

Análise Estrutural da Hotelaria em Poços de Caldas – MG

Vanessa Tavares Vale Crestani
Especialista em Administração Hoteleira
hotelaria@asmec.br – **Faculdades Integradas Asmec**
Ouro Fino - MG

Resumo

Este artigo teve como objetivo mostrar a estrutura hoteleira do município de Poços de Caldas – MG. Foram realizados levantamentos dos hotéis que o município oferece se suas respectivas infraestruturas, apresentando assim suas potencialidades e perspectivas em relação à hotelaria do município. Após a pesquisa realizada, aponta-se a necessidade de conscientização de alguns proprietários de hotéis para se empenharem na conservação de seus estabelecimentos e nos serviços prestados aos seus clientes.

Palavras-chave: Poços de Caldas; hotelaria; infraestrutura hoteleira; hotéis, turismo.

Abstract

This article aims to show the hotel structure in the city of Poços de Caldas - MG. They were accomplished risings of the hotels that the municipal district offers if their respective infrastructures, presenting like this their potentialities and perspectives in relation to the hostelry of the municipal district. After the accomplished research, the understanding need is pointed of some proprietors of hotels for if more engage in the conservation of their establishments and in the services rendered their customers.

Key- words: Wells of Caldas; hostelry; hotel infrastructure; hotels, tourism

1. Introdução

A atividade turística quando realizada de maneira planejada, em um modelo adequado, onde a comunidade participa deste processo, possibilita a inclusão dos mais variados agentes sociais. Os turistas geram recursos que circulam a partir dos gastos praticados nos hotéis, restaurantes, bares, e em áreas de diversão e entretenimento, onde todo o comércio local é beneficiado.

O interesse do turismo pelo patrimônio pode ter um significado positivo contribuindo para a sua proteção física e recuperação, além de divulgar sua importância e estimulando, assim, a inserção dos bens na dinâmica social, dando-lhe uma função e retirando-os da condição de isolamento.

O município de Poços de Caldas – MG possui uma população de aproximadamente 147 mil habitantes ocupando hoje uma considerável porção do extenso território do Estado de Minas Gerais.

De clima ameno e temperatura média em torno dos 18° C, a cidade é uma das mais desenvolvidas da região, com indústria e comércio bem desenvolvidos. O município tem a maior expectativa de vida (78,2 anos) do Estado, a segunda maior renda per capita do país. (PUCPCALDAS, 2007)¹

Mesmo crescendo, o município não descuidou e continua investindo na qualidade de vida da população, o que tem sido mais um atrativo aos turistas. Não tem como não se impressionar com a beleza da cidade. São 70 milhões de metros quadrados de área verde, distribuídos por centenas de praças, jardins, parques, que recebem cuidados diariamente, além da Serra de São Domingos, uma reserva natural, tombada pelo patrimônio histórico do Estado.

Poços de Caldas adquiriu fama nacional e internacional graças à ação de suas águas curativas. Embora as águas termais sigam sendo o grande diferencial, a cidade se preparou para oferecer opções em quase todos os segmentos turísticos, modernizou sua grande rede hoteleira e está ligada ao principal mercado emissor de turistas nacional - o Estado de São Paulo - por boas rodovias.

Turismo de eventos, rural, de aventura e esportivo são opções que a cidade oferece aos mais diversos públicos, durante todo o ano, numa cidade planejada, de clima ameno e gente hospitaleira.

O município possui uma grande e diversificada rede hoteleira, com prédios antigos e alguns ainda conservados, o que nos remete ao passado. Parte dessa rede hoteleira está aliada à salões públicos, o que possibilita a realização de eventos, simpósios e exposições.

Por esses e outros motivos, Poços de Caldas foi classificada como a melhor cidade em qualidade de vida, além disso, encontra-se entre as 100 cidades com menor índice de desigualdade social.

Assim sendo, este trabalho teve como objetivo geral analisar a estrutura hoteleira no município de Poços de Caldas – MG, e como objetivos específicos apresentar o histórico da atividade hoteleira no município, sua infraestrutura, além de uma análise da mesma.

¹ CF.: www.pucpcaldas.br/mrdia/2005/pocosdecaldas.htm

A formatação desse projeto se restringiu na análise da rede hoteleira de Poços de Caldas – MG.

