

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DE ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE ESTÁGIOS**

PROJETO DESCRITIVO DE EXPANSÃO DA POUSADA VIVENDAS DO LAGO

Trabalho de Conclusão de Estágio

Gisela de Souza Fonseca

Florianópolis (SC), julho, 1999.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DE ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE ESTÁGIOS**

PROJETO DESCRITIVO DE EXPANSÃO DA POUSADA VIVENDAS DO LAGO

Disciplina Estágio Supervisionado – CAD 5236

Gisela de Souza Fonseca

Orientado por Luís Moretto Neto - MSc

**Área de Concentração
Administração Geral**

Florianópolis (SC), julho, 1999.

“Cada um que passa em nossa vida, passa sozinho, pois cada pessoa é única e ninguém substitui a outra. Cada um que passa em nossa vida passa sozinho, mas não vai só: leva um pouco de nós mesmos, deixa um pouco de si mesmo. Há os que levam muito, mas não há os que deixam nada. Esta é a maior responsabilidade da nossa vida, é a prova evidente de que duas almas não se encontram por acaso”.

Agradeço a Deus pela minha tão sagrada vida e por me iluminar mostrando o caminho que devo seguir.

Devo este trabalho aos meus pais que procuraram sempre me incentivar e ajudar no aprimoramento de meus conhecimentos.

Aos meus irmãos e minha cunhada que através do carinho se mostraram compreensivos.

Ao meu namorado Fernando que soube ser paciente e incentivador para que este trabalho fosse realizado com sucesso.

Também agradeço aos amigos e colegas, principalmente as amigas mais íntimas: Anke, Silvia, Ranúzia, Lia, e Gisela, pela presteza em estar ao meu lado para qual fosse o momento e pela nossa amizade que, com toda a certeza, durará sempre.

Ao professor Moretto que esteve pronto a ajudar e orientar sempre que preciso e contribuiu muito para este trabalho e minha vida profissional.

Deixo, com todo o meu amor e carinho, este trabalho dedicado as pessoas que mais amo: meus pais e "Fê".

SUMÁRIO

SINOPSE

1. INTRODUÇÃO	p. 08
2. OBJETIVOS	p. 10
2.1 Objetivo geral.....	p. 10
2.2 Objetivos específicos.....	p. 10
2.3 Avaliação dos objetivos específicos.....	p. 10
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	p. 11
3.1 O ambiente das empresas.....	p. 11
3.2 A estrutura das empresas.....	p. 12
3.3 O fenômeno do turismo.....	p. 13
3.3.1 Definição do turismo.....	p. 14
3.3.2 As formas de turismo.....	p. 15
3.3.3 O sistema turístico.....	p. 16
3.3.4 Meios de hospedagem.....	p. 18
3.3.5 Motivações para o turismo.....	p. 20
3.3.6 Tipos de turismo.....	p. 21
3.4 O turismo rural.....	p. 23
3.5 O negócio do turismo rural.....	p. 24
4. METODOLOGIA	p. 26
4.1 Tipo de estudo.....	p. 26
4.2 Método empregado.....	p. 26
4.3 Técnicas de coleta de dados.....	p. 26
5. DESENVOLVIMENTO	p. 28
5.1 Histórico do sítio Luiziana.....	p. 28
5.2 A Vivendas do Lago.....	p. 30
5.3 Caracterização da Vivendas do Lago.....	p. 32
5.4 Contexto atual da Vivendas do Lago.....	p. 33
5.5 Situação proposta para a Vivendas do Lago.....	p. 35
5.5.1 Serviços e lazer a oferecer.....	p. 36
5.5.2 Obtenção de receita com os serviços prestados.....	p. 40

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	p. 43
7. REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO	p. 45
8. ANEXOS	p. 48

SINOPSE

Este trabalho foi realizado na Pousada Vivendas do Lago, inserida no sítio Luiziana, propriedade particular da Família Fonseca, na praia de Cachoeira do Bom Jesus, cidade de Florianópolis – SC.

A Pousada Vivendas do Lago busca a expansão e melhoria dos seus serviços para que se torne um centro de lazer e entretenimento dentro do contexto do turismo rural, procurando ser auto-sustentado e lucrativo.

