

O antigo Hotel Cervantes, atual Pensionato Estudantil em Santa Vitória do Palmar: aspectos da transformação do tipo de empreendimento

RESUMO: Este artigo versa sobre a transição do Hotel Cervantes em Pensionato Estudantil em Santa Vitória do Palmar/RS (SVP). O trabalho objetiva descrever como ocorreu este processo e quais os aspectos que conduziram a transformação do hotel, em pensionato. A metodologia do trabalho tem orientação qualitativa exploratória. O eixo teórico é composto de contextualização histórico/social de SVP, dos meios de hospedagem (M.H.) no município, e da gestão familiar nos M.H. No eixo operacional foi realizada uma entrevista para coletar dados sobre o histórico do Hotel Cervantes e sua transição em Pensionato Estudantil. Os dados indicam que a transição ocorreu por questões pessoais, e pelo fluxo crescente de estudante e, apesar de não ter sido feito estudo de mercado sobre a viabilidade econômica do pensionato, até o momento, o entrevistado (a) considera que o empreendimento atual está obtendo êxito.

Palavras-chave: Santa Vitória do Palmar; Hotel Cervantes; Pensionato Estudantil; Empresa Familiar.

Resúmen: Este artículo versa sobre la transición del Hotel Cervantes en Pensionato Estudiantil en Santa Vitória do Palmar /RS (SVP). El trabajo objetiva describir como ocurrió este proceso y cuál es los aspectos que condujeron a la transformación del hotel, en pensionado. La metodología del trabajo tiene orientación cualitativa exploratoria. El eje teórico se compone de contextualización histórico/social de SVP, de los medios de hospedaje (M.H.) en el municipio, y la gestión familiar en los M.H. Em el eje operativo se realizó una entrevista buscando datos sobre la historia del Hotel Cervantes y su transición en Pensionato. Los datos indican que la transición ocurrió por cuestiones personales, y por el flujo creciente de estudiante y, a pesar de no haber sido hecho estudio de mercado sobre la viabilidad económica del pensionado, hasta el momento, el entrevistado (a) considera que el emprendimiento actual está obteniendo éxito.

Palavras-clave: Santa Vitória do Palmar; Hotel Cervantes; Pensionato Estudantil; Organización Familiar.

Introdução

Os meios de hospedagem representam uma importante atividade econômica geradora de emprego e renda, fornecendo ainda, serviços e produtos. Segundo Cooper *et. al* (2001) a hospedagem é o maior setor dentro da economia turística e se caracteriza pela heterogeneidade. Isto significa que são várias as formas de meio de hospedagens existentes. A hospedagem é imprescindível, pois longe de sua residência, ela proporciona acomodação, alimentação, entre outros, ao hóspede.

Para que se forneça o mínimo necessário ao hóspede é preciso que os empreendimentos hoteleiros estabeleçam formas de gerir os serviços

prestados. Definir uma forma de gestão e adequar-se à realidade também se consideram ações chaves para garantir a permanência no mercado. É o caso do Hotel Cervantes em Santa Vitória do Palmar, o qual foi transformado em Pensionato Estudantil¹.

Isto posto, este trabalho objetiva descrever os aspectos que levaram o Hotel Cervantes a se transformar em Pensionato Estudantil Cervantes, explicitando como ocorreu essa transição. Para tanto, leva-se em conta sua história, tipo de gestão, e o fluxo do novo perfil de moradores, neste caso, os estudantes que se instalam no município em função da Universidade.

A problemática da investigação está ancorada no processo de transição de hotel em pensão o qual foi feito em caráter experimental e permaneceu com gestão familiar. Este trabalho se justifica, pois o município carece de pesquisas na área hoteleira que possam contextualizar o modo como os meios de hospedagens se instalaram e se desenvolveram no município de Santa Vitória do Palmar/RS. Tais pesquisas são necessárias, pois fornecem informações sobre a influência sócio-econômica que os empreendimentos de hospedagem provocaram ao longo do tempo no referido município.

Após esta introdução, o texto que segue apresenta alguns aspectos característicos do município de Santa Vitória do Palmar/RS, explicações sobre os meios de hospedagens em Santa Vitória do Palmar/RS, gestão familiar nos meios de hospedagem, seguido da metodologia utilizada para a pesquisa. Após são descritos os dados, a análise destes, as considerações finais acerca da transição do hotel em pensionato, seguido das referências e apêndice.