2. Fundamentação Teórica

2.1 Turismo

O turismo pode ser considerado como um fenômeno que envolve, antes de tudo, gente; entretanto, turismo pode ser compreendido como sendo um movimento de pessoas.

Seus resultados não se restringem aos benefícios financeiros, mas também repercutem na qualidade de vida das pessoas ligadas à atividade turística.

A disparada do turismo nas últimas décadas do século XX e início deste século é fruto de uma ampla teia que envolve novas áreas de comunicação e transportes mundiais, decorrentes da internacionalização da economia.

O crescimento do mercado turístico nacional, acompanhando a tendência mundial, tem exigido do empresariado e das pessoas que trabalham no setor gerencial-administrativo dos hotéis, maior atenção à crescente complexidade desse mercado.

Além das estratégias de alavancagem do turismo promovidas por países e regiões, surgiram novos nichos de mercado, como o turismo ecológico, de terceira idade e de negócios, que incrementaram, ainda mais, os fluxos mercadológicos.

O turismo envolve todo o globo. O dinheiro que vem e circula com o turismo beneficia muitas pessoas e faz movimentar a economia da região. A atividade turística relaciona-se a outros setores da atividade socioeconômica, sendo eles: setor industrial, setor agrícola, setor energético, setor florestal, setor financeiro, setor de informação, setor de comunicações, setor de comércio e serviços e setor de transportes.

Portanto, o grande desafio do turismo não é só atrair os visitantes, o difícil é fazer com que ele permaneça bastante tempo e volte.

O turismo, com toda sua diversidade tipológica pode trazer inúmeros benefícios a uma comunidade. Possui a capacidade de preservação, valorização e conservação do patrimônio histórico cultural. Nenhuma outra atividade tem tamanha capacidade para revigorar áreas que, por algum motivo, estão adormecidas. Porém, tem-se que tomar cuidado para que a prática do turismo inserida em uma determinada localidade, não seja feita de forma inadequada a ponto de descaracterizar a cultura local.

2.2 Hotelaria no Brasil

A atividade hoteleira pode ser entendida como sendo uma indústria de serviços que possui suas próprias características organizacionais, onde sua principal finalidade é o fornecimento de hospedagem, segurança, alimentação e demais serviços inerentes à atividade de receber.

No Brasil, começou logo no período colonial com os viajantes hospedando-se nos casarões das cidades, nos conventos, nas grandes fazendas e, principalmente, nos ranchos à beira da estrada.

Um fator fundamental para o surgimento da hotelaria foi as estâncias hidrominerais da Antiguidade - a crença nas propriedades terapêuticas e curativas de suas águas levava pessoas a procurar tais locais. Contudo, essas temporadas de tratamento estimularam a criação de locais para acomodar os visitantes.

A hotelaria teve a função inicial básica de alojar aqueles que, por estarem fora de seu lar, necessitavam de um quarto, uma cama e um bom banho. Com a evolução da área, os novos empreendimentos hoteleiros passaram a procurar atender as necessidades das pessoas em trânsito e a atrair a população das microrregiões próximas para consumir seus produtos e serviços. (DUARTE, 2005, p.25)

No ano de 1816, na cidade do Rio de Janeiro, foi instalado o primeiro hotel, de classe internacional, de propriedade do francês *Louis Pharoux*. A partir daí, pequenos hotéis com características europeias em seus serviços e instalações foram surgindo. (BNDES, 2007 s/p)²

No início do século XVII, os historiadores registraram o aparecimento do primeiro hoteleiro oficial de São Paulo – Marcos Lopes – seguido poucos anos mais tarde pela cigana Francisca Rodrigues, que montou sua estalagem e talvez o primeiro restaurante da gastronômica cidade de São Paulo. (Duarte, 2005)

Contudo, no início do século XX, a escassez de hotéis levou o Governador do Rio de Janeiro a criar o Decreto Lei número 1100, de 23 de dezembro de 1907, que isentava de impostos municipais, por sete anos, os cinco primeiros hotéis que se instalassem na cidade. Em 1908, foi inaugurado o primeiro grande hotel na cidade: chamava-se: Avenida e possuía 220 apartamentos.

