

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE - FANESE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM MARKETING**

**ELAINE KARLA DAMASCENA
ERICA EVELYN CRUZ SANTOS
HELENALDO ARAUJO OLIVEIRA JUNIOR
GLEBSON DE OLIVEIRA SANTOS
TACIO GOUVEIA COSTA
THALITA AQUINO**

**Projeto Integrador
MERCURE ARACAJU DELMAR**

**ELAINE KARLA DAMASCENA
ERICA EVELYN CRUZ SANTOS
HELENALDO ARAUJO OLIVEIRA JUNIOR
GLEBSON DE OLIVEIRA SANTOS
TACIO GOUVEIA COSTA
THALITA AQUINO**

**Projeto Integrador
MERCURE ARACAJU DEL MAR**

**Relatório apresentado à Coordenação
do Curso parcial de tecnólogo em
Marketing da FANESE, como requisito
para obtenção do título Marketing.**

**Orientador: Prof^a Ivânia Maria de
Morais Souto**

**ELAINE KARLA DAMASCENA
ERICA EVELYN CRUZ SANTOS
HELENALDO ARAUJO OLIVEIRA JUNIOR
GLEBSON DE OLIVEIRA SANTOS
TACIO GOUVEIA COSTA
THALITA AQUINO**

Projeto Integrador Mercure Aracaju Del Mar

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de Assistente de Marketing, no período de 2010-1

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju-SE, 31 de maio de 2010.

Aos nossos familiares.

AGRADECIMENTOS

O nosso muito obrigado ao gerente Geral do Mercure Aracaju Del Mar, Luciano Leal, que gentilmente nos concedeu entrevista e todas as informações possíveis para a conclusão desse trabalho e a coordenadora de Grupos e Eventos do Mercure Aracaju Del Mar, Beatriz Varella, que nos deu a chave de acesso, ou melhor, abriu as portas para essa parceria. A vida nos mostra tristezas, alegrias, sonhos quebrados, perdas, corações feridos e corações com muito amor para dar, ou seja, cada momento em seu devido lugar no tempo e com graças a Deus encontramos o nosso para finalizar mais uma etapa da vida.

RESUMO

Este trabalho realizado como avaliação da disciplina Projeto Integrador do curso tecnólogo em Marketing pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE, está voltando a conhecer a realidade do grupo ACCOR e entre as suas bandeiras está o Mercure Del Mar, como forma de entender a sua realidade dentro da sua política e diretrizes institucional e, como funciona em todos os seus aspectos. A forma de agir, as estratégias usadas e a metodologia para ser aplicada externa e internamente, com a preocupação no social como no institucional, dentro de uma visão geral de um mercado bastante competitivo.

Para tal realizou-se uma entrevista estruturada em 20 de abril de 2010, objetivando coletar informações e dados para compor esse projeto junto à gerência geral do hotel e procurando entender o porquê o grupo ACCOR está entre as 10 melhores empresas para se trabalhar no Brasil e entre as 50 para se trabalhar no mundo.

Palavras-chave: Organização; Metas; Administração.

SUMÁRIO

RESUMO	06
1 INTRODUÇÃO	08
2 GRUPO ACCOR	09
2.1 Mercure Aracaju Del Mar	10
3 MODELO DE GESTÃO	11
4 ECONOMIA DE MERCADO	13
5 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL.....	15
6 GESTÃO DE PESSOAS	17
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
REFERÊNCIAS	19
APÊNDICES	20
APÊNDICE A - Ficha Técnica	21

1 INTRODUÇÃO

Em virtude de uma série de perguntas elaboradas pelos professores, esse trabalho propõe analisar as disciplinas de Modelo de Gestão, Metodologia de Trabalho Acadêmico, Economia e Mercado, Comunicação Empresarial e Gestão de Pessoas para ser pesquisado em uma determinada empresa.