Fundamentação Teórica

O antigo Hotel Cervantes, atual Pensionato Estudantil, está localizado no município de Santa Vitória do Palmar/RS. Segundo o IBGE (2018) Santa Vitória do Palmar possui um território equivalente a 5.243,578 km²,

¹ A cidade conta com três pensionatos estudantis, incluindo o Cervantes, conforme informações fornecidas por moradores e estudantes da cidade de Santa Vitória do Palmar/RS.

apresentando no último censo demográfico em 2010, 31.274 habitantes e; estimativa de 31.274 habitantes em 2017².

Abriga junto com o município de Rio Grande/RS, a estação ecológica do Taim, a mais importante do Rio Grande do Sul e; com o município do Chuí, o maior complexo de energia eólica da América Latina, o Complexo Eólico Campos Neutrais (MIORIN; BÁREA, 2009). Em relação à economia, a renda municipal deriva essencialmente do setor agropecuário. Segundo Matei e Filippi (2013, p. 748-749), “A base econômica de Santa Vitória do Palmar está sustentada na rizicultura de irrigação, pecuária bovina de corte e a ovina de lã”.

No que tange aos empreendimentos comerciais no município, os meios de hospedagem são um dos negócios que propiciam emprego e renda. Conforme Del Puerto e Torres (2017) os meios de hospedagem em Santa Vitória do Palmar popularmente conhecidos são os hotéis: Mirante Hotel, Hotel Turismo, Hotel Taperinha, Hotel Brasil, Hotel Frank. No entanto, existem outros meios de hospedagens que se adaptaram no percurso do tempo, para manter o seu empreendimento em funcionamento. É o caso do Hotel Cervantes atual Pensionato Estudantil.

A Hotelaria em Santa Vitória do Palmar se transformou para atender novos perfis de visitantes que chegam a cidade, [...]. Todas modificações representam uma tendência da própria mudança na sociedade, a qual hoje é mais exigente em relação ao conforto nos meios de hospedagem (DEL PUERTO; TORRES, 2017, p. 7).

As alterações continuam e continuarão acontecendo nos meios de hospedagens para satisfazer os novos fluxos de visitantes e também dos usuários dos serviços. Essas modificações contribuem para entender o histórico dos empreendimentos hoteleiros os quais, de certo modo, contribuem na descrição da história de Santa Vitória do Palmar. “Entende-se que as histórias provenientes da construção, dos serviços prestados e das relações vividas nestes espaços, auxiliam para contar a história do município de SVP” (DEL PUERTO; TORRES, 2017, p.4).

² Não foi possível precisar se as estimativas populacionais para 2017 foram confirmadas. Os dados disponíveis no IBGE em 2018 sobre Santa Vitória do Palmar, ainda são referentes ao censo de 2010.

Segundo o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) um hotel designa “[...] Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertado em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária” (BRASIL, 2010, p. 6). A forma de gestão deste tipo de empreendimento é diversa e há muitas empresas que buscam um modo próprio de administrar o estabelecimento. Segundo Petrocchi (2002, p. 15)

A administração de um hotel requer habilidades técnicas, humanas e conceituais. As habilidades técnicas compreendem o conhecimento específico das atividades operacionais nos diversos setores da hotelaria. O saber fazer. É a utilização de conhecimentos, técnicas e equipamentos, por meio de instrução, experiência e educação. As habilidades humanas traduzem os desafios da coordenação, da comunicação e do entendimento entre as pessoas.

Os hotéis com administração familiar possuem a vantagem de oferecer um serviço personalizado ao cliente, o que possibilita uma aproximação com o mesmo e permite um ambiente familiar e confortável. No entanto, pode esbarrar na problemática de falta de qualificação específica, já que nem todos os empreendimentos com gestão familiar, possuem qualificação direcionada no serviço prestado. Para Lima (2009):

A empresa familiar se caracteriza pela existência de um fundador-empREENDEDOR que ao reconhecer uma oportunidade de mercado cria, desenvolve e consolida determinada atividade mercantil. [...] Em função do crescimento do negócio, seleciona pessoas a partir de critérios subjetivos de competência, priorizando sempre valores como a lealdade e confiança. Geralmente, esse fundador encontra seus parceiros e colaboradores na própria família (LIMA, 2009, p. 82-83).