² CF.: www.bndes.gov.br/conhecimento/setorial/get4is23.pdf

Somente a partir da década de 30 que começaram a ser instalados os hotéis de grande porte.

A ocupação dos hotéis era promovida pelos cassinos que funcionavam nas mesmas instalações. Porém com a proibição dos jogos de azar, em 1946, muitos hotéis fecharam suas portas.

Com as grandes transformações tecnológicas e o desenvolvimento industrial crescente após a Segunda Guerra Mundial, o aperfeiçoamento e a criação de conceitos próprios foram surgindo na hotelaria brasileira, o que diferenciou as diversas categorias de estabelecimento e criou regras e normas que direcionou as atividades.

A expansão da hotelaria, na década de 1970, foi estimulada pelo crescimento do número de viagens, possibilitada pelo desenvolvimento da infraestrutura dos transportes aéreo e rodoviário. Foi nessa década que o Brasil experimentou um rápido crescimento no setor. (Finame, 2007 s/p)³

Um dos fatores que viabilizou a aprovação de vários projetos ligados ao segmento do turismo e da hotelaria, foi a criação da Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo), o que coincidiu com a disponibilidade de financiamentos de longo prazo e incentivos fiscais para a construção de hotéis. As linhas de crédito oferecidas tornaram-se bastante atrativas. (Revista Hotéis, 2007 s/p)⁴

Os surgimentos dos primeiros grandes hotéis existentes no país é assinalado na década de 70, com destaque para as cidades de Salvador e Rio de Janeiro, onde havia um misto de negócios e turismo.

Além de financiamentos, os hotéis contavam com incentivos fiscais nas cidades onde o potencial turístico era grande. A expansão das redes Hotéis Othon e da rede Luxor também se deu nessa época.

A globalização fez com que muitas grandes cadeias hoteleiras internacionais viessem operar na América do Sul, principalmente no Brasil.

A primeira cadeia internacional a operar no Brasil foi a *Hilton International Corporation*, que passou a administrar, em 1971, um hotel com 400 apartamentos na cidade de São Paulo. Já no ano de 1974, começaram a operar no Brasil as redes *Holiday Inn* (Campinas), *Sheraton* (Rio de Janeiro) e *Intercontinental* (Rio de Janeiro). No ano seguinte, foram inaugurados o *Le Méridien* (Rio de Janeiro) e o *Club Med* (Itaparica) e,

³ Cf.: www.finame.com.br/conhecimentos/bnset2205.pdf

⁴ Cf.: [://www.revistahoteis.com.br/portal/historia///hiostoria.htm](http://www.revistahoteis.com.br/portal/historia///hiostoria.htm)

em 1977, o Novotel (Morumbi) – todos ligados a tradicionais redes internacionais. (Finame, 2007 s/p)

O profissional do setor de serviços, especialmente o de hotelaria, precisa se reciclar sempre, para acompanhar as mudanças de perfil dos hóspedes. Por essa razão, a qualificação da mão-de-obra é considerada fundamental para a qualidade dos serviços.

A presença das redes internacionais, no país, tem contribuído para a maior qualificação da mão-de-obra hoteleira, bem como na melhoria de qualidade dos serviços prestados. Algumas redes internacionais entraram no país realizando investimentos imobiliários e administrando seus hotéis, outras ficaram somente com a operação, enquanto os imóveis eram construídos com recursos de investidores nacionais.

Após um período de estagnação no setor, o final da década de 1980 marca a entrada de novas operadoras internacionais, interessadas em diversificar seus mercados e oferecer serviços em escala mundial, por conta do acirramento da concorrência internacional.

Nesse contexto, a presença nos grandes centros econômicos do país, como São Paulo e Rio de Janeiro, tornou-se importante para as grandes redes internacionais.

A hotelaria brasileira foi muito beneficiada com a implantação do Plano Real, houve um grande interesse dos investidores institucionais, devido à estabilidade econômica do país. Os fundos de pensão e outros investidores foram atraídos pela possibilidade de bons retornos sobre o capital aplicado na construção de novos hotéis.

Na década de 90, a hotelaria brasileira passou a vislumbrar uma nova fase de desenvolvimento. Os hotéis procuraram certificar os padrões de qualidade dos serviços oferecidos com base nas normas estabelecidas pela ISO.