Com este objetivo, este trabalho identificou e analisou a situação desta Pousada em relação a seu entorno e procurou elaborar uma proposta de expansão do negócio com relação a novos serviços e instalações que possam vir a serem oferecidos pela Vivendas do Lago.

Esta análise foi realizada através de um estudo de caso que proporcionou a exploração dos dados e sua real descrição, e depois a confrontação com a teoria previamente pesquisada. Utilizou-se para a coleta de dados a entrevista com os proprietários da Pousada, a observação pessoal e a análise documental dos registros da empresa.

O resultado da análise, tendo em vista a distância da orla da praia, a concorrência e a sazonalidade, sugere que se parta para a expansão do negócio, porém adotando um estratégia de diferenciação dos serviços e atividades, para minimizar o efeito das ameaças presentes.

1. INTRODUÇÃO

O século XX foi marcado por intensas mudanças na vida social, política e econômica das pessoas. A partir da Revolução Industrial, o mundo se transformou e ainda se transforma, produzindo o avanço tecnológico das telecomunicações, a Internet, os transportes e os blocos econômicos, por exemplo. Com algumas modificações, no que diz respeito ao trabalho, cada vez mais as pessoas passaram a ter tempo para realizar atividades extras devido a redução do tempo de trabalho, maior instrução e desenvolvimento da tecnologia que também possibilitou o aumento da expectativa de vida. As pessoas passaram a utilizar mais o seu tempo livre com essa transformação, porém, enfrentam o problema de como administrar e desfrutar esse tempo.

As pessoas acabam por procurar, em seu tempo livre, atividades que trazem prazer, descanso, revitalização, tranquilidade, energia, alegria e diversão para que o stress gerado pelo trabalho seja combatido. Conforme o sociólogo Domenico De Masi afirma, nas entrevistas da revista *Você e Exame*, que hoje em dia as coisas raras são o tempo, espaço, o silêncio, a autonomia e a segurança. Na busca por essas coisas raras está o Turismo que tornou-se uma espécie de fuga da rotina.

O Turismo, então, se tornou uma atividade de extrema importância para essas pessoas. A atividade turística cresce cada vez mais e, por isso, têm a atenção especial dos países e seus governantes. Os países estão procurando investir em infra-estrutura adequada (transporte, hospedagem, agências) e em órgãos governamentais destinados ao fomento do turismo. A atividade será de grande importância na geração de riquezas e empregos. É o que podemos notar no Brasil, com a crescente preocupação com a atividade do turismo e a crescente profissionalização da área.

O Brasil reconheceu a importância do turismo em 1966, através do Decreto Lei n.º 55 que criou o órgão oficial, a EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) com a finalidade de “formular, coordenar, executar e fazer executar a Política Nacional de Turismo, alicerçado nas potencialidades naturais deste país alcançando resultados como integração social e cultural; proteção ambiental e do patrimônio histórico-cultural; gerar novos empregos e divisas e, melhorar a qualidade de vida (Lei 8181, art. 3º)”. Neste sentido, a EMBRATUR executa vários programas de incentivo e projetos de desenvolvimento do turismo no país.

O turismo passou a englobar além da atividade de lazer, que seria o principal fim, mas também, simplesmente o ato da viagem, como por exemplo o que se pode chamar de turismo de negócio.

Já não se pode deixar de pensar em estruturar o turismo que é uma atividade integradora das nações, ainda mais em tempos de globalização. Tanto para os países desenvolvidos como para os subdesenvolvidos, o turismo é uma fonte de riqueza inesgotável. Os países subdesenvolvidos podem incorporar a atividade turística como fonte de renda, podendo superar o turismo dos países desenvolvidos. Para isso, é preciso investir em infra-estrutura e atrair os interessados em investir.

O Turismo também é cultura. É através dele que as nações conhecem e vivenciam a cultura alheia. Neste sentido, o turismo sustentado tem como princípio o desenvolvimento da cultura local, o resgate e a sua preservação, pois, no geral, os turistas acabam conciliando lazer e conhecimento.

Com o advento da globalização e da competitividade acirrada, o turismo também sofre, como atividade econômica, estes impactos. Em vista disso, as empresas de turismo estão se especializando em novos serviços para oferecer produtos segmentados e destinados a cliente específicos e exigentes.