Diante do contexto de empresa familiar, para a compreensão do significado de pensionato considera-se que:

Famílias e, principalmente, pessoas morando sozinhas aproveitam os grandes espaços de suas residências para alugar quartos a estudantes, que compartilham banheiro, estar e cozinha. Alguns permitem compartilhamento de quarto entre seus moradores; noutras há apenas quartos individuais. São estabelecidas regras de silêncio e ordem na casa, sendo, por exemplo, restrita ou até mesmo proibida a visita de amigos no local. Muitas dão preferência a pessoas de determinado sexo (PIMENTA, 2016, p. 26).

Assim como os pensionatos, outras opções de moradias estudantis muito procuradas são as repúblicas e quitinetes. Segundo Pimenta (2016, p. 26), as repúblicas:

São casas ou apartamentos alugados por estudantes que se organizam em grupos para morar juntos. O número de moradores, tamanho do imóvel alugado e desejo de economizar podem determinar a divisão ou não dos dormitórios pelos estudantes. As despesas como aluguel, condomínio, internet e telefone são divididas. Além disso, as regras devem ser acertadas entre os moradores, geralmente implicando em espaços com maior tolerância para bagunça e liberdade para levar amigos e fazer festas, por exemplo.

O autor, também, conceitua quitinete como “apartamentos de pequenas proporções, formado geralmente por apenas dois cômodos: uma sala-quarto-cozinha e um banheiro, ambos com espaço extremamente reduzidos” (PIMENTA, 2016, p. 26). As moradias citadas são opções encontradas por estudantes, que em sua maioria estão cursando o ensino superior e precisam se deslocar e fixar moradia em outras localidades. É possível notar esse fenômeno em Santa Vitória do Palmar, devido ao campus da Universidade Federal do Rio Grande (FURG).

Desde sua inauguração em 2010, inúmeros estudantes provenientes de outros estados e até fora do Brasil, se deslocam para a cidade com a finalidade de ingressar em uma universidade pública. Originalmente, apenas o curso de Bacharelado em Turismo Binacional era oferecido, no entanto, atualmente são ofertados mais dois cursos da área da hospitalidade como: Bacharelado em Hotelaria e Tecnologia em Eventos, além dos cursos de Bacharelado em Comércio Exterior e Bacharelado em Relações Internacionais (NEVES et al., 2015).

Este crescimento do número de vagas implica também no aumento do número de novos estudantes no município e, por consequência, reflete diretamente na procura por estabelecimentos de moradia. Ainda que os usuários de moradia estudantil tenham um perfil diferente dos hóspedes convencionais, a gestão do pensionato não se difere totalmente à do hotel.

A administração de um meio de hospedagem é constituída por ações como gerenciar e coordenar, de forma que um administrador precisa planejar

as ações, controlar os colaboradores e organizar os recursos existentes a fim de alcançar as metas do empreendimento (SIDÔNIO, 2015). As formas de gestão ainda podem variar perante o tipo de propriedade dos estabelecimentos de hospedagem que, conforme Chon e Sparrowe (2003), podem se classificar em duas estruturas, sendo elas: cadeia hoteleira e propriedade independente, esta última faz-se necessário explicitar para a formatação desta pesquisa.

Entende-se por propriedade independente dentro do setor hoteleiro, aquela em que indivíduos ou empresas possuem e operam os próprios hotéis (CHON; SPARROWE, 2003) liberdade quanto à tomada de decisão, mudanças e gestão organizacional é um dos maiores benefícios de um empreendimento cuja estrutura seja de propriedade independente.

Outro aspecto positivo é o contato direto com a comunidade em que a empresa está implementada, o que possibilita uma troca entre o empreendimento, a população local e os hóspedes (CHON; SPARROWE, 2003).

Há também o entendimento de empresa familiar conforme o Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2016)

Fundada geralmente pelo patriarca, com objetivo maior de suprir a necessidade financeira, a empresa de perfil familiar representa mais de 90% dos negócios no Brasil. Apresenta como característica principal a propriedade e gestão nas mãos de dois ou mais membros da mesma família, não descartando a participação também em atividades operacionais.