Essa estratégia foi empregada como forma de introduzir a melhoria contínua no padrão de atendimento do estabelecimento e também como estratégia de marketing e diferenciação do produto.

No Brasil, não faz muito tempo que o turismo e a hospedagem passaram a ser encarados como indústrias importantes para o desenvolvimento do país e para a geração de empregos.

Atualmente, nota-se um intenso crescimento da área hoteleira que pode ser visto através de aumento do número de ofertas de cursos na área, o que torna cada vez mais exigente na qualidade dos serviços e em consequência disto, tem-se a motivação da demanda de profissionais, a expansão do mercado de trabalho, e ao mesmo tempo, proporcionou-se o aparecimento de novas modalidades de turismo.

A hotelaria brasileira vive um momento de grande expansão, onde desperta a cada dia o interesse das grandes redes internacionais, que estão investindo no país.

Inserida na atividade turística, a hotelaria tem um potencial de crescimento extraordinário, podendo contribuir de modo decisivo e estratégico para a retomada do desenvolvimento econômico e social do país por ser uma fonte geradora de divisas e por contribuir significativamente para a melhoria do nível de emprego e redistribuição regional de renda.

Por tudo isso, a hotelaria tem merecido um grande destaque no cenário turístico. Seu crescimento, sua evolução e suas amplas perspectivas de crescimento acompanham uma tendência largamente verificada em todos os ramos de negócios e setores: a qualificação e especialização de todos os serviços prestados.

Muitos hotéis hoje em dia têm se destacado de seus concorrentes pela ênfase nas prestações de serviços aos hóspedes. Na maioria das vezes, os motivos que levam os hóspedes a retornarem ao hotel são os serviços personalizados, produtos de boa qualidade e preços justos.

Quando os hoteleiros priorizam as necessidades dos hóspedes, os hotéis são bem sucedidos, usando estratégias eficazes para a prestação de serviços de boa qualidade, onde o alto grau de comprometimento é o mais importante.

2.3 A atividade hoteleira no município de Poços de Caldas

2.3.1 Breve Histórico

Não se tem ao certo um histórico do início da atividade hoteleira no município. Sabe-se que os balneários foram surgindo e junto com eles os hotéis, e alguns anos depois, os cassinos.

Segundo Mourão, (1998, p.129)

Os poucos hotéis – se é que merecessem tal qualificação – eram sofríveis, padecendo de crônica falta de higiene e de sanitários, com quartos pequenos, abafados, sem ventilação, criando mofo e recebendo odor azedado de capim de colchão. O urinol integrava o mobiliário e, quando não era bem lavado, exalava penetrante cheiro amoniacal. A alimentação, apesar de farta, deixava muito a desejar, servida em grandes mesas.

Em 31 de janeiro de 1883, as obras do hotel marcharam como morosidade por falta de madeiras e por outros empecilhos menos graves, porém, no ano de 1884 o Hotel

da Empresa entrou em funcionamento, com alto luxo para a época, possuindo 60 quartos além de salas de leitura, de música e jantar.

Sua história é quase tão antiga quanto à de Poços de Caldas, começou a ser construído no local onde existia um conjunto de casas e aos poucos foi sendo ampliado e tornando-se um luxuoso hotel. Junto a ele, no início do século XX, passou a funcionar um Clube de Jogo e Diversão, conhecido como “Recreio dos Banhistas”, com um belíssimo salão de baile, onde passou a adquirir uma clientela distinta e de posse.

Na década de 1900 a cidade já possuía outros hotéis como o Hotel do Nhonhô, onde os turistas se hospedavam no hotel em busca de tratamento para seus males, físicos, quando realmente estavam à procura de águas medicamentosas para suas enfermidades ou, para os males do amor.

Conta a tradição local que a primeira sala de jogos na cidade foi no Hotel do Nhonhô, depois Hotel do Globo, implantada pelo Barão de Campo Místico, Antônio Teixeira Diniz, para distrair à noite, os hóspedes que vinham à cidade tratar de saúde.

