



Análise da Oferta de Serviços de Hospedagem da Cidade da Lapa/PR

RESUMO

A cidade da Lapa localizada na região sul do estado do Paraná, Brasil, possui um rico patrimônio histórico e cultural que motiva visitantes de vários segmentos do turismo em especial os que possuem motivação cultural. Este trabalho tem por objetivo apresentar análise da infraestrutura, a forma de promoção online e a qualificação profissional, motivada pela necessidade de melhorar a qualidade da oferta a partir do conhecimento das fragilidades e pontos críticos que poderiam prejudicar o aumento do fluxo turístico fator de desenvolvimento econômico. Foi utilizada como metodologia a pesquisa documental e em meios online, além de informações conseguidas através de conversas e entrevistas com gestores públicos e privados. Como resultado desta breve análise é apontada a necessidade de diálogo e investimento em capacitação por parte da gestão pública para a os gestores e funcionários dos meios de hospedagem, afim de gerar melhorias no atendimento aos turistas.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo; Hospedagem; Hospitalidade; Lapa/PR, Brasil.

ABSTRACT

The city of Lapa, located in the southern region of the state of Paraná, Brazil, has a rich historical and cultural heritage that motivates visitors from various segments of tourism, especially those with cultural motivation. This paper aims to present an analysis of the infrastructure, the form of online promotion and professional qualification, motivated by the need to improve the quality of the offer based on the knowledge of the fragilities and critical points that could hinder the increase of the tourist flow factor of economic development. The methodology used was a documentary and online media researches, as well information obtained through conversations and interviews with public and private managers. As result of this brief analysis is pointed out the need for dialogue and investment in training by the public management for managers and employees of the lodging facilities in order to generate improvements in care to tourists.

KEY-WORDS: Tourism; Accommodation; Hospitality; Lapa/PR, Brazil.

1 INTRODUÇÃO

A cidade da Lapa possui grande significado histórico para o Estado do Paraná devido, principalmente, aos tropeiros que por ali passavam e faziam suas paradas para descanso em torno de 1730 (LAPA, 2017). Além de ser uma das cidades mais antigas do Paraná onde, “os fatos históricos, econômicos e sociais que formaram o espaço da cidade da Lapa, fizeram surgir uma série de bens patrimoniais que caracterizam a cidade e despertam o interesse da atividade turística” (SOUZA, 2011, p. 102).

Por este fato em questão. A Lapa conta centro histórico protegido por



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

tombamento em esfera federal contando com casas, casarões, teatro, museus e memoriais, através da atratividade dos bens edificados os quais apresentam, “mais do que os aspectos arquitetônicos e históricos desses bens, as representações sociais a eles associados são relevantes na compreensão desse espaço” (SOUZA, 2011, p.102) impulsionador da atividade turística do município.

A presença de meios de hospedagem em um destino é fundamental para que se conforme turisticamente. Desta forma sabemos que segundo o Decreto nº 5.406, de 30 de março de 2005, que regulamenta os serviços de turismo no Brasil em seu artigo terceiro considera os “meios de hospedagem de turismo os estabelecimentos com licença de funcionamento para prestar serviços de hospedagem, expedida por autoridade competente”. Ainda apresenta em seu parágrafo primeiro em que,

Serviços de hospedagem são aqueles prestados por empreendimentos ou estabelecimentos empresariais administrados ou explorados por prestadores de serviços turísticos hoteleiros, que ofertem alojamento temporário para hóspedes, mediante adoção de contrato de hospedagem, tácito ou expresso, e cobrança de diária pela ocupação da unidade habitacional. (Brasil,2005).

Na cidade da Lapa temos os dois exemplos mais representativo de meios de hospedagem, os hotéis e, em maior número de estabelecimentos, as pousadas. Para distinguir ambos os estabelecimentos de hospedagens, o Ministério do Turismo – Brasil apresenta a definição para pousadas:

Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs. (Brasil, 2011)

Já em relação a hotéis, o próprio Ministério do Turismo – Brasil (2011) apresenta a definição como: “Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária.”, assim mostrando que as diferenças entre ambas são centrais na questão da limitação de leitos e unidades habitacionais, além da forma que eles estão dispostos, como prédios ou espalhados separadamente.