O Mercure Aracaju Del Mar foi escolhido por fazer parte de uma das bandeiras do grupo francês Accor que nos dias atuais é o quarto maior grupo hoteleiro no mundo e se encontra entre as dez principais empresas para se trabalhar no Brasil e entre as cinquenta para se trabalhar no mundo. O grupo Accor com duas das suas sete bandeiras instalou em Sergipe, especificamente na capital, Aracaju, o Ibis e o Mercure Aracaju Del Mar.

O Mercure Aracaju Del Mar foi o ponto chave por motivo de não seguir um padrão como os demais de estrutura física interna e externa, embora esteja na categoria de alto padrão, tem além de tudo a capacidade de se adaptar as características de cada região.

Assim, buscando a melhor forma possível de atender todas as dúvidas e responder a todos os questionamentos originados para a realização deste projeto em relação a essa instituição.

2 GRUPO ACCOR

Como outras grandes marcas internacionais, o nome Accor não tem um significado específico. Esse nome foi escolhido por ser curto, simples e de fácil memorização. Sua pronuncia é a mesma em Francês, Inglês e em quase todos os idiomas. O A inicial coloca-o no início das listas alfabéticas e na bolsa de Paris onde o grupo é cotado.

A marca do grupo Accor é o *Bernache*, um ganso selvagem do Canadá. O seu vô simboliza o objetivo comum do grupo: uma equipe que vai à mesma direção, onde cada elemento tem a sua individualidade e a sua força própria.

Segundo Luciano Leal¹ o grupo Accor é Líder no segmento de hotéis na Europa e está presente em cerca de cem países com mais de 150 mil colaboradores. São 4.122 hotéis e 500 mil apartamentos. Nos mais de 40 anos de experiência a *Accor Hospitality* atende todos os segmentos, do luxo ao supereconômico. O grupo atua com sete bandeiras na América Latina e no Brasil com seis: *Sofitel*, *M Gallery*, *Novotel*, *Mercure*, *Ibis*, *Formule 1* (somente no Brasil) e a *Pullman* que está para entrar em breve no país.

Como uma das maiores administradoras de hotelaria do mundo, sem dúvidas, tem uma das melhores estruturas de planejamento e organização para oferecer aos seus investidores e colaboradores. Foi eleito pelo sexto ano consecutivo como uma das dez melhores empresas para se trabalhar no Brasil e está entre as 50 para trabalhar no mundo. Informações obtidas no site *Great Place to Work*, que há mais de uma década, se dedica a ajudar as organizações e a compreender as suas características, práticas e atitudes que conduzem à criação de um excelente lugar para se trabalhar. Presente em 40 países, a consultoria baseia a pesquisa em duas avaliações: uma com funcionários, que respondem de forma voluntária e anônima a um questionário sobre o ambiente de trabalho denominado *Trust index* por meio do qual descrevem a realidade da empresa e explicam o que é único e diferenciado em seu meio de trabalho. A outra avaliação, denominada de *Culture Audit*, é realizada com a própria empresa, que detalha as suas melhores práticas e benefícios para a excelência no ambiente de trabalho. Essas informações

¹ Luciano Leal, gerente Geral do Mercure Aracaju Del Mar, em entrevista realizada em abril de 2010.

são baseadas em benefícios que os funcionários acabam recebendo, seja na forma que são tratados, no plano de carreira e o no dinamismo dentro da empresa.

2.1 Mercure Aracaju Del Mar

Após um período fechado para modernização e reforma de toda infraestrutura, com um investimento de R\$ 11 milhões, realizadas pelo grupo Cosil e administrado na atualidade pelo grupo Accor, o Mercure Aracaju Del Mar, foi inaugurado em 14 de novembro de 2009, com 81 apartamentos Standard, 24 Privilege, 3 Suítes *Masters*, 1 Suíte Presidencial e 4 unidades adaptadas para atender pessoas com necessidades especiais/universais.

