



## COMITÊ LGBT ACCORHOTELS: UM CASE PARA O CENÁRIO DA HOTELARIA BRASILEIRA

### Resumo

O presente estudo busca analisar os resultados da instauração do Comitê LGBT AccorHotels no Brasil através das ações trabalhadas pela rede, bem como a sua relação com o atual cenário de hospitalidade LGBT+ nos meios de hospedagem brasileiros. Através de pesquisa documental qualitativa descritiva, tendo como fontes de pesquisa o endereço online do Grupo Accor, bem como estudos anteriores relacionados à presença do público LGBT+ dentro da hotelaria, certificou-se o destaque, essencialmente no Turismo, da multinacional como reflexo da sua contínua atuação em eventos e premiações de relevância nacional e internacional, agregando representatividade, inclusive no âmbito organizacional, no que tange a temática gay-friendly.

### Palavras-chave

Accor; LGBT; Hotelaria; Turismo.

### Introdução

O presente estudo busca, como objetivo geral, analisar os resultados da instauração do Comitê LGBT AccorHotels no cenário hoteleiro do Brasil. Tal análise será realizada através de pesquisa documental online no endereço eletrônico do Accor Group, meios de comunicação relacionados ao turismo, bem como pesquisa bibliográfica.

Fundado na França, presente em cerca de 100 países, o Grupo AccorHotels consagra-se como uma das principais redes hoteleiras estabelecidas no Brasil, possuindo um total de 309 hotéis compostos por 49.096 unidades habitacionais e 12 de suas 32 marcas (ACCOR, 2018). No ano de 2016, a Accor arrecadou aproximadamente R\$22.500.000,00, o que têm sido revertidos em investimentos que vão desde ações que visam enriquecer a hospitalidade dentro do grupo, compra e construção de novos hotéis, tecnologia, sustentabilidade e, principalmente, recursos humanos. Atualmente, 250.000 colaboradores fazem parte da multinacional, sendo eles das mais diversas etnias e culturas – diferenças que a Accor apoia e incentiva dentro de sua gestão a partir de ações que visam enriquecer a multiculturalidade e garantir a igualdade de gênero. A partir disso, no dia 17 de maio de 2017, Dia Internacional do Combate à Homofobia, o grupo lança o Comitê LGBT AccorHotels no Brasil. Desde então, a rede vem sendo exemplo de inclusão e diversidade no cenário hoteleiro do Brasil através de ações que têm se tornado um case para a sede na França.

Nesse contexto, verifica-se a importância da AccorHotels dentro do cenário gay-friendly na hotelaria nacional e internacional, justificando a relevância desse estudo e tendo como objetivos específicos: (a) listar as ações trabalhadas pela rede e (b) relacioná-las ao atual cenário de hospitalidade LGBT+ nos meios de hospedagem brasileiros.



## **PÚBLICO LGBT NO TURISMO BRASILEIRO**

No Brasil, nos dias de hoje, discute-se de maneira mais expressiva as necessidades do público LGBT+ dentro do Turismo, tanto por questões de respeito à diversidade quanto por questões econômicas, pois trata-se de um público que viaja e gasta mais do que um viajante tradicional (REINAUDO; BACELLAR, 2008), passando a ser um grupo-alvo atrativo para grandes empresas do ramo turístico. A exemplo disso, temos corporações influentes como Latam Linhas Aéreas, Hard Rock Hotels, Grupo Meliá e Vila Galé discutindo sobre tal público, bem como a sua importância, dentro dos seus negócios em eventos como a Conferência Internacional da Diversidade e Turismo LGBT (ABREU, 2017). Não obstante, busca-se seguir o exemplo de cases de sucesso pelo mundo que apoiam o desenvolvimento brasileiro dentro desse cenário, como a Câmara de Comércio LGBT dos Estados Unidos, a Global Vision Access (representando Mônaco, Seychelles e Noruega), a Câmara de Comércio Gay e Lésbica da Argentina, o Ministério do Turismo de Israel no Brasil e o Visit Britain (LEICK, 2018).

Partindo deste viés, compreende-se a necessidade de adaptar a oferta de serviços para a diversidade dos públicos uma vez que, em tempos atuais, o turista passa a deixar de lado experiências turísticas massificadas e busca caminhos mais personalizados com o intuito de satisfazer seus anseios pessoais ao usufruir do turismo (NETTO; ANSARAH, 2005).

### **Metodologia**

Através da coleta e análise dos dados necessários e da comparação com estudos previamente realizados procurou-se alcançar o objetivo geral e os objetivos específicos do presente artigo, sendo eles, respectivamente, (a) listar as ações trabalhadas pela rede e (b) relacioná-las ao atual cenário de hospitalidade LGBT+ nos meios de hospedagem brasileiros, por meio de uma pesquisa documental qualitativa descritiva, tendo como fontes de pesquisa o endereço online do Grupo Accor, bem como estudos anteriores relacionados à presença do público LGBT+ dentro da hotelaria, a exemplo da publicação de Reinaldo e Bacellar (2008) acerca da relevância desse grupo dentro do mercado turístico no viés econômico e da busca por um tratamento apropriado e personalizado, podendo afetar a sua experiência na perspectiva do hóspede (NETTO; ANSARAH, 2005. RUTHERFORD, 2004).

Uma metodologia de pesquisa qualitativa se define por não estabelecer números e nem quantidades, mas sim em compreender, de forma específica, as ações realizadas por um grupo de pessoas ou uma determinada organização (GERHARDT, T.E.; SILVEIRA, D.T., 2009). Não obstante, a presente pesquisa se define, principalmente, como explanatória, buscando familiarizar o leitor com o objeto de estudo, proporcionando exemplos que viabilizem a compreensão da análise, segundo Gil (2007).