Com a evolução constante deste setor, torna-se imprescindível a busca por inovação e aperfeiçoamento da prestação de serviços, gerando competitividade e satisfazendo as necessidades do cliente, que atualmente busca outros elementos



além do básico “cama e banho” (FUKUSHIMA, 2005).

Portanto, o objetivo desta pesquisa é realizar um diagnóstico da oferta de meios de hospedagem na Lapa e a qualidade desses empreendimentos, tendo como fatores para tal a estrutura física e dos recursos humanos, e compreender como é o relacionamento destes com a atividade turística na cidade, utilizando-se de observação presencial e análise *online*.

Este texto está dividido em partes, no qual a partir da introdução se apresentara a metodologia da pesquisa e a forma de análise dos dados, seguido da apresentação dos meios de hospedagem em três vertentes: infraestrutura, forma de promoção online e a qualificação profissional dos colaboradores. Na sequência apresenta a análise da pesquisa com as propostas de melhorias nos meios de hospedagem da Lapa. Nas considerações finais apresenta a análise geral da qualificação dos gestores e colaboradores dos empreendimentos, obtendo a partir destas análises propostas para a integração da gestão pública com a iniciativa privada em projetos para capacitação do turismo e línguas estrangeiras nos empreendimentos de hospedagem do município.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA E FORMA DE ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise dos meios de hospedagem, a pesquisa dividiu-se em quatro etapas. A primeira etapa ocorreu através de pesquisa documental online. A segunda etapa, após a identificação dos meios de hospedagem presentes na cidade e ressaltando os relevantes para a pesquisa, foi utilizado o modo de pesquisa exploratório para compreender os produtos e serviços oferecidos e sua qualidade. A pesquisa inicial teve como base o site da Prefeitura da Lapa para seleção dos meios de hospedagem.

A terceira etapa deu-se através da consulta dos blogs e sites dos estabelecimentos para caracterizar a forma de promoção e constatar informações sobre o local, além das relações destes com o turismo. E a quarta etapa foi o contato presencial com os empreendimentos para observação e entrevista, a fim de reconhecer a infraestrutura oferecida e a verificar a capacitação dos colaboradores dos meios de hospedagem.



3 A OFERTA DE MEIOS DE HOSPEDAGEM NA LAPA/PR, BRASIL

De acordo com as seguintes ações e seus resultados, pretendeu-se analisar a qualidade dos meios de hospedagem da Lapa, assim sendo possível a construção de soluções ou a indicação de opções aos hotéis pesquisados, visando a melhoria dos serviços e do relacionamento para com a atividade turística da cidade.

Com isso destacam-se como contribuições desta pesquisa a classificação dos meios de hospedagem da cidade da Lapa, de acordo com a qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos hóspedes e a possibilidade de analisar a qualificação profissional dos colaboradores dos hotéis, quanto aos conhecimentos técnicos (hotelaria) e turísticos (atendimento ao turista).

3.1 INFRAESTRUTURA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA LAPA

De acordo com a pesquisa no site da Prefeitura da Lapa foram identificados oito hotéis dentro da cidade – desconsiderando-se a Pousada Santa Bárbara –, por ser um hotel de trânsito do exército. Destes, foram selecionados apenas quatro para a pesquisa, priorizando os empreendimentos localizados na região central da cidade, onde se encontram a maioria dos atrativos. Dos selecionados, apenas um deles está localizado na zona rural, o Hotel Fazenda Vovó Naná, por se tratar de um hotel rural, este possui serviços diferentes e assim, proporciona visões e experiências que diferem dos demais.