Nessa perspectiva, uma empresa familiar pode ser considerada como uma administração na qual os próprios membros da família o gerem, podendo ou não haver a colaboração de outros consanguíneos como funcionários do empreendimento. Sabendo-se que o antigo Hotel Cervantes, atual Pensionato Estudantil Cervantes, é uma empresa familiar, buscou-se através de visita *in loco* verificar como ocorreu a transição deste empreendimento familiar.

Metodologia

A metodologia científica deste artigo caracteriza-se por ser qualitativa exploratória. Conforme Gil a pesquisa científica é um “[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas a problemas que são propostos” (GIL, 2014, p.17). O autor explica que a pesquisa constitui-se de várias fases que vai da formulação do problema até a discussão dos resultados apresentados (GIL, 2014).

Conforme Kauark, Manhães e Medeiros (2010, p. 6) a pesquisa qualitativa não traduz em números o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito, ou seja, não é possível quantificar os dados. Os autores consideram também que a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados, são procedimentos básicos na pesquisa qualitativa. Assim:

[...] O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem (KAUARK, MANHÃES E MEDEIROS, 2010, P. 6).

Dencker (2014, p. 25) expõe que “o que determina o caráter científico do conhecimento é o método utilizado para sua construção”. Nesse sentido, os procedimentos metodológicos para este trabalho é composto de eixo teórico e eixo operacional segundo Baptista (2014). No eixo teórico foram utilizados os materiais bibliográficos estudados no percurso da graduação, seja em disciplinas cursadas, textos sugeridos em palestras, ou fornecidos por professores ou colegas de graduação.

No eixo operacional (coleta de dados em campo) foi elaborada uma entrevista composta por 16 perguntas com um dos proprietários do antigo Hotel Cervantes, atual Pensionato Estudantil³. O (a) entrevistado (a) forneceu os dados para a pesquisa em campo, feita no dia 19 de abril de 2018.

As perguntas elaboradas (apêndice A) foram aplicadas em entrevista gravada com autorização de um dos proprietários e após, foi transcrita. As informações coletadas estão apresentadas na descrição e análise de dados.

³ O empreendimento é de propriedade de um casal.

Descrição e Análise dos Dados

A partir da entrevista feita com a proprietária do atual Pensionato Cervantes, foi possível analisar os aspectos que se seguirão. Eles se referem ao histórico do Hotel Cervantes e o processo de transformação dele, em Pensionato Estudantil.

Conforme relato, a ideia de formar o empreendimento hoteleiro (Hotel Cervantes) adveio do casal proprietário, que anteriormente já havia trabalhado com hotéis e sempre prezaram por uma gestão familiar, tornando este, uma de suas principais características (ENTREVISTADO, 2018). Tal como mencionado na fundamentação teórica, o Hotel Cervantes se enquadra na tipologia de hotel estipulada pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (BRASIL, 2010), uma vez que desde sua inauguração em 1992 o hotel prestava serviço de hospedagem mediante cobrança de diária e oferta de unidades habitacionais individuais.

Ressalta-se, conforme relatado na entrevista, que todas as atividades e funções do Hotel Cervantes eram desempenhadas por membros da família, e não somente a função administrativa, o que interliga-se com o conceito abordado pelo SEBRAE que diz que uma empresa familiar comumente evidencia como característica a gestão entre membros da mesma família, o que de fato ocorria no Hotel Cervantes. Por ser um empreendimento de pequeno porte o (a) entrevistado (a) relatou que os únicos serviços disponibilizados eram a hospedagem e um café da manhã simples, não havendo, segundo ele (a), necessidade nem intenção de contratar funcionários externos (ENTREVISTADO, 2018).