Dentro das muitas reformas foram colocadas nas portas e janelas, redutores de ruídos com apenas 28 decibéis, corredores dos andares com piso de vinílico para absorção de barulhos, 2 restaurantes, Canoas e Jangadas, 2 bares Veleiros e Molhado com uma cozinha de padrão internacional aberta para visitantes.

A saúde e a ecologia não foram esquecidas, com acompanhamento constante por nutricionista e por empresa de auditoria alimentar. Coleta seletiva de lixo e óleo. Sistema de potabilização de água, ou seja, água potável nos chuveiros e nas torneiras. A equipe é treinada para prestar os primeiros socorros, caso seja necessário.

A tecnologia não foi esquecida: banda larga nas áreas sócias (*wi-fi*) e nos apartamentos, *Business Center*, e uma equipe de tecnologia em áudio-visual permanente em todos os eventos.

Segurança: escadas laterais para saída de emergência, *sprinklers* (chuveiro automático de extinção de incêndio), nas áreas sociais e nas áreas de eventos, apartamentos com detectores de fumaça, cofres digitais, portas dos quartos com corta-chamas e anti-ruídos, rota de fuga, circuito interno de TV, gerador com autonomia para todo hotel, garagem coberta com manobrista e equipe treinada de brigada de incêndio. Conta também com área verde para eventos sociais, 4 salas moduláveis, com capacidade de até 120 pessoas e auditório para 516 pessoas.

3 MODELO DE GESTÃO

A forma como as empresas hoje organizam seus padrões e aplicam normas, regras e procedimentos, geram nivelamentos de valores que determinam as escolhas e os comportamentos. Desta forma, a gestão da empresa reflete sua cultura organizacional, valores, visão e missão. Pode-se concluir que gestão é um conjunto de informações e conhecimento sistematizados que recebeu contribuições da tecnologia e da matemática, através de modelos matemáticos, proporcionando assim soluções de problemas organizacionais que se desdobram em técnicas e procedimentos de trabalho.

Fredrick W.Taylor, em 1911, publicou “Princípios de Gestão Científica”, em que defende a maneira única de realizar o trabalho, através de uma seleção de trabalhadores que melhor desempenharão a tarefa, treinando-os e educando-os com uma clara separação de deveres entre gestores e trabalhadores.

Atualmente, temos as perspectivas integrativas de gestão, em que os princípios básicos são: a unidade básica de trabalho, o colaborador deve ter a visão de todo o processo juntamente com os gestores; trabalhar em equipe, auto-regulação, autonomia e flexibilidade técnico-produtiva.

Um das necessidades imposta na disciplina de modelo de gestão é conhecer o Controle Estatístico da Qualidade (CEQ), onde tudo começou pelo eminente estatístico Walter Shewhart em 1924, quando trabalhando no *Bell Telephone Laboratories* desenvolveu o conceito de Gráfico de Controle. Diversas outras técnicas foram então desenvolvidas para, ou aplicadas a, Controle da Qualidade: Aceitação (Inspeção) por Amostragem, Planejamento Estatístico de Experimentos, Estudos de Capacidades de Processos, entre outras.

O CEQ tem por objetivo localizar desvios, erros, defeitos ou falhas no processo produtivo, comparando o desempenho com o padrão estabelecido. O Mercure Aracaju Del Mar tem um projeto chamado Medallia, conforme gerente Geral Luciano Leal, do Mercure Aracaju Del Mar, o hóspede é convidado a passar um final de semana no hotel, onde será entregue um questionário para ser preenchido de forma abrangente todas as situações que aconteceram durante esses dias de estadia. Essas informações vão entrar no *site* indicado e lá coloca as respostas negativas e positivas para futuras avaliações.

O *Customer Care* é uma ferramenta aonde o cliente faz uma reclamação ou uma sugestão e com 24 horas tem uma posição real da situação.