3.1.1 Pousada Tropeira

Localizada no centro histórico da Lapa, o edifício de 1888 pertenceu ao Presidente da Província do Paraná Sr. Joaquim D'Almeida Faria Sobrinho. Serviu no início do século passado como ponto de parada e comércio dos tropeiros. A Pousada Tropeira procura ofertar aos seus hóspedes essa experiência do tropeirismo ao passo que possui a decoração remetendo a essa temática. A mobília apresenta aspecto antigo, como fosse uma hospedaria. Alguns itens estão expostos, como o fogão à



lenha e ferros de passar roupas a carvão. Isso faz parte de uma iniciativa do hotel chamada “Pousada Boutique”. Todas as dependências são decoradas com obras de arte de artistas lapeanos e de outras regiões do Paraná, obras com apelo à cultura tropeira. Os espaços serão expositivos e também de venda.

Sobre a infraestrutura, a acessibilidade é praticamente inexistente. A entrada do hotel possui uma escada com degraus altos e uma porta estreita. Da recepção para a outra sala, mais uma escada. Em direção aos quartos, encontra-se uma escada caracol. Não possui estacionamento próprio, utilizando as vagas em frente do hotel. Trata-se de um espaço pequeno, assim não possui muitas áreas comuns sendo estas a sala na recepção, o restaurante e uma saleta de eventos, utilizada para palestras.

3.1.2 Pousada Salles

A pousada encontrava-se fechada para o público no dia da visita. Em conversa, descobriu-se que os proprietários decidiram ampliar o espaço da pousada construindo um prédio anexo à casa original da pousada. Entretanto após a reforma, foi decidido que a propriedade seria vendida. No dia em questão, a recepção estava perfeitamente organizada e equipada, entretanto na parte interior da pousada, não existiam mobílias e havia muita poeira demonstrando um aspecto abandono. Seu funcionamento é esporádico, recebendo hóspedes sem regularidade e fechando quando convém aos proprietários, independente da demanda.

3.1.3 Hotel São Luiz

O Hotel São Luiz é um dos mais antigos da cidade da Lapa e está localizado na Praça General Carneiro, próximo ao Posto de Informações Turísticas, Teatro São João e da Igreja Matriz de Santo Antônio.

A acessibilidade neste hotel também é inexistente. Para entrar na recepção do hotel é necessário subir uma extensa e estreita escada. Apesar do espaço considerável nos quartos, os corredores são estreitos. O hotel terminou recentemente uma reforma de ampliação e agora possui 15 quartos e uma nova área para café da manhã.



Entretanto, a boa localização e a reforma, não são compreendidas pelo proprietário do empreendimento como excelentes oportunidades de negócios. Em conversa, este contou que o perfil dos hóspedes em geral é turista de negócios, não se interessando na atração dos demais perfis, como famílias, casais ou estudantes. As receitas geradas pelo hotel são utilizadas somente para manter o local em funcionamento, sem objetivo de gerar lucro.

3.1.4 Hotel Fazenda Vovó Naná

Localizado na Estrada da Colônia Municipal, próximo à cidade da Lapa, há aproximadamente uma hora de viagem do centro de Curitiba, o Hotel Fazenda Vovó Naná dispõe de uma estrutura de lazer combinado com a natureza.

Em relação às atividades de lazer e recreação na propriedade rural, foi analisado que o Hotel Fazenda Vovó Naná oferece aos seus hóspedes e visitantes equipamentos como piscina, salão de jogos (com mesa de bilhar, baralho, pebolim, *ping pong*), quadras de vôlei, futebol, bocha, basquete, lago para pesca e *playground*. As atividades recreativas consistem em passeios a cavalo e charrete. Segundo o site da propriedade, são realizados passeios de van ao Centro Histórico da Lapa e a Gruta do Monge. Entretanto, durante a conversa com o gerente, Alex, foi confirmado que não são realizados tais passeios. Além disso, um recreador é contratado somente quando um grupo numeroso está hospedado no hotel. Alguns equipamentos, como a quadra de basquete, não estavam em condições adequadas, faltava cesta e as demarcações no chão estavam gastas.