### **Resultados e Discussões**

Instaurada no dia 17 de maio de 2017, Dia Internacional do Combate à Homofobia, o Comitê LGBT AccorHotels tem realizado ações voltadas à



inclusão desse público nas diretrizes da empresa, tanto no âmbito interno, entre os colaboradores quanto no que abrange os clientes. A exemplo disso, a rede é a única empresa signatária e patrocinadora master do Fórum de Empresas e Direitos LGBT+ relacionada ao Turismo, bem como passou a participar ativamente de eventos importantes como o Fórum de Turismo LGBT e a Conferência Internacional da Diversidade e Turismo LGBT. Ademais, a Accor se tornou a rede hoteleira oficial da Parada da Diversidade de São Paulo nos últimos dois anos, criou a cartilha do Comitê, distribuída internamente aos colaboradores e, como forma de reconhecimento, recebeu, em maio de 2018, o selo Empresa Amiga da Diversidade da OAB – projeto que, atualmente, é reconhecido nacionalmente pela Comissão Especial de Diversidade Sexual do Conselho Federal da OAB (ACCOR, 2018).

É reconhecido que uma das principais características para o sucesso de um meio de hospedagem é a prestação de serviços satisfatórios e de qualidade por parte dos colaboradores (MULLINS, 2004), pautados em treinamentos internos apropriados relacionados à diversidade, com o objetivo de fazer com que o hóspede se sinta bem recebido e respeitado (ISMAIL, 2004). Com isso, o Comitê LGBT AccorHotels no Brasil vem se tornando um case para a matriz da empresa na França, pois mostra resultados que corroboram com os valores da multinacional no que tange a hospitalidade, destacando-se no mercado hoteleiro por inovações que lhes dão vantagens dentro do viés da competitividade e agregação de valor à qualidade dos serviços ofertados (RUTHERFORD, 2004).

### **Considerações Finais**

Em conclusão, constatou-se uma contínua atuação da AccorHotels dentro do cenário LGBT no Brasil através de ações que têm trazido a ela um notório reconhecimento, tanto no ramo turístico como grupo hoteleiro quanto no viés da diversidade como empresa gay-friendly. Tal desempenho tem destacado a presença da Accor em eventos como o Fórum de Turismo LGBT e a Conferência Internacional da Diversidade e Turismo LGBT, levando, igualmente, essa representatividade à sua operacionalização interna através de capacitação profissional apropriada aos colaboradores – tornando-a um case, inclusive, para a sede internacional da empresa, localizada em Paris, na França, e assegurando uma prestação de serviço mais assertiva e de qualidade ao hóspede que busca encontrar aspectos hospitaleiros ao longo da sua experiência como turista. Não obstante, trata-se da única empresa, relacionada ao Turismo, que é signatária e patrocinadora master do Fórum de Empresas e Direitos LGBT+, servindo de modelo e sendo, possivelmente, uma potencial precursora da fortificação e valorização do Turismo LGBT dentro do Brasil, mesmo sendo uma empresa estrangeira.

Ao enriquecimento acadêmico, é notória a existência de diversos estudos voltados aos meios de hospedagem de maneira geral. Entretanto, ainda é pequena a proporção de pesquisas desse ramo centradas no público LGBT, ficando, desta forma, como sugestão para futuras análises, a percepção da efetividade na prestação de serviços mais personalizados a esse público e como isso vem a afetar a sua experiência nos meios de hospedagem, bem



como dentro do aproveitamento da oferta dos serviços turísticos de maneira universal.

## Referências

ABREU, Nathalia. **Painel debate as necessidades do público LGBT na hotelaria**. Hotelnews. Disponível em: <<https://bit.ly/2sYlorZ>>. Acesso em: 29 mar. 2019.

ACCOR. Disponível em: <<https://bit.ly/2NKjKX1>>. Acesso em: 26 fev. 2019.

ACCOR. **Média**. Disponível em: <<https://bit.ly/2WwHPDH>>. Acesso em: 26 fev. 2019.

GERHARDT, T.E.; SILVEIRA, D.T. **Métodos de Pesquisa**. 1. Ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<https://bit.ly/1IY0IHZ>>. Acesso em: 29 mar. 2019.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: Front Office e governança**. Traduzido por Gleice Regina Guerra. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

LEICK, Rafael. **Comitê LGBT AccorHotels no Brasil é referência mundial**. Viaja bi!. Disponível em: <<https://bit.ly/2U7fBTp>>. Acesso em: 29 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Diversidade e Turismo LGBT pautam evento internacional**. Viaja bi!. Disponível em: <<https://bit.ly/2uyJooN>>. Acesso em: 29 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Novidades em Israel, Curaçao, Grã-Betanha e outros destinos gay friendly**. Viaja bi!. Disponível em: <<https://bit.ly/2JROxme>>. Acesso em: 29 mar. 2019.

MULLINS, Laurie J. **Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional**. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

PANOSSO-NETTO, Alexandre; ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. Segmentação em turismo: panorama atual. In: PANOSSO-NETTO, Alexandre; ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Segmentação do mercado turístico: estudos, produtos e perspectivas**. Barueri, SP: Manole, 2009.

REINAUDO, Franco; BACELLAR, Laura. **O mercado GLS: como obter sucesso com o segmento de maior potencial da atualidade**. São Paulo: Ideia & Ação, 2008.

RUTHERFORD, Denney G. **Hotel: gerenciamento e operações**. 2ª ed. São Paulo: Roca, 2004.



Fórum Internacional  
de Turismo do Iguassu

13º Fórum Internacional de Turismo do Iguassu  
12, 13 e 14 de junho de 2019  
Foz do Iguaçu – Paraná - Brasil