Segundo Luciano Leal os dirigentes e colaboradores são avaliados por pessoas como se fosse hóspede, fazem a gravação e indicam se teve um interesse e, avaliam mais de 50 itens, ou seja, são várias ferramentas que vão, monitorando e para que se tenha um controle de qualidade. Dentro das muitas ferramentas usadas uma delas é a análise SWOT, pois,

“Qualquer empresa que empreenda um planejamento estratégico em algum momento avaliará suas forças e fraquezas. Combinada com um levantamento das oportunidades e ameaças no (ou até além do) ambiente externo da empresa, ele está efetivamente fazendo o que é chamado de análise de SWOT (*strenghts, weakness, opportunities e treats*): estabelecendo sua posição atual à luz de seus pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças” (BERENSCHOT,2003, p.179).

Por estar entre as 10 melhores empresas para se trabalhar no país o grau de motivação e de comprometimento utilizados pelos dirigentes que visa proporcionar aos colaboradores e seus dependentes são vastos, entre eles assistência médico-hospitalar, atendimento odontológico com preços mais acessíveis que os de mercado, convênio firmado com farmácias próximas da unidade, possibilitando desconto da compra de medicamentos em folha de pagamento, benefício que visa reembolsar parte das despesas do colaborador com medicamentos, mediante apresentação da receita, plano Accor de Previdência, que visa garantir uma renda complementar ao colaborador aposentado, através de rendimentos mensais feitos pelo colaborador e complementados pela empresa; metas são passadas para os funcionários e se atingi-las podem ganhar até o 14º salário, no caso dos chefes até dois salários a mais.

4 ECONOMIA E MERCADO

No Mercure Aracaju Delmar o cenário econômico recente aos negócios da organização é favorável ao mercado de Aracaju, conforme o gerente Geral Luciano Leal, as unidades do grupo Accor tiveram um aumento na oferta de produtos e um crescimento em 42% referente aos números de apartamentos e leitos no período da crise que começou no ano passado. Embora os fatores econômicos tenham exercidos maiores influências negativas do que positivas nas atividades da empresa. Com fator bastante moderado, ele afirmou que o Mercure Aracaju Delmar foi projetado para ter uma fatia segmentação e ocupação em cima de um público de lazer, principalmente para os baianos, por estar próximo ao estado de Sergipe e com o valor baixo na malha aérea e sem esquecer o corporativo que são as empresas que realização eventos e os executivos que vêm a trabalho.

Para Luciano Leal, evento tem um número menor projetado para ocupação, os executivos estão divididos na mesma fatia deste montante. O que esperamos é um aquecimento a partir desse segundo semestre onde estamos prevendo para o mês de agosto um movimento maior, projetando assim, uma recuperação dentro desse orçamento que já estava bem seguro, estabilizado e muito otimista tendo em vista o mercado. “A qualidade da oferta que existe é uma realidade em virtude da concorrência e para piorar existe hoje uma rota de custo muito cara aqui para Aracaju. Por exemplo, sair de São Paulo para Bariloche, na Argentina, custa R\$ 1.500, um final de semana com hotel e tudo. Dependendo do dia que queira vir à Aracaju, vai pagar uma fortuna, ou seja, esse mesmo valor só para as passagens para chegar a Aracaju, fica realmente muito inviável”, afirma Luciano Leal. Aracaju acaba se tornando uma das capitais mais caras em relação às demais quando se trata do aéreo (passagens caras). Para um cenário econômico futuro as expectativas são bem conservadoras. Conforme Luciano Leal o Mercure Aracaju DelMar tem uma previsão de crescimento na ordem de 8% para 2011, para 2010 a partir do segundo semestre prevê um aquecimento para o mercado de Aracaju no mercado corporativo, já que o de lazer está se tornando sólido, mesmo final de semana, tende aumentar com ações, parcerias com o governo, divulgação de destino, mas precisa enfatizar bastante na mídia compartilhada e na agência de viagens CVC, com destino a Sergipe. Para Luciano Leal todo mundo precisa conhecer Sergipe, acaba

viajando para o Nordeste, mas não conhece Sergipe, então precisa fortalecer um pouco mais, nós estamos começando com algumas ações para poder divulgar isso.