Os caminhos entre as acomodações não são acessíveis, são estreitos e irregulares, impossibilitando a passagem de cadeirantes ou pessoas com mobilidade reduzida. As acomodações são confortáveis, entretanto com espaços pequenos e banheiros que não são adaptados.

3.2 PROMOÇÃO ONLINE DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA LAPA

A partir da busca online no site da Prefeitura da Lapa e o contato com os hotéis, foram selecionados os quatro empreendimentos apresentados anteriormente.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Os meios de hospedagem que não foram selecionados justificam-se pela distância ou pela disponibilidade de entrevistas.

Como forma de avaliação da promoção desses meios de hospedagem utilizamos a pesquisa *online* dos meios de divulgação de cada um individualmente, priorizando a presença na página do *TripAdvisor*, *Facebook* e *website* pessoal, considerando-as como as principais formas de divulgação *online*. Todos os dados foram analisados no dia 06 de junho de 2017.

A Pousada Tropeira possui um *website* próprio, com a última atualização há quase um ano e página do *Facebook* com avaliação de 4,1 estrelas baseadas em 81 avaliações. Não consta na pesquisa no *TripAdvisor*.

O Hotel Fazenda Vovó Naná possui *website* que possibilita a realização de reservas e sua última atualização ocorreu ainda este ano, 2017. Também está presente no *Facebook* com uma página contendo 29 avaliações, totalizando 4,6 estrelas. No *TripAdvisor* o hotel recebeu 43 avaliações, dessas mais da metade (vinte e cinco) classificam o hotel como excelente ou muito bom.

O Hotel São Luiz possui uma página abandonada no *Facebook* que não possui nenhuma postagem e nem ao menos foto do estabelecimento. Não possui *website* nem página no *TripAdvisor*. Durante a visita foi possível descobrir que o hotel trabalha apenas com reservas pelo telefone e não possuem meios de divulgação *online*, constando apenas no site da Prefeitura da Lapa. Este não possui indicação geográfica no *Google Maps*.

A Pousada Salles também não possui nenhum meio de divulgação direto. Uma página no Facebook existe, mas não criada por eles, à página é apenas de localização e é mantida pelo *check in* dos hóspedes no hotel. Está presente no *TripAdvisor*, ainda que sem fotos, possui seis avaliações apenas, dessas sendo três muito bom, dois razoável e uma horrível. Em pesquisa na *internet*, não se encontra informações sobre a situação atual da pousada, que aparentemente se encontra fechada.

3.3 QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA LAPA



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

A respeito da qualificação dos colaboradores dos meios de hospedagem na cidade da Lapa, foram avaliados os gestores e atendentes de recepção dos quatro estabelecimentos do recorte válido a esta pesquisa, devido a sua maioria ser de administração familiar a recepção e gerência são feitas pelos proprietários.

3.3.1 Pousada Tropeira

Em relação à qualificação profissional dos funcionários, percebeu-se a falta de capacitação. Na recepção, a funcionária que trabalha no empreendimento há 6 anos, nunca participou de cursos ou palestras sobre atendimento ao turista ou hotelaria. As informações turísticas e históricas da cidade baseiam-se naquelas aprendidas durante o período escolar, sem novas atualizações ou aprofundamentos. Além disso, os funcionários não possuem conhecimento de outras línguas. Destaca-se o fato que frequentemente o hotel hospeda turistas de negócios estrangeiros e estes são acompanhados por seus próprios intérpretes. Quando a comunicação torna-se difícil, são utilizadas ferramentas como o Google Tradutor para compreender as necessidades dos hóspedes.

3.3.2 Pousada Salles

Em relação a qualificação pode-se observar que os proprietários não possuem conhecimentos profundos sobre o turismo, também não possuem visão da atividade como geração de lucros, visto que abrem o estabelecimento quando convém a eles, também não apresentam conhecimento de outras línguas.