O hotel manteve suas funções durante quinze anos com um fluxo frequente e intenso de hóspedes, mas não utilizava a Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH) nem mesmo para monitoramento interno. O contrato de hospedagem era realizado verbalmente, estendendo o entendimento de priorizar a lealdade e confiança da empresa familiar conceituada por Lima (2009) não só para a admissão de colaboradores, mas

também no tratamento de seus hóspedes, porém, dessa forma, não se obtinha controle e registro do número total de clientes (ENTREVISTADO, 2018)

Por se encontrar em uma região perto da fronteira com o Uruguai, o Hotel Cervantes, principalmente no período em que o dólar estava com baixa cotação comercial, era muito procurado pelos turistas e empreendedores. Os turistas buscavam preços melhores para realizar suas compras se dirigindo até o país vizinho, mas se hospedavam no Brasil - Hotel Cervantes (ENTREVISTADO, 2018).

Além desses hóspedes, o hotel contava com clientes habitués, ou seja, fregueses que de certa forma já tinham desenvolvido vínculo com os proprietários do meio de hospedagem. Isto vai ao encontro do que expõe Chon e Sparrowe (2003) os quais mencionam que a proximidade entre hóspede e empresa é um fato vantajoso, pois possibilita trocas.

No entanto, desde 2007, os responsáveis pelo empreendimento, devido a problemas pessoais não mencionados, decidiram retirar as duas placas de sinalização referentes ao hotel e começaram a receber apenas os hóspedes habitués e não novos hóspedes. Uma das placas ficava em frente ao meio de hospedagem e outra se situava na rua principal do município de Santa Vitória do Palmar, de forma que, com a remoção, o meio de hospedagem não chamaria atenção de novos clientes, apenas atenderia os que já estavam acostumados em utilizar os serviços do Hotel (ENTREVISTADO, 2018). Apesar de não ter sido mencionado pelo entrevistado, infere-se que o fato de permanecerem apenas com os hóspedes habitués, tenha acarretado na diminuição de clientes.

No ano de 2017, após uma conversa informal entre os membros da família, foi exposto pela nora dos proprietários sobre o significativo número de estudantes que, conforme o passar dos anos, tem se instalado em Santa Vitória do Palmar em virtude dos cursos oferecidos no campus da Universidade Federal do Rio Grande (FURG). Sabendo disso e levando em consideração a atual situação de estagnação do empreendimento, alguns pontos a respeito de transformá-lo em um pensionato foram surgindo.

Essa tomada de decisão a respeito de transformar o então Hotel Cervantes em Pensionato Estudantil só foi possível por se tratar de um

empreendimento de propriedade independente, conceito versado por Chon e Sparrowe (2003), uma vez que a liberdade sobre as deliberações do empreendimento pode ser realizada de forma direta.

Visto que os proprietários moram no mesmo terreno no qual estava localizado o Hotel Cervantes, cogitou aproveitar o amplo espaço que era destinado ao meio de hospedagem para a locação mensal de quartos individuais e compartilhados, juntamente com cozinha e sala de uso comum para estudantes. Essas características relacionam-se com o conceito de pensionato abordado por Pimenta o qual aponta que, trata-se de indivíduos morando sozinhos que compartilham espaços em comum de uma residência entre os moradores.

No começo, a ideia não agradou o cônjuge, porém, após muitos debates, foi acordado que seria feito um “teste”, ou seja, um período de experiência no qual se arriscariam a atuar como pensionato. Diante disso, os proprietários enxergaram a procura estudantil por hospedagem, como uma nova oportunidade de investimento, tendo em vista a pouca oferta de entidades voltadas para a segmentação de moradia para o público universitário.

No que tange à alteração do Hotel Cervantes para o atual Pensionato Cervantes, reformas foram cruciais para melhor abrigar os estudantes devido à insuficiente estrutura anterior da edificação, visto que trata-se de outro público. De acordo com o mencionado pela proprietária, em virtude da rápida chegada dos alunos não foi possível desenvolver todas as mudanças desejadas, contudo, nos períodos de recesso universitário (julho e dezembro de 2018), estão previstas novas alterações no local.

A administração atual permanece familiar e, executa funções como recebimento de pagamento dos moradores e emissão de recibos. A manutenção de redes hidráulicas e elétricas, reformas, entre outros, são desempenhadas pelos próprios proprietários, quando necessário. Isto indica que nem sempre há contratação de serviços para manutenção da infraestrutura básica, este fato pode aludir à contenção de gastos ou ainda, necessidade de controle absoluto em relação a todas as ações que envolvam o empreendimento.