O turismo está, cada vez mais, se tornando um fonte de negócios. É neste sentido que a Pousada Vivendas do Lago busca definição para a sua forma de expansão, procurando ocupar um espaço de forma a se desenvolver com segurança e sustentabilidade.

Assim, o trabalho se desenvolveu em busca de apresentar uma ampla proposta de serviços, lazer e equipamentos diferenciados que a Vivendas do Lago possa implementar para aproveitar melhor o turismo da alta temporada, contornar o fator da sazonalidade, a concorrência bastante grande com relação à outros empreendimentos nesta região e sua relativa distância da praia.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

O presente trabalho tem como objetivo geral:

“Elaborar e analisar alternativas de expansão da empresa Vivendas do Lago para transformá-la em um centro de lazer e entretenimento, visando a rentabilidade do empreendimento e a satisfação dos seus clientes”.

2.2 Objetivos específicos

No sentido de alcançar o objetivo acima, tem-se como objetivos específicos:

- Identificar e analisar qualitativamente a situação da Pousada Vivendas do Lago, frente ao contexto sócio-econômico do entorno;
- Elaborar e analisar propostas alternativas de expansão do negócio.

2.3 Avaliação dos objetivos específicos

Na primeira etapa da elaboração deste TCE, a análise da situação da Pousada frente ao seu contexto sócio-econômico do entorno foi feita, considerando-se a sua inserção na região que a contém. Foram analisados os fatores que influenciam seu funcionamento, para a identificação das características do tipo de negócio da Vivendas do Lago e sua forma de expansão.

A elaboração de uma proposta de expansão do negócio, segunda etapa do presente trabalho, foi alcançada através da realização de entrevistas com os proprietários que apresentaram seus anseios com relação a pousada e pelo estudo do material bibliográfico específico de turismo, que auxiliou na concepção do negócio, além da consideração baseada em visitas a outros empreendimentos.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As organizações estão sempre presentes em nossas vidas. Elas são um grupo estruturado de pessoas que se juntam para alcançar um objetivo comum. Para que esses objetivos comuns sejam atingidos é necessário que possuam algum programa a ser seguido, o qual envolva certas habilidades e treinamentos. Ter um plano é fundamental para que suas ações não sejam em vão, e nem seus recursos sejam usados de forma errônea para atingir os objetivos. As organizações dependem de outras organizações para obter os recursos necessários à sua sobrevivência.

Assim são as empresas. Elas buscam através dos seus empregados, dos seus recursos físicos, materiais e administração, obter os seus resultados. Como afirma HAMPTON (1983, p.7) : “uma organização é uma combinação intencional de pessoas e de tecnologias para atingir um determinado objetivo. Uma empresa é uma organização. Toda organização tem três partes básicas: pessoas, tarefas e administração.”

3.1 O ambiente das empresas

As empresas constituem uma das mais complexas e multifacetadas invenções do homem. Sua complexidade e diversidade emergem na medida em que se visualizam as empresas de um modo global e abrangente, tanto do ponto de vista endógeno de suas características internas de diferenciação e integração organizacional, de objetivos e estratégias para atingi-los, de comportamento organizacional, de tipos de participantes, de tecnologias utilizadas etc., como do ponto de vista exógeno de seu contexto ambiental envolvidos pelos seus domínios, repleto de contingências, restrições, coações, ameaças, pressões e oportunidades que se alternam e se revezam sem jamais se revelar com antecipação ou com clareza.

Conforme CHIAVENATO (1982, p.95) a soma total dos conhecimentos acumulados a respeito de como fazer as coisas seriam as variáveis tecnológicas. Seriam as invenções, técnicas, aplicações, o desenvolvimento de produtos e processos. As variáveis políticas são os fatores que podem influenciar nas atividades de uma organização juntamente com as condições e tendências econômicas, segundo STONER (1995, p.58-59). As variáveis sociais, de acordo com CHIAVENATO (1982, p.98),

seriam as pressões sociais que repercutem nas atividades da empresa, como as tradições culturais, as atitudes das pessoas e o estilo de vida.