Ainda no início do século XIX, a cidade já contava com o Hotel Nacional, Grande Hotel, de excepcional luxo e conforto para a época, entregue ao público em 1912, entre outros. O Palace Hotel recebeu os seus primeiros hóspedes em 1923, antes mesmo do término de suas obras.

Na década de 40 foi construído o Hotel Quissisana, por Vivaldi Leite Ribeiro.

O município contava com aproximadamente 20 casas de jogos: Cassino Velho, Politheama, Ideal Cassino, Radium Cassino, Bridge Club, O Ponto, Nacional, Cassino Ao Ponto, Cassino Caldense, Cassino do Quissisana, Gibimba, mais tarde Palace Cassino, inaugurado em 1931, superava em luxo seus similares europeus, atraindo grande número de turistas. Mais tarde foram inaugurados os cassinos da Urca, do Hotel Quissisana, o Líder, o Imperial, o Imperial Azul, estes dois últimos funcionavam num mesmo prédio.

O peso dos cassinos na economia local era tão significativo que suas fichas chegavam a ser usadas como moeda corrente.

Não somente o turismo se desenvolveu neste período histórico como também alguns setores da vida pública, como as indústrias hoteleiras, os laticínios, doces e vinhos, devido ao fato de estarem ligadas à atividade.

O progresso urbano e o crescimento da atividade turística atraíram para Poços de Caldas muitos negociantes. Desenvolveu-se na cidade um comércio variado, abarcando desde produtos de primeira necessidade como artigos finos importados.

A cidade hospedou visitantes ilustres como presidente, governadores, senadores, diplomatas.

Com a inauguração das *Thermas Antônio Carlos* em março de 1931, os antigos estabelecimentos para banhos da Empresa e da Cia. Melhoramentos foram demolidos. Mesmo fim teve o Hotel da Empresa, àquela época em acentuada decadência.

Contudo, este intenso movimento turístico cessou repentinamente no ano de 1946 com o decreto baixado pelo Presidente Eurico Gaspar Dutra, com a proibição dos jogos de azar, o que resultou no fechamento dos cassinos, o que acarretou em uma calamidade para a atividade turística no município de Poços de Caldas, cujo movimento caiu bruscamente.

Durante algum tempo a cidade viveu um intenso marasmo no comércio e na indústria hoteleira. A necessidade de procurar alternativas levou seus habitantes a se interessarem pelas riquezas minerais escondidas, entretanto, logo se encontrou uma alternativa de alavancar a economia entrando no “ciclo da lua-de-mel”, quando se tornou elegante passar as núpcias na cidade. Foi nessa época que a atividade turística conseguiu fôlego para sobreviver e resgatar seus antigos valores.

A partir de então, a classe média e grandes grupos passaram a visitar a cidade, a frequentar as termas, a visitar as fontes e outros pontos de atração turística, antes restritos à elite.

Atualmente a cidade está investindo novamente para aumentar o fluxo turístico, explorando outros belos atrativos de que dispõe, para pessoas de todas as idades e gostos, como o turismo ecológico, cultural, de aventura e esportes radicais.

3.2 Infraestrutura (número de hotéis, *uh's*, taxa de ocupação)

O município de Poços de Caldas é reconhecido como uma das melhores estâncias hidrominerais do país. Além disso, conta com uma série de pontos turísticos de grande beleza natural e com monumentos de expressiva qualidade arquitetônica, que lhe conferem uma situação ímpar de destaque e que constituem importante fator para o seu desenvolvimento turístico.

É de considerável porte a rede de equipamentos e espaços voltados ao atendimento das atividades de turismo e lazer.

Os antigos cassinos restaurados e transformados em centros de convenções e cultura dotam a cidade da mais expressiva estrutura de eventos de todo Sul de Minas.

Entre os fatores que fazem de Poços de Caldas sinônimo de turismo, destaca-se sua excelente rede hoteleira, composta por 42 hotéis diversificados, que vão desde ao luxo até aos supereconômicos.

Esses números de hotéis são os que estão classificados pelo Sindicato, pois existem alguns outros hotéis e pousadas que não fazem parte dessa classificação.