5 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Na Comunicação Empresarial a sua funcionalidade é o organizacional, o corporativo e institucional que compreende um conjunto de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para a imagem de uma empresa perante a sociedade, ao governo e o meio ambiente.

A Comunicação Empresarial nos dias atuais fica complexa. É mais abrangente, tendo em vista a necessidade de trabalhar com diferentes públicos (portanto diferentes conteúdos, discursos ou linguagens), travando assim verdadeiras batalhas interna ou externa de uma organização.

Profissionais da área hoje em dia não apenas necessita só dos conhecimentos e habilidades, precisa ter visão abrangente do mercado e do universo dos negócios, com capacidade para executar, liderar, gerir, planejar estrategicamente o esforço de comunicação da instituição internamente e externamente.

O Mercure Aracaju DelMar tem a sua comunicação interna, com várias ferramentas. Os líderes têm um computador ligado a uma rede interna, a Intranet e usam um sistema de fórum, no qual são direcionados automaticamente aos chefes, todos os tipos de assuntos: seja uma pauta, uma palestra, uma apresentação que venha do grupo (Accor), segue esses procedimentos. Instruções sobre vigilância sanitária que o SGR, sobre manutenção preventiva, sobre vagas disponíveis, sobre vagas disponíveis na rede vêm por esse sistema. Semanalmente é feito uma relação com todos os itens para fazer o *briefing*, como foi à semana anterior, o que deu de errado, o que deve fazer e como vai ser essa semana, o que tem que ser feito e o que vai precisar. Diariamente cada chefe com esse *briefing*, que o gerente geral passa, vai verificando e assim vão delegando rotinas diárias.

O grupo trabalha com revista própria a *Mosaic* com tiragem trimestral, mural, reuniões semanais por departamento e, uma mensal geral, além do uso da Internet. É através de e-mail que a comunicação é feita com os Gerentes Operacionais e diretores, sua sede localizada em São Paulo um prédio enorme, que atende a toda America Latina dar o suporte necessário a todas as unidades. O uso do *Blackberry*, um smartphone (um telefone com acesso a *internet*, abre páginas e e-mails) e mais, com ele os dirigentes fazem áudio conferência e uma vez por mês se encontram na sede para alinhar as diretrizes. A fundação Accor implantou um

dispositivo de assistência global, incluindo a doação de 50.000 Euros à Cruz Vermelha francesa, destinadas ao financiamento da compra de kits de higiene e à construção de abrigos. O cartão ACLUB é um programa mundial de fidelidade da Accor e foi desenvolvido para retribuir a fidelidade dos hóspedes. Todos os gastos dos associados nos hotéis viram pontos. No dia 22 de abril deste ano aconteceu o Dia Internacional da Terra. Nesta data, já há quatro anos, a Accor organiza eventos a favor do desenvolvimento sustentável. O grupo decidiu se associar a uma iniciativa mundial conduzida por crianças para o reflorestamento.

6 GESTÃO DE PESSOAS

“Gestão de pessoas é a função conceitual que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações, para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais. Constitui, a rigor, uma evolução das áreas designadas no passado como Administração de Pessoal, Relações Industriais e Administração de Recursos Humanos. Essa expressão aparece no final do século XX e guarda similaridade com outras que também vêm popularizando-se, tais como: Gestão de Talentos, Gestão de Parceiros e Gestão de Capital Humano” (GIL, Antônio Carlos, 2001, pg. 17).

O planejamento de gestão de pessoal tem que alinhar a realidade social aos objetivos da empresa. O mercado disponibiliza mão-de-obra em excesso, mas cabe aos profissionais da área de gestão de pessoas da organização, saber filtrar aqueles que possuem o perfil da empresa. Em outras palavras, a maioria não usufruiu um acesso à educação, por este ser muito restrito em nossa sociedade e também pela atual situação econômico-financeiro na qual se enfrenta.

