18).



**Figura 18** – *Hall* de entrada Hotel Ibis – Elementos no *design* do interior  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O Ibis Hotel conta com 7 funcionários registrados como atendentes de hospedagem, que se dividem em 2 no turno da manhã, 2 no turno da tarde, 2 na madrugada e 1 intermediário, com horário das 18h00 às 01h55. Todos são responsáveis por todas as tarefas da recepção desde *check-ins* e *check-outs*, verificar *e-mails*, receber lavanderia e atender o telefone, o que diferencia é o turno da madrugada que fica encarregado, também, pela auditoria e conferência de todas as entradas e saídas. O estacionamento é terceirizado então o hotel não conta com manobrista no seu quadro de funcionários.

O terceiro hotel dessa pesquisa foi o Hotel Maciel (Figura 19), visitado no dia 4 de agosto de 2022. A empresa é familiar e foi fundada na década de 1930, encontrando-se na 4ª geração, e está a 81 anos em Ponta Grossa.



**Figura 19** – Fachada do Hotel Maciel  
 Fonte: Site Hotel Maciel<sup>11</sup>

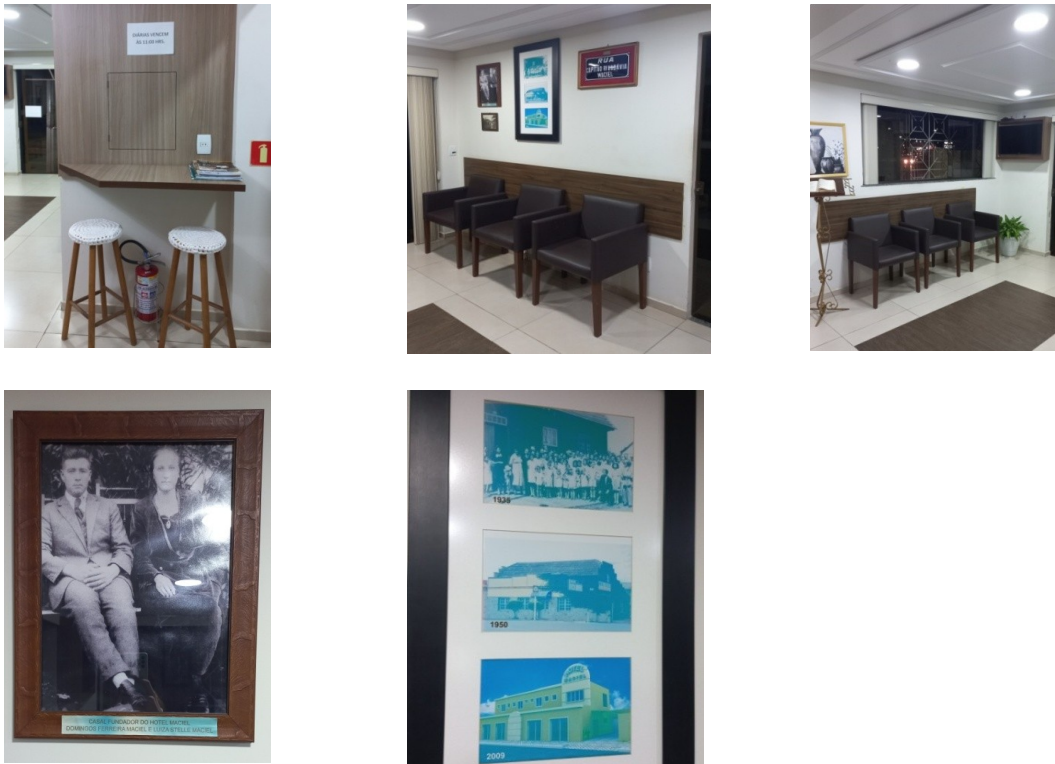
Logo na entrada à direita está o balcão da recepção, onde encontram-se jornais, *folders*, livros e revistas, e três quadros decorativos ao fundo com os atrativos da cidade: Cachoeira da Mariquinha, Catedral Sant’Ana e a taça do Parque Estadual de Vila Velha (Figura 20).



**Figura 20** – Hall de entrada Hotel Maciel – Recepção  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).

<sup>11</sup> <http://www.hotelmaciell.com.br/>

Adiante possui há um ambiente de leitura com duas banquetas e revistas disponíveis, e em frente um espaço de espera com seis poltronas e uma televisão que estava desligada no momento da pesquisa. A parede desse espaço é decorada com fotos do casal fundador, assim como registros do empreendimento nos anos de 1935, 1950 e 2009 (Figura 21).