3.3.3 Hotel São Luiz

Trata-se de um negócio de família e o proprietário não possui conhecimentos em turismo ou hotelaria, tendo formação em Informática. Os demais funcionários também não possuem quaisquer capacitações nas áreas citadas anteriormente, também não apresentam conhecimento em outras línguas.

3.3.4 Hotel Fazenda Vovó Naná

O atendimento é feito por funcionários moradores da região, que conhecem e estão habituados aos costumes da vida do interior e com as atividades rotineiras de uma fazenda, os gestores apresentam uma visão da atividade turística como oportunidade de ganhos. Os atendentes não possuem conhecimento de outras



Línguas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA E PROPOSTAS DE MELHORIAS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA LAPA

A construção dos seguintes resultados teve como base os dados coletados, análises dos empreendimentos e entrevistas com os gestores. Percebe-se primeiramente que a infraestrutura dos hotéis da Lapa não se configura como acessível. Como os hotéis foram fundados em antigas construções que apresentam tombamento, são permitidas poucas alterações na sua estrutura, tornando o espaço inadequado aos hóspedes portadores de deficiências que necessitam espaços adequados para suas necessidades. A infraestrutura na maioria dos hotéis e pousadas é composta por corredores estreitos, escadas e degraus na entrada e entre os ambientes.

Conforme apresentado nas entrevistas, verificou-se a carência de qualificação profissional dos colaboradores dos hotéis em relação a aspectos da hotelaria, gestão e atendimento aos turistas. Destaca-se o fato das recepcionistas e demais funcionários não conhecerem outro idioma, elemento essencial para a atividade turística. Ainda em relação às entrevistas, notou-se no discurso dos gestores tranquilidade e satisfação com o atual posicionamento de seus empreendimentos no mercado. Novas possibilidades de negócios devido uma nova demanda não foram pensadas ou mencionadas pelos gestores.

Sobre a promoção *online* dos empreendimentos, apesar da utilização das mídias sociais como *Facebook*, as informações estão desatualizadas e a ausência de fotos dificulta o reconhecimento do espaço. A cidade da Lapa está em constante busca de fomento do fluxo turístico, entretanto mostra-se necessário o investimento na oferta de serviços hoteleiros.

Como um dos objetivos da pesquisa envolve a qualificação profissional dos colaboradores dos empreendimentos hoteleiros, desenvolveu-se como proposta aos gestores que estes realizem cursos voltados para o empreendedorismo ou gestão em turismo. De acordo com as pesquisas no *site* Secretaria de Educação do Estado do Paraná é ofertado na Lapa, especificamente no Colégio Estadual São José, o curso



técnico de Gestão e Negócios, que oferece uma base interessante em relação à administração. Como mencionado anteriormente, a necessidade de conhecer outros idiomas é essencial para o turismo, assim uma das propostas seria o financiamento de curso de idiomas para os gestores e colaboradores para aperfeiçoar o atendimento dos hóspedes internacionais. A reformulação dos *websites* através de uma consultoria é a última proposta desenvolvida. Isso os tornará mais atrativos e atualizados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atual gestão do turismo na cidade da Lapa preocupa-se com o desenvolvimento de diversos produtos turísticos visando intensificar o fluxo turístico e a oferta local. Em uma reunião com a presença do diretor de turismo, foram apresentadas uma série de propostas sendo estas a criação do Centro de Memória Ferroviária, o roteiro religioso Caminho do Monge, o projeto Uma Noite no Museu: Casa Lacerda (trata-se de uma visita guiada à noite pelo museu com encenações teatrais e áudios) e o incentivo a realização de produções cinematográficas na Lapa. Essas propostas trarão retorno financeiro significativo para a cidade, pois a infraestrutura turística e os serviços serão utilizados com mais frequência.

Entretanto a qualidade desses serviços, tratando-se aqui dos meios de hospedagem, é discutível. Com a atração de uma demanda turística mais significativa devido aos novos produtos turísticos é necessária a qualificação dos serviços e dos colaboradores de tais empreendimentos. Acostumados com turistas de negócios, a Lapa poderá receber turistas de lazer, que se trata de um perfil composto por famílias, casais e jovens.