Relativo à divulgação do Pensionato, a família utiliza das mídias sociais como meio de promoção, publicando em grupos da internet nos quais os estudantes fazem parte. Mesmo durante o período de reestruturação física do hotel em pensionato, os alunos advindos de outras localidades confirmaram interesse, ainda que não tenham sido disponibilizadas imagens das instalações oferecidas (ENTREVISTADO, 2018).

Podendo acolher até sete estudantes, o pensionato conta atualmente com uma infraestrutura de cozinha coletiva, sala de estar, lavanderia, dois quartos duplos e três individuais, cada quarto com banheiro próprio, além de uma ampla área nos fundos do terreno (ENTREVISTADO, 2018). Esta estrutura atual expõe as alterações e remodelamento, em certo modo, do antigo hotel Cervantes em Pensionato Estudantil, indicando assim um planejamento mínimo no que tange à estrutura. Os hóspedes, antes transitórios e agora residentes, impulsionaram um novo planejamento de ambiente e gestão. Isto versa com o que expõe Sidônio (2015) a qual explicita que o planejamento de ações busca organizar os recursos para atingir as metas, justamente o caso do atual Pensionato, o qual teve que redirecionar as atividades em virtude do novo perfil de clientes.

Em relação à procura por moradia estudantil, o (a) entrevistado (a) confirma que antes de completar o primeiro mês de aula na FURG, o Pensionato Cervantes já estava com ocupação máxima. Embora tenha ocorrido desistência por parte de um dos moradores, em menos de uma semana o pensionato já foi procurado e ocupado por um novo residente (ENTREVISTADO, 2018).

Conforme (o) a entrevistado (a) afirma, esse primeiro ano como pensionato será essencial para deliberar como se seguirá o empreendimento. Dependendo da forma com que as ações forem conduzidas, o pensionato poderá preservar-se nesse formato, havendo a possibilidade de expansão futura, ou; caso gere transtornos, retornará como hotel atendendo exclusivamente os clientes fixos. Assim sendo, pode-se entender que o empreendimento pensionato, está sendo conduzido em caráter experimental.

Considerações Finais

A pesquisa que deu origem a este artigo se propôs a abordar a transição do então Hotel Cervantes para Pensionato Estudantil Cervantes. Fica evidente que embora fosse um empreendimento de pequeno porte e de administração familiar, o Cervantes enquadrava-se na tipologia de hotel.

Este estudo permitiu identificar que os motivos pelos quais ocasionaram a diminuição do fluxo de hóspedes preferência exclusiva a clientes habitués não foram causados por crises econômicas ou financeiras, como comumente ocorre, mas sim, por problemas familiares, que envolviam razões pessoais dos proprietários. Ressalta-se ainda que embora mudanças físicas já tenham sido realizadas no local, de acordo com a proprietária, estas ainda não são suficientes.

Apesar de atualmente já estar sendo fornecidos serviços concernentes a um pensionato, essa condição pode não ser definitiva, pois, assim como mencionado na descrição dos dados, trata-se de uma experimentação. Este é um aspecto que em termos de gestão é eminentemente preocupante, já que é imprescindível um estudo prévio de mercado para verificar a viabilidade econômica do empreendimento a curto, médio e longo prazo. Empreender de modo experimental (com caráter de 'teste' conforme mencionado pelo (a) entrevistado (a)) indica um sério risco à sobrevivência de qualquer empreendimento de hospedagem. Todavia, fica evidente segundo relatado durante a entrevista que, na atualidade o empreendimento está obtendo êxito em seu funcionamento, uma vez que a ocupação é máxima e a procura por vagas é constante.

A questão das moradias estudantis vem sendo discutida de forma frequente no município de Santa Vitória do Palmar, desde que o campus da Universidade Federal do Rio Grande foi implantada no município. No entanto, poucas atitudes com a finalidade de sanar o problema da falta de moradia foram tomadas.

Levando em conta essa situação, pode-se afirmar que é fundamental uma maior atenção para o público acadêmico sobre a questão de moradia. O local onde está situado o campus da FURG é outro elemento que acaba

gerando dificuldade no momento da escolha de residência, tendo em vista que a universidade encontra-se às margens do perímetro urbano.