O Mercure Aracaju DelMar conta com 75 funcionários, 8 subáreas, seu posicionamento é operacional e estratégico, mas isso varia de acordo com cada região e dentro de uma determinada bandeira. O seu processo de Gestão de Pessoas é elaborado pelo gestor da empresa, através da seleção e do treinamento de pessoal de uma forma que os colaboradores possam entender todo o mecanismo dentro e fora da organização.

A empresa citada tem um procedimento de recrutamento muito transparente, pois é realizado quatro meses antes da abertura de cada hotel, para treinamento prático e teórico de pessoal. “Para se ter uma idéia, o recrutamento do Mercure Aracaju Del Mar foram 3.500 candidatos, selecionados apenas 10”, diz Luciano Leal.

O grupo também disponibiliza benefícios como convênio médico para os funcionários e seus dependentes e auxílio farmácia, onde somente é cobrado 50% do valor dos medicamentos. O sistema de informações interno é bem variado e vai desde o *LogBook* (livro de ocorrências), internet específica pra cada área da empresa, à planos de benefícios sociais que é a principal preocupação do grupo Accor.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se observar que dentro do grupo Accor, uma das principais preocupações é a visão e a missão da empresa. Sempre pensando no futuro, uma das principais metas da empresa é ser referência para se trabalhar no Brasil ou fora dele. É uma forma de estar sempre procurando o melhor, e por atender várias bandeiras inclusive a do Mercure Aracaju Delmar, onde foi o ponto inicial para realização desse trabalho, não foge ao padrão, embora mantenha como referência principal as características da região. Com os olhos no futuro e sempre preocupada com o presente, o Mercure Aracaju Delmar tem como principal foco melhorar cada vez mais o bem estar dos seus clientes e colaboradores. Seguindo a risca as políticas e as diretrizes que são passadas pelo grupo Accor. Fazem com que a imagem social e institucional esteja sempre atenta no presente, onde há um mercado bastante competitivo e agressivo nos dias de hoje para o bem estar da instituição, seja de uma forma ampla e satisfatória.

REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse M. et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

GONÇALVES, H. A. **Manual de artigos científicos**. São Paulo: Avercamp, 2004.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia científica**. São Paulo: Avercamp, 2006.

SECAF, Vitória. **Artigo científico**: do desafio à conquista. São Paulo: Reis Editorial, 2000.

TRANSLATION, Infinite. T. **Como escrever um artigo científico ou técnico** 2006.

Disponível em: <www.infinitetrans.com>. Acessado em: 11 fev. 2007;

Disponível em:< www.greatplacetowork.com.br> Acessado em: 20 mai. 2010;

UBIRAJARA, Eduardo. **Guia para monografia**. Aracaju: FANESE, 2006. (caderno)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Normas para apresentação de documentos científicos**: periódicos e artigos de periódicos. n. 4. Curitiba: Editora UFPR, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas S.A, 2001.

BERENSCHOT. **Modelos de Gestão, O que são e quando devem ser usados**. São Paulo. Pearson, 2003.

Entrevista realizada no dia 15 de abril de 2010 com o Gerente geral do Mercure Aracaju Del Mar para coleta de dados.

APÊNDICES

APENDICE A

Luciano Leal – Gerente geral do Mercure Delmar

Formado em Administração de Empresas, Luciano Leal, tem 38 anos, atualmente é gerente Geral do Mercure Aracaju Delmar, possui uma pós-graduação em Administração Hoteleira, duas pós-graduações no setor hoteleiro, uma pós-graduação em Didática e uma pós-graduação em Administração de Agências na Espanha, contando com os cursos de extensão em Recursos Humanos, Metodologia Científica e na parte operacional de alimentos geridos. Trabalha na área de hotelaria de lazer, eventos e *resort* de negócios desde os 13 anos. Já trabalhou em outros hotéis de outras cidades, o Mercury Aracaju Delmar é o décimo hotel que ele trabalha e Aracaju é a oitava cidade que ele vive.