Ainda mais, a acelerada mudança ambiental, tendo em vista o universo de complexos fatores interagentes, com os políticos, econômicos, legais, sociais, culturais, ambientais e tecnológicos, a crescente limitação e escassez de recursos indispensáveis para assegurar os insumos necessários às atividades turísticas e a concorrência nos mercados, passam a exigir estratégias e respostas empresariais capazes de assegurar a sobrevivência e a eficácia empresarial em situações de difícil diagnóstico. Para tanto, as empresas turísticas precisam continuamente realocar, reajustar e reconciliar seus recursos e tecnologias disponíveis com os objetivos e as oportunidades percebidas no ambiente onde elas operam. As empresas precisam se estruturar de maneira eficiente para realizar seus trabalhos com qualidade e diferencial.

3.2 A estrutura das empresas

A estrutura da empresa turística é determinada, em geral, por certos aspectos óbvios, como seus produtos e serviços, as tecnologias utilizadas, as pessoas que nela participam, a natureza de seu mercado, os recursos necessários para suas operações, sua extensão geográfica. O produto turístico, conjunto de bens e serviços, é formado pelas suas atrações, facilidades e acessibilidades, conforme descreve GARCÍA (1995, p.77-78) que os produtos e serviços que compõem o turismo são os alojamentos, as atividades complementares, a gastronomia, o artesanato, a cultura e as tradições.

À medida que ocorrem modificações ou alterações nos serviços e produtos devem haver ajustamentos e adaptações na estrutura e comportamento da empresa turística, para que esta mantenha sua eficácia e competitividade em relação às demais empresas. Por isso, é necessário que as empresas compreendam, realmente, qual o seu papel na atividade turística de sua localidade, procurando desenvolver conceitos de negócios mundialmente conhecidos. De acordo com KOTLER (1992, p.336) :

“as localidades têm de repensar as premissas sobre as quais baseiam seus futuros. Elas têm de aprender mais sobre os clientes-alvo se quiserem ser bem-sucedidas na tarefa de atrair e manter os negócios e as pessoas, e no que diz respeito a exportar seus produtos, promover o turismo e os investimentos. Cada

local precisa reconhecer essa competição entre rivais e aprimorar suas habilidades como concorrente.”

3.3 O fenômeno do turismo

A atividade do turismo tornou-se, nesta era, um fato . As organizações mundiais e nacionais divulgam estatísticas que prevêem que o turismo irá ser a maior fonte de riqueza e trabalho. É o que afirma CASTELLI (1996, p.7):

“o turismo é uma atividade marcante na sociedade industrial. No século XX, tornou-se uma atividade na qual se engajam milhares de pessoas de todas as nações do mundo. Ele passou a ocupar um lugar de destaque nas relações internacionais. Daí o surgimento de inúmeras organizações turísticas, organizações nacionais e internacionais, quer em nível governamental, quer em nível não-governamental.”

Certos fatores contribuíram para esta bárbara tendência de crescimento do turismo. Estes fatores como o tempo, a renda familiar, a tecnologia, instrução e concentração urbana, segundo CASTELLI (1991, p.14), facilitaram esta atividade.

As pessoas passaram a mudar seus comportamentos frente ao lazer, ainda mais com o rendimento disponível. As viagens ficaram mais fáceis pelo favorecimento do progresso tecnológico que contribuiu na melhoria das estradas, transportes, equipamentos e comunicação. O nível de instrução teve melhoria, ainda mais na era da informação que força as pessoas a buscar novos conhecimentos. Além da crescente concentração urbana que impulsiona as pessoas a mudar suas rotinas, afim de recompor as energias e os desequilíbrios proporcionados pela rotina das grandes cidades.

Para que as empresas turísticas cumpram o seu papel diante dos apelos do mercado turístico, é preciso que estejam aptas para compreender e assimilar os processos inerentes ao desenvolvimento desta atividade econômica.

O turismo é um fenômeno que ocorre através das pessoas, pelos seus anseios psicológicos, físicos, comportamentais, culturais e educacionais que os levam a transitar dentro e fora do seu país a fim de interagir e relacionar com novas culturas e comportamentos, num espaço de tempo. Basicamente, o fenômeno turístico se compõe de três elementos, conforme WAHAB (1991, p. 3): “ o homem (elemento humano como

autor do ato de turismo), o espaço (elemento físico, necessariamente coberto pelo próprio ato) e o tempo (elemento temporal que é consumido pela própria viagem e pela estada no local de destino)”. É através desses três elementos que se pode definir o turismo.