**Figura 21** – *Hall* de entrada Hotel Maciel – Ambiente de Espera  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Por último, dispõe de um espaço com café, açúcar, adoçante e bolachas à vontade para os hóspedes, com duas banquetas e um refrigerador com água e sanduíches naturais à venda (Figura 22).



**Figura 22** – *Hall* de entrada Hotel Maciel – Ambiente de Espera  
 Fonte: Dados da pesquisa (2022).



Embora a recepção não tenha um estilo evidente como os demais hotéis analisados, é possível observar influências do estilo contemporâneo devido a utilização da madeira escura no mobiliário, assim como a utilização de cores neutras e a presença de portas de vidro valorizando a iluminação natural (Figura 23).



**Figura 23** – *Hall* de entrada Hotel Maciel – Elementos no *design* do interior

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No Hotel Maciel trabalham quatro recepcionistas com a escala 12x36, em que o colaborador trabalha doze horas seguidas e descansa nas próximas trinta e seis horas, e estes exercem a função de manobrista quando necessário.

A seguir será abordada a análise ergonômica de cada hotel pesquisado e seu mobiliário. Como observado no referencial teórico, para Gomes (2017) o *hall* de entrada de um hotel deve ser funcional buscando melhor eficácia na realização dos serviços. Sendo assim, de acordo com (CHING; BINGGELI, 2006) o mobiliário do espaço deve ser confortável, além de seguir os princípios da ergonomia, sendo composto pela zona de recepção (balcão de atendimento), serviços de atendimento personalizado (mesas e cadeiras), *lounge* (sofás, poltronas, mesas de apoio) e *lobby bar* (mesa bistrô com banquetas ou mesas para refeições).

Portanto para a análise dessa pesquisa foram utilizadas as referências de mobiliário e de medidas de (CHING; BINGGELI, 2006), apresentadas no Quadro 1, as quais foram comparadas com as medidas coletadas na pesquisa em cada um dos hotéis analisados e são evidenciadas na Tabela 1.

Nota-se que apenas o Ibis está dentro do recomendado para altura do balcão de atendimento, o Premium Vila Velha está 2 cm acima e o Hotel Maciel está 6 cm acima da altura máxima recomendada. No quesito mesas, o Hotel Ibis é o único que possui em seu *hall*

de entrada, estando 1 cm acima do recomendado, porém em relação as cadeiras os dois hotéis, Ibis e Premium Vila Velha, que possuem estão dentro das normas.

**Tabela 1** – Comparativo entre as referências ergonômicas e o mobiliário dos hotéis analisados

Mobiliário	Altura	Altura	Premium	Ibis Ponta	Hotel Maciel
	Mínima (cm)	Máxima (cm)	Vila Velha	Grossa	
Balcão de atendimento	90	106	108	103	112
Mesas	68	76	-	77	-
Cadeiras	38	45	45	45	-
Sofás	38	43	45	43	-
Poltronas	38	43	45	40	48
Mesa bistrô	91	106	-	108	105
Banquetas	60	76	-	76	70

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto à altura dos sofás o Premium Vila Velha está 2 cm acima, enquanto o Ibis está no limite da altura máxima. Em relação as poltronas, o Ibis foi único que se enquadrado dentro do recomendado, estando o Premium Velha 2 cm acima e o Hotel Maciel 5 cm, também acima. A análise das mesas e banquetas, o Ibis e o Hotel Maciel, que dispõe desses mobiliários, a mesa *bistrô* do Ibis está 2 cm acima do recomendado e a da Hotel Maciel atende a medida de referência, assim como as banquetas desses dois hotéis estão dentro das medidas recomendadas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o problema de pesquisa “Os *halls* de entrada dos hotéis de Ponta Grossa estão adequados aos conceitos de design de interiores e ergonomia?”, esse trabalho apresentou conceitos e funções dentro da hotelaria, a ligação entre *design* de interiores e hotelaria, ergonomia, os principais estilos de arquitetura de interiores e a respeito da hotelaria dentro da cidade de Ponta Grossa, para então apresentar os resultados dos hotéis pesquisados e a análise ergonômica de sua estrutura de *hall* de entrada.