É importante destacar que futuros estudos voltados para o enfoque da moradia estudantil em Santa Vitória do Palmar devem ser produzidos a fim de identificar o perfil dos estudantes, quais as preferências de moradia, e quais as mudanças econômicas, sociais, entre outras, ocorreram em virtude da vinda de novos moradores. No que tange especificamente ao Pensionato estudantil, acredita-se que este estudo seja propulsor de novas investigações acerca deste e de outros meios de hospedagem, pois há muito a ser pesquisado e publicado na área de hospedagem em Santa Vitória do Palmar/RS.

Referências

BAPTISTA, Maria Luiza Cardinale. Cartografia de Saberes na Pesquisa em Turismo: Proposições Metodológicas para uma Ciência em Mutação. **Rosa dos Ventos**, v. 6, p. 342-355, 2014.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**. 2010. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=1>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

CHON, Kye-Sung (Kaye); SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

COOPER, Chris. et al. **Turismo, princípios e prática**. Tradução Roberto C. Costa. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

DEL PUERTO, Charlene Brum; TORRES, Thaís Gomes. Projeto de pesquisa sobre os meios de hospedagem em Santa Vitória do Palmar/RS: uma lembrança através do Jornal Liberal. In: IX SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL - SEMINTUR, VIII SEMINTUR JR E II HOSPITALIDADE EM COLÓQUIO: PESQUISA E ENSINO - COPEH. 2017. Canela. **Anais...** Canela: Universidade de Caxias do Sul, 2017. Disponível em: <https://docs.wixstatic.com/ugd/bbfecb_f507dfec5cd94631b4749fb2054ad856.pdf>. Acesso em: 12 de abril de 2018.

DENCKER, Ada de Freitas. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed.- 6. reimpr. - São Paulo: Atlas, 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE.

Panorama de Santa Vitória do Palmar. Disponível em:

<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/santa-vitoria-do-palmar/panorama>>.

Acesso em: 21 abr. 2018.

KAUARK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa:** guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010. 88 p.

LIMA, Maria José de Oliveira. **As empresas familiares da cidade de Franca:**

um estudo sob a visão do serviço social [online]. São Paulo: Editora Unesp;

São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 240 p. ISBN 978-85-7983-037-2.

Disponível em: <[http://books.scielo.org/id/cbyx4/pdf/lima-9788579830372-](http://books.scielo.org/id/cbyx4/pdf/lima-9788579830372-03.pdf)

03.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2018.

MATEI, Ana Paula; FILIPPI, Eduardo Ernesto. **O Bioma Pampa e o**

desenvolvimento socioeconômico em Santa Vitória do Palmar. Ensaios

FEE, Porto Alegre, v.34, Número Especial, p. 739-764, 2013. Disponível em:

<<https://revistas.fee.tche.br/index.php/ensaios/article/viewFile/3019/3208>>.

Acesso em: 29 abr. 2018.

MIORIN, Vera Maria Favila; BÁREA Neiva Marli Martins dos Santos. **Leituras**

de um território: a região peninsular do Rio Grande do Sul. Anais... XIX

Encontro Nacional de Geografia Agrária. São Paulo, SP, Brasil. Disponível em:

<[http://www.geografia.fflch.usp.br/inferior/laboratorios/agraria/Anais%20XIXEN](http://www.geografia.fflch.usp.br/inferior/laboratorios/agraria/Anais%20XIXENGA/a%20rtigos/Miorin_VMF.pdf)

GA/a%20rtigos/Miorin_VMF.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2018.

NEVES, Elisa Fernandes; LEOTI, Alice; GUEDES, Siuza Monteiro;

JOUGLARD, Rejane Bachini. **Inclusão social e ampliação de acesso à**

educação superior através das cotas: análises a partir do caso da FURG -

campus Santa Vitória do Palmar. 2015. Disponível em:

<[http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo13/inclusao-social-e-](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo13/inclusao-social-e-ampliacao-de-acesso-a-educacao-superior-atraves-das-cotas-analises-a-partir-do-caso-da-furg---campus-santa-vitoria-do-palmar.pdf)

ampliacao-de-acesso-a-educacao-superior-atraves-das-cotas-analises-a-partir-

do-caso-da-furg---campus-santa-vitoria-do-palmar.pdf>. Acesso em: 21 abr.