A média de ocupação nos hotéis está entre 60 e 70% variando assim na alta temporada. E o número total de leitos que a cidade oferece está entre 8000. (Secretaria Municipal de Turismo, 2007)

3.3 Os Hotéis e suas Classificações

Segue abaixo, relação de informações e classificação de hotéis do município, segundo o Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Poços de Caldas, e a Secretaria Municipal de Turismo, no ano de 2007.

3.3.1 Relação de Hotéis - Classificação Faixa A

Relação de Hotéis - Classificação Faixa A
Carlton Plaza
Palace Hotel
Monreale Hotel Resort
Hotel Floresta
Hotel Minas Gerais
Hotel Nacional Inn
Hotel Nacional Village Inn
Hotel Nascentes da Serra
Hotel São Francisco
Jóia Hotel

3.3.2 Relação de Hotéis - Classificação Faixa B

Relação de Hotéis - Classificação Faixa B
Hotel Lisboa
Príncipe Hotel
Minas Garden Hotel

3.3.3 Relação de Hotéis - Classificação Faixa C

Relação de Hotéis de Classificação Faixa C
Hotel Estância
Hotel Excelsior
Hotel Poços de Caldas
Hotel Salvador
Príncipe Hotel
Presidente Hotel
Santos Hotel

3.3.4 Relação de Hotéis - Classificação Faixa D

Relação de Hotéis - Classificação Faixa D
Hotel Continental
Hotel d'Oeste
Hotel Gambrunus
Hotel Glória
Hotel Guarani
Hotel Imperador
Hotel Modelo
Hotel Reis
Icarai Palace Hotel
Lafayette Hotel
Miami Hotel
Primus Hotel
Pousada Porto dos Guimarães

3.3.5 Relação de Hotéis - Classificação Faixa E

Relação de Hotéis - Classificação Faixa E
Central Park Hotel
Hotel Cruzeiro
Hotel Fantozzi
Hotel Internacional
Hotel Nossa Senhora de Fátima
Hotel Planalto
Hotel São Carlos
Hotel São Paulo

4. Análise Estrutural da Atividade Hoteleira no Município

O mercado de trabalho está cada vez mais sofisticado e competitivo, o que demanda constantes aprimoramentos de seus colaboradores, ou seja, profissionais mais completos, com habilidades mais abrangentes, que sejam gestores e ao mesmo tempo sejam líderes.

Muitas organizações hoje em dia têm se destacado de seus concorrentes pela ênfase na prestação de serviços.

No ramo da hotelaria, na maioria das vezes os motivos que levam os hóspedes a retornarem ao hotel são os serviços personalizados, os produtos de boa qualidade e os preços justos.

O município de Poços de Caldas possui uma rede hoteleira bastante rica e bem diversificada, com hotéis que vão desde simples até luxuosos, onde alguns desses estabelecimentos oferecem serviços personalizados.

Os prédios dos hotéis são antigos e alguns se encontram em excelente estado de conservação, o que nos remete ao passado. Parte dessa rede hoteleira aliada a salões públicos, possibilitam a realização de eventos, simpósios e exposições.

São hotéis glamorosos, pousadas aconchegantes, com belas paisagens. Tudo isso em uma combinação para uma perfeita viagem.

A cidade possui uma grande capacidade hoteleira, podendo acomodar com conforto aproximadamente 5000 pessoas. Além disto, possui uma ampla infraestrutura turística para propiciar aos visitantes momentos agradáveis de lazer.

Contudo, existem ainda alguns estabelecimentos hoteleiros que não se preocupam em oferecer serviços personalizados, em oferecer treinamentos para seus colaboradores e em atender bem os seus hóspedes, além disso, não faz manutenção em seus hotéis.

A conscientização de alguns proprietários de hotéis ainda está um pouco distante da realidade, pois não estão dispostos a investir em seus próprios estabelecimentos.

5. Conclusão

Considerando a diversidade de hotéis na cidade de Poços de Caldas, pode-se concluir que a localidade tem uma estrutura hoteleira bastante grande, com hotéis que vão desde simples até os de luxo, o que resulta em uma cidade com um grande patrimônio cultural e arquitetônico, o que faz o município possuir um grande diferencial turístico, porém não são todos os hotéis que oferecem serviços personalizados e completos.