3.3.1 Definição de turismo

A atividade do turismo é entendida, para muitos estudiosos, como sendo as viagens que duram mais de 24 horas nos locais visitados, sem que haja remuneração do viajante. As definições mais simples incluem somente as viagens de férias e de outras motivações, não incluindo as viagens de negócios como turismo.

Para o turismo a questão do tempo é de fundamental importância porque o interessante é a grande rotatividade da utilização do equipamento turístico. O turismo, conforme MATHIESON apud LAGE (1996, p.25), é considerado, de forma ampla, o movimento temporário de pessoas para locais de destinos externos aos seus lugares de trabalho e moradia, como as atividades exercidas durante a permanência nos locais de destino e as facilidades criadas para prover suas necessidades.

Pode-se definir o turismo como sendo a atividade que as pessoas realizam durante suas viagens em lugares distintos do seu entorno habitual, por um período de tempo, com fins de ócio e lazer, para negócios ou outros motivos. Assim, uma definição abrangente do turismo seria, de acordo com GUYER apud GARCÍA (1995, p.49) que

“o turismo, no sentido moderno, é um fenômeno de nosso tempo que se explica pela necessidade crescente de descanso e de troca de ares, pela aparição e desenvolvimento do gosto pelas belas paisagens, pela satisfação e bem-estar que se obtém da natureza virgem, mas, muito especialmente, pelas crescentes relações entre povos diferentes, pelo aumento de empresas a que dá lugar ao desenvolvimento do comércio, das indústrias, profissões e pelo aperfeiçoamento dos meios de transportes”.

O ir e vir de turistas torna-se um fator social importante de ligação entre os povos, as línguas, os hábitos, os costumes e acaba por transformar a sociedade através da motivação do desenvolvimento econômico. Faz-se necessário que o desenvolvimento econômico aconteça para que a sociedade possa utilizar as várias formas do turismo.

3.3.2 As formas de turismo ✓

O turismo é um termo genérico que não têm uma forma apenas. Por englobar várias atividades, vários tipos de viagens, motivações e objetivos, possui várias formas de classificação. A metodologia proposta por WAHAB (1991, p.6-7), para definir as formas de turismo, classifica este fenômeno sob diferentes aspectos, como:

“A) De acordo com o número de pessoas em viagem, o turismo pode ser distinguido como turismo individual ou turismo de grupo.

- Turismo individual onde somente uma pessoa ou uma família viaja;
- Turismo de grupo, várias pessoas, normalmente inter-relacionadas, viajam juntas como exemplo a escola, excursão de uma agência de viagens e normalmente com um guia.

B) De acordo com o objetivo da viagem diferencia-se por turismo recreacional ou de lazer, cultural, de saúde, esportivo, congressos.

- Turismo recreacional que serve como recuperador da capacidade física e mental do turista;
- Turismo cultural para aumentar o conhecimento sobre outros países e satisfazer a necessidade de distração;
- Turismo de saúde que satisfaz as necessidades de tratamentos médicos em outros países ou lugares de facilidades terapêuticas;
- Turismo esportivo que satisfaz *hobbies* tais como pesca, caça, surfe, esqui e caminhadas;
- Turismo de congressos que inclui reuniões científicas, profissionais e até políticas.

C) Em relação aos meios de transportes o turismo se divide em:

- Turismo terrestre (ônibus, carros particulares, trens);
- Turismo marítimo e fluvial;
- Turismo aéreo.

D) De acordo com a localização geográfica pode-se classificar o turismo como:

- Turismo nacional ou doméstico, que representa o movimento turístico de cidadãos e residentes estrangeiros dentro do país;
- Turismo regional que é o movimento turístico entre países que formam a região turística;

- Turismo Internacional que inclui o movimento turístico entre diferentes países do mundo.
- E) Em relação as idades das pessoas é dividido em:
- Turismo jovem;
 - Turismo Adulto
- F) De acordo com o sexo:
- Turismo masculino;
 - Turismo feminino.
- G) Em relação aos preços e classe social o turismo se distingue em:
- Turismo de luxo;
 - Turismo da classe média;
 - Turismo social.”