2018.

PETROCCHI, Mario. **Turismo:** Planejamento e Gestão. 6.ed. São Paulo:

Futura, 2002.

PIMENTA, Paulo Ricardo Rangel Maciel. **Benfica Stay:** uma experiência de

moradia estudantil privada em Fortaleza. Trabalho de Conclusão de Curso

(graduação) - Universidade Federal do Ceará, Centro de Tecnologia, Curso de

Arquitetura e Urbanismo, 2016. Disponível em:

<https://issuu.com/paulopimenta/docs/tfg_paulo_ricardo_pimenta>. Acesso em:

21 abr. 2018.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS –

SEBRAE 016. **Os desafios da empresa familiar:** gestão e sucessão.

Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pe/artigos/os->



desafios-da-empresa-familiar-gestao-e-
sucessao,fae9eabb60719510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em:
10 mai. 2018.

SIDÔNIO, Letícia Veloso. **Gestão Hoteleira**. Montes Claros: Instituto Federal do Norte de Minas Gerais, 2015.

APÊNDICE A:

ENTREVISTA SOBRE ANTIGO HOTEL CERVANTES, ATUAL PENSIONATO ESTUDANTIL
1- Qual era o meio de hospedagem instituído antes de se tornar uma casa para estudantes?
2- Quem teve a ideia de abrir este empreendimento?
3- Quando foi inaugurado o meio de hospedagem?
4- A gestão do meio de hospedagem inicialmente era familiar? Se sim, sempre foi assim? Se não, como era a gestão?
5- Durante quanto tempo o funcionamento foi voltado para meios de hospedagem?
6- Quando a gestão decidiu fechar o meio de hospedagem?
7- Por qual motivo o meio de hospedagem encerrou suas atividades?
8- O fluxo de hóspedes era intenso? Havia registro do número mensal de clientes?
9- Por qual motivo foi decidido reabrir o empreendimento com um novo formato?
10- A gestão atual é terceirizada, contratada, familiar?
11- Por qual motivo reformas físicas estão sendo realizadas no espaço?
12- Qual a capacidade atual?
13- Qual a infraestrutura fornecida? (Banheiros individuais, uma ou mais cozinha de uso comum, sala de estar, etc.)
14- Houve uma grande procura por moradia universitária? Quantos estudantes moram atualmente e em quanto tempo demorou para que a lotação máxima fosse atingida?
15- Como você enxerga atualmente seu empreendimento?
16- Quais os planos futuros para ele? (investimento a curto, médio ou longo prazo e em qual área. Ex: aumento de quartos, investimento em tecnologia, garagem, etc.)

APÊNDICE B:



[Redacted text]

**AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E DADOS DIGITAIS
RESUMO EXPANDIDO FIT**

Pelo presente Instrumento Particular, eu,

[Redacted name]

RG. n. [Redacted], residente e domiciliado na

[Redacted address]

[Redacted], AUTORIZO, de forma gratuita e sem qualquer ônus, ao(à) pesquisador(a) [Redacted] e [Redacted] a utilização de imagem e de áudio, vinculados em material produzido para a elaboração do trabalho acadêmico para o Festival Internacional de Turismo - quer seja no formato audiovisual, quer na forma transcrita, podendo este ser usado também para compor o banco de dados de trabalhos acadêmicos da [Redacted] estando, portanto, disponível publicamente para utilização da comunidade em geral.

Através desta, também faço a CESSÃO a título gratuito e sem qualquer ônus de todos os direitos relacionada à minha imagem, bem como autorais dos trabalhos, desenvolvidos, incluindo as artes e textos que poderão ser exibidos, juntamente com a minha imagem ou não.

A presente autorização e cessão são outorgadas livres e espontaneamente, em caráter gratuito, não incorrendo o pesquisador autorizado em qualquer custo ou ônus, seja a que título for, sendo que estas são firmadas em caráter irrevogável, irretroatável e por prazo indeterminado, obrigando, inclusive, eventuais herdeiros e sucessores outorgantes.

E por ser de minha livre e espontânea vontade esta AUTORIZAÇÃO/CESSÃO, assino.

[Redacted signature]

[Redacted date] 19 de Abril de 2018.