

TROPA DE CHOQUE:
depois de perseguição e troca de tiros, a polícia vigia o hotel

INTERCONTINENTAL, UMA MARCA SOB CERCO

Depois de ser invadido por bandidos, hotel cinco-estrelas no Rio sofre com o cancelamento de diárias. Como administrar essa crise de imagem?

Ellane SOBRAL

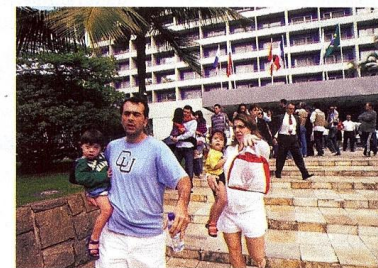
De depois de ter sua imagem exposta nos principais jornais do mundo por causa da invasão de um bando armado, o hotel Intercontinental do Rio de Janeiro ainda vive o impacto do episódio. O drama começou por volta das oito horas da manhã do sábado 21, quando o hotel foi invadido, e só terminou duas horas mais tarde com o saldo de um bandido morto, a liberação dos 31 reféns – entre os quais cinco hóspedes – e um arranhão enorme na imagem do hotel de luxo, cujos preços das diárias começam em R\$ 450. Entre a tarde do sábado e a manhã da segunda-feira seguinte, nada menos que 73 reservas haviam sido canceladas. E, pelo menos no curto prazo, novos cancelamentos são esperados. Ainda assim, o Intercontinental passou os dias que se seguiram ao episódio repetindo que tudo já havia voltado à normalidade e que, por este motivo, não fazia

sentido falar sobre o caso. “Adotar o silêncio é a pior opção de uma empresa quando ela vive um momento de crise”, avisa o presidente do Grupo Troiano de Branding, Jaime Troiano. Para o especialista, prestar contas ao público e assumir uma posição em relação aos fatos “é o mínimo que a empresa pode fazer, ainda que seja apenas uma vítima, como foi o caso do Intercontinental.”

O hotel, aliás, não foi o único a adotar o “tudo sob controle” como discurso oficial. “Foi um episódio circunstancial e isolado”, diz Alexandre Sampaio, presidente da Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação, cuja sede fica no Rio de Janeiro. Não é bem assim. Depois do incidente, a produtora americana Sumitt desistiu do Rio de Janeiro para gravar cenas do filme *Amanhecer*, último episódio da série *Crepúsculo* – um dos maiores sucessos de bilheteria do cinema mundial. Há estimativas de que seria investido algo em torno de US\$ 1 milhão na cidade por conta das gravações. O dinheiro, porém, é uma pequena fração do que o Rio de Janeiro ganharia em promoção. A desistência da Sumitt também ecoou na imprensa internacional. O próprio Alexandre Sampaio contou que passou a semana atendendo agentes de viagens que ligavam de várias partes do mundo em busca de mais detalhes sobre o incidente e,

principalmente, sobre como reagiram a polícia e as autoridades locais.

O cenário é ainda mais alarmante quando a Copa do Mundo e os Jogos Olímpicos se aproximam. “Tem impacto negativo, claro, principalmente no curto prazo, porque estamos colhendo os frutos de um grande trabalho para vender a cidade”, diz Paulo Senise, diretor-executivo do Rio Convention & Visitors Bureau, entidade mantida por empresários do turismo, cuja missão é promover a cidade como sede de eventos. Para a consultora Valerie Engelsberg, da Top Brands, o Rio de Janeiro, sede da Olimpíada de 2016, sofre mais que o próprio hotel Intercontinental, pois a cidade já tem um histórico de violência. Mas faz uma ressalva: “Em julho do ano passado, 11 pessoas morreram em ataques terroristas a dois hotéis de luxo em Jacarta, capital da Indonésia. Ninguém mais lembra o nome dos hotéis, mas todos se referem ao evento como ‘o atentado de Jacarta’”, diz Valerie. Os hotéis onde aconteceram os atentados no país asiático foram o Ritz-Carlton e o Marriott. **ES**



TERROR: hóspedes e funcionários saem às pressas do hotel invadido por bandidos e cercado por policiais

Mão aberta

Quanto os turistas gastaram (em bilhões de US\$)

	Brasileiros lá fora	Estrangeiros aqui dentro	Saldo
2006	5,7	4,3	-1,4
2007	8,2	4,9	-3,2
2008	10,9	5,7	-5,1
2009	10,8	5,3	-5,5
2010*	8,5	3,3	-5,2

*primeiro semestre
Fonte: Banco Central

Berço de ouro

As diárias mais caras de hotéis no mundo (em julho de 2010)

Cidade	Preço (em US\$)
Nova York	194
Estocolmo	145
Rio de Janeiro	143
Cingapura	139
Amsterdã	116
Barcelona	107
Helsinque	103
Xangai	99
Viena	92
Istambul	88

Fonte: hotel.info



PREJUÍZO: a produtora Sumitt cancelou as gravações que faria do filme Amanhecer, continuação do blockbuster Crepúsculo