O objetivo do estudo foi analisar *halls* de entrada de hotéis do destino Ponta Grossa, Paraná, verificando se os mesmos estão adequados aos conceitos da hotelaria, *design* de interiores e ergonomia foi atingido, assim como os objetivos específicos que foram identificar

hotéis de Ponta Grossa com características arquitetônicas singulares, entender o papel do *design* de interiores na hotelaria, compreender a função da ergonomia nos *halls* de entrada e analisar os estilos de design de interiores, visto que cada hotel analisado possui características singulares, tanto na arquitetura interior quanto na forma que trabalham, assim como o papel do *designer* de interiores e a função da ergonomia foram compreendidos entendendo a importância na elaboração de um espaço hospitaleiro para o hóspede.

Assim, os resultados da presente pesquisa indicaram que os hotéis analisados possuem características singulares podendo ser identificado o estilo do interior e estão em sua maioria dentro dos conceitos de ergonomia.

Em pesquisas futuras podem ser feitas análises de diversos empreendimentos hoteleiros com aplicação de um questionário para os turistas, buscando compreender como a arquitetura interior de um *hall* de entrada de hotel afeta a percepção do hóspede em seu primeiro contato com a infraestrutura física do hotel.

## REFERÊNCIAS

- BENI, M. **Análise estrutural do turismo**. 7. ed. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2002.
- CÂNDIDO, I. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços** Caxias de Sul: Educus, 2003.
- CASA.COM.BR. **Qual a diferença entre estilo moderno e contemporâneo?** Disponível em: <https://casa.abril.com.br/decoracao/diferenca-entre-moderno-e-contemporaneo/>. Acesso em: 30 ago. 2022.
- CASTELLI, G. **Marketing hoteleiro**. 2 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 1994.
- CHING, F. D. K.; BINGGELI, C. **Arquitetura de interiores ilustrada**. Tradução: Alexandre Salvaterra. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- COUNCIL FOR INTERIOR DESIGN QUALIFICATION (CIDQ). Disponível em: <https://www.cidq.org/about-cidq>. Acesso em: 30 ago. 2022.
- CASACOR. **Decoração industrial: 10 ambientes que seguem essa tendência**. CASACOR, 16 de junho de 2021, Disponível em: <https://casacor.abril.com.br/ambientes/estilo-industrial/>. Acesso em: 30 ago. 2022.
- GIBBS, J. **Design de interiores: guia útil para estudantes e profissionais**. São Paulo: Gustavo Gili, 2015.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, S. L. R. **Design do lobby de hotel**: requisitos necessários para o lobby contemporâneo. 138 f. Dissertação (Mestrado em design de Equipamento) – Faculdade de Belas-Artes, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2017.

GOUIRAND, P. **L'Accueil hôtelier**. Paris: Editions BPI, 1994.

HOTEL MACIEL. Disponível em: <http://www.hotelmaciell.com.br/>. Acesso em: 30 ago. 2022.

MARIN, C. **Gestion hotelera**. Barcelona: Editur, 1974.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PONTA GROSSA. **Plano Diretor**. Prefeitura Municipal de Ponta Grossa. Disponível em: <https://www.pontagrossa.pr.gov.br/node/1283>. Acesso em: 15 ago. 2022.

PONTA GROSSA. Secretaria Municipal de Turismo. **Hospedagens**. Disponível em: <https://turismo.pontagrossa.pr.gov.br/hospedagens/>. Acesso 20 ago. 2022.

SANTOS, R. O. O impacto da arquitetura na experiência do hóspede. **Revista Hotéis**, 2017. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/o-impacto-da-arquitetura-na-experiencia-do-hospede/>. Acesso em: 10 set. 2022.

VIVA DECORA. **Guia de Estilos de Decoração – Contemporâneo**. Viva Decora, 2 de setembro de 2014, Disponível em: <https://www.vivadecora.com.br/revista/guia-de-estilos-de-decoracao-contemporanea/>. Acesso em: 30 ago. 2022.

VIVA DECORA. **O que é arquitetura contemporânea?** Ela é a mesma coisa que a moderna? Revista Pro. Disponível em: <https://www.vivadecora.com.br/pro/arquitetura-contemporanea/>. Acessado 30 de agosto de 2022.

ZIKMUND, W. G. **Business research methods**. Fort Worth, 5. ed. TX: Dryden, 2000.