Existem alguns hotéis na cidade que não possuem a preocupação em atender bem seus clientes e investir no seu próprio negócio. Não fazem divulgação e estão deixando “adormecerem” e entrarem no esquecimento de seus hóspedes.

Muitos hoteleiros agora que estão investindo na aparência física de seus estabelecimentos e se preocupando mais com os serviços oferecidos aos seus hóspedes.

Além de possuir uma destacada rede hoteleira, o município também é rico em atrativos naturais e culturais tornando-o assim em uma cidade com um grande potencial turístico.

Através da análise dos dados, dos critérios e dos conceitos utilizados para fundamentar esta pesquisa, conclui-se que a estrutura hoteleira do município de Poços de Caldas é bastante rica, com diversos tipos de serviços disponíveis para os turistas que ali frequentam e desfrutam de seus hotéis.

Poços de Caldas é uma cidade que nasceu para o turismo, onde toda sua história está ligada à atividade turística. Foram vários ciclos e cada um deles deixou suas marcas e um aprendizado que capacitou a cidade a entrar neste novo século de um mundo globalizado.

6. Referências Bibliográficas

- BARRETTO, Margarita. **Turismo e Legado Cultural: as possibilidades do planejamento**. Campinas: Papyrus, 2000.
- BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 7 ed. São Paulo: SENAC, 2002.

- _____ . **O Processo de Globalização**. In: Congresso AIEST. Salvador, 2002.
- BRAMBATTI, Luiz E . (org). **Roteiros de Turismo e Patrimônio Histórico**. Porto Alegre: EST Edições, 2002.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas da Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Fututra, 1998.
- DIAS, Reinaldo. **Sociologia do Turismo**. São Paulo: Atlas, 2001.
- DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros: conceitos básicos**. 3 ed. São Paulo: SENAC, 2005.
- INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL. **Cartas Patrimoniais**. Brasília: IPHAN, 1995.
- MEDLIK, S. , INGRAM. H. **Introdução à Hotelaria: gerenciamento de serviços**. 4 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- MEGALE, Nilza Botelho. **Memórias Históricas de Poços de Caldas**. 2 ed. Poços de Caldas: Sulminas, 2002.
- MENESES, Ulpiano T. Bezerra de. “Os usos culturais da cultura”. Contribuição para uma abordagem crítica das práticas e políticas culturais. In: YÁGIZI, Eduardo e outros (org). **Turismo: espaço, paisagem e cultura**. São Paulo: Hucitec, 1996.
- MOURÃO, Benedictus Mário. **Quarteto Construtor de Poços de Caldas e Epopéia de Pedro Sanches**. Poços de Caldas: Sulminas, 1998.
- OMT (Organização Mundial do Turismo) **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.
- RUSCHMANN, Doris Van de Meene. **Turismo e Planejamento Sustentável: a proteção do meio ambiente**. Campinas, Papirus, 1997.
- SÃO PAULO, Secretaria de Estado e Cultura. **Guia Cultural**. São Paulo, 2001.
- TRIGO, Luis. G. G. **Turismo e Qualidade: tendências contemporâneas**. Campinas: Papirus, 1996.

BNDES

Disponível em: <<<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/setorial/get4is23.pdf>

BUSSOLANET

Disponível em: <<<http://www.bussolanet.com.br/turismo/regpocosdecaldas/>

IBGE

Disponível em: <<<http://www.ibge.gov.br>

FINAME

Disponível em: <<<http://www.finame.com.br/conhecimentos/bnset2205.pdf>

GUIA POÇOS DE CALDAS

Disponível em: <<<http://www.guiapocosdecaldas.com.br/localizacao.asp>

HOTELARIA QUALIDADE

Disponível em: <<<http://www.hotelariaqualidade.com.br/hotele/mercado.htm>

POÇOS DE CALDAS

Disponível em: <<<http://www.pocosdecaldas.mg.gov.br/portal/cidade/>

POÇOS NA REDE

Disponível em: <<<http://www.pocosnarede.com/turismo/pontosturisticos/>

PORTAL RP

Disponível em: <<<http://www.portal-rp.com.br/projetosacademicos/0017.htm>

PUC POÇOS DE CALDAS

Disponível em: <<<http://www.pucpcaldas.br/webmedia2005/pocosdecaldas>