Além da qualificação dos serviços e colaboradores, necessita-se que os proprietários transformem sua percepção em relação aos seus empreendimentos, desenvolvendo uma visão empreendedora. Verificar e analisar as potencialidades da cidade e como o hotel poderá beneficiar-se e também beneficiar a economia do município. Essa sugestão é importante devido às impressões percebidas durante as conversas com os responsáveis dos hotéis que demonstraram uma visão “micro” das potencialidades que estes possuem principalmente devido a sua localização próxima a pontos turísticos ou no centro da cidade.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

Outro aspecto analisado trata das formas de promoção *online* desses hotéis. Visto que a *internet* é uma importante ferramenta de pesquisa e de formação de opinião, a utilização desta para promover serviços e produtos torna-se comum em nossa sociedade. Entretanto, os meios de hospedagem lapeanos selecionados para a pesquisa utilizam como ferramentas de promoção o *Facebook* e *websites*, que em alguns casos estavam com informações desatualizadas, dificultando ao consumidor informar-se acerca do hotel desejado. Sobre o *Tripadvisor*, somente dois hotéis foram catalogados e apresentam avaliações bem distintas, sendo um considerado excelente/muito bom e o outro péssimo.

Assim apresenta que é necessário um trabalho intenso do poder público o foco na capacitação dos gestores na questão visibilidade da importância da atividade turística no município, antes de intensificar projetos de atração turística e promoção do município, assim gerando um equilíbrio sustentável ente o que a comunidade local deseja e o planejamento turístico do órgão público de representatividade turística. Assim engajando a iniciativa privada e a população em conjunto na busca de soluções para o melhor atendimento dos turistas e a captação de novos públicos para a cidade.

Para tal solução se faz necessário um trabalho de esforços das iniciativas pública e privadas em conjunto com outras entidades afim de criar um órgão de representatividade dos empresários como a exemplo dos *Convention & Visitors Bureau*.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. Hotel: planejamento e projeto. 2. ed. São Paulo: Senac, 2002.

BRASIL. Decreto nº 5.406, de 30 de março de 2005. Regulamenta o cadastro obrigatório para fins de fiscalização das sociedades empresárias, das sociedades simples e dos empresários individuais que prestam serviços turísticos remunerados, e dá outras providências. **Diário Oficial da União** - Seção 1 - 31/3/2005. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2005/decreto-5406-30-marco-2005-536247-publicacaooriginal-26606-pe.html>>.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**. Brasília/DF: MTUR, 2011. Disponível em: < <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>>



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 8.ed. Caxias do Sul: Educus, 2001.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria. Editora Saraiva, 2006.

EDUCAÇÃO, Secretaria de. Cursos Técnicos: **Gestão e Negócios**. s.d. Disponível em: <https://goo.gl/YFo75g>. Acesso em: 05 jun. 2017.

FUKUSHIMA, Thaís Maria. **Um programa de fidelidade personalizado aos hóspedes de negócios do Victória Villa Hotel**. 98 f. Monografia (Graduação em Turismo, ênfase em Hotelaria e Meios de Hospedagem) – Departamento de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2005.

HOTÉIS E POUSADAS. **Hotéis e Pousadas: Os 3 Melhores Hotéis e Pousadas na Lapa/PR**. Disponível em: <https://goo.gl/Z09wIM>. Acesso em: 02 mai. 2017.

LAPA, Prefeitura Municipal da. **Hospedagem**. 2017. Disponível em: <https://goo.gl/hsdExt>. Acesso em: 02 mai. 2017.

PETROCCHI, Mario. Hotelaria: planejamento e gestão. 2. ed. São Paulo: Print Hall, 2004.

SOUZA, Silvana do Rocio de. **O patrimônio histórico da Lapa como representação social: algumas relações entre a geografia e o turismo**. 2011. 174 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Geografia, Departamento de Geografia, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011.