Atualmente, pode-se complementar algumas formas de turismo através da classificação em relação ao meio de transporte, o turismo a pé onde os turistas realizam caminhadas ecológicas; na relação das idades das pessoas, pode-se incluir o turismo da 3ª. Idade, além dos jovens e adultos; de acordo com o sexo, inclui-se o turismo *gay* que é uma forma bastante lucrativa do turismo.

Para se estruturar essas tantas formas de turismo, as organizações passaram a se preocupar com a organização legal e administrativa da atividade turística.

3.3.3 O sistema turístico

O turismo é uma forma de lazer marcante neste século. Com a evolução, ao longo dos anos, o turismo vêm se estruturando através de determinadas variáveis que interferem no seu curso de atuação. O turismo é um sistema que convive com vários outros sistemas que possuem dinâmicas próprias e que se inter-relacionam, exercendo influências uns sobre os outros.

De acordo com CASTELLI (1991, p.11), o sistema do turismo situa-se ao lado de outros sistemas conforme mostra a figura 1:

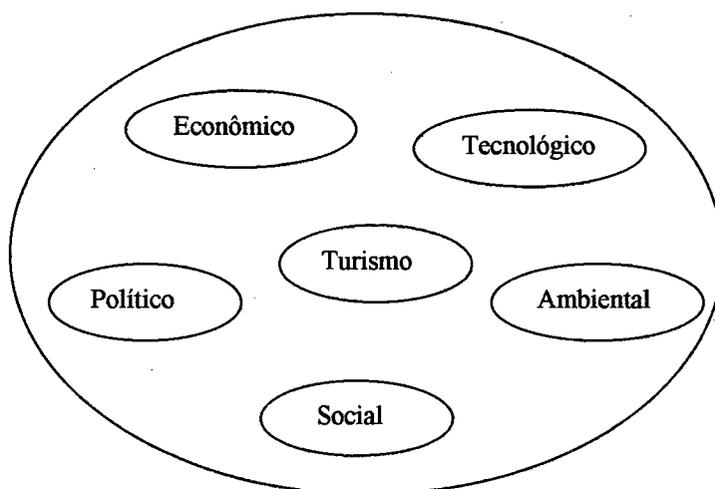


Figura 1 - Macrossistema

Fonte: CASTELLI, 1991.

Esse macrossistema pode apresentar instabilidades devido as influências que afetam uns aos outros por dependerem do equilíbrio deste conjunto. O desequilíbrio de um sistema afeta a dinâmica dos outros. Essa dinâmica compreende em reger estas partes que, com as suas interações, estabelecem tendências. Conforme CASTELLI (1991, p.12) as tendências são “rumos que tomam determinados movimentos impulsionados por certas forças”.

No turismo, este desequilíbrio entre os sistemas afeta diretamente suas atividades. A atividade turística deve estar atenta as tendências e os desequilíbrios entre as partes para ter velocidade de se adaptar às mudanças.

Com o avanço das transformações ocorridas no mundo, e cada vez mais rápidas, o turismo também procurou se adaptar a velocidade destas mudanças. Segundo CASTELLI (1991, p.13) : “a hotelaria, na grande maioria dos pólos turísticos, passou da situação de um mercado vendedor para a de um mercado comprador”, ou seja, há uma forte preocupação em evoluir no sentido de saber qual o segmento de mercado deve se dirigir para atender as necessidades dos clientes.

O turismo, além de participar de um macrossistema, interage dentro dele outros pequenos sistemas que constituem as organizações estruturadas para a oferta turística.

O sistema turístico abrange organizações que dependem do inter-relacionamento para participar desta atividade, oferecendo alternativas para a prática do turismo. As principais organizações englobadas pelo sistema turístico são: os órgãos governamentais,

as transportadoras, as agências operadoras, os meios de hospedagem, entre outras. Pode-se melhor visualizar este sistema através da figura 2, segundo Reinholdo Amadeo Klement, na palestra “Desenvolvimento Hoteleiro”, realizada no Hotel Plaza, em Caldas da Imperatriz – SC, no dia 22 de maio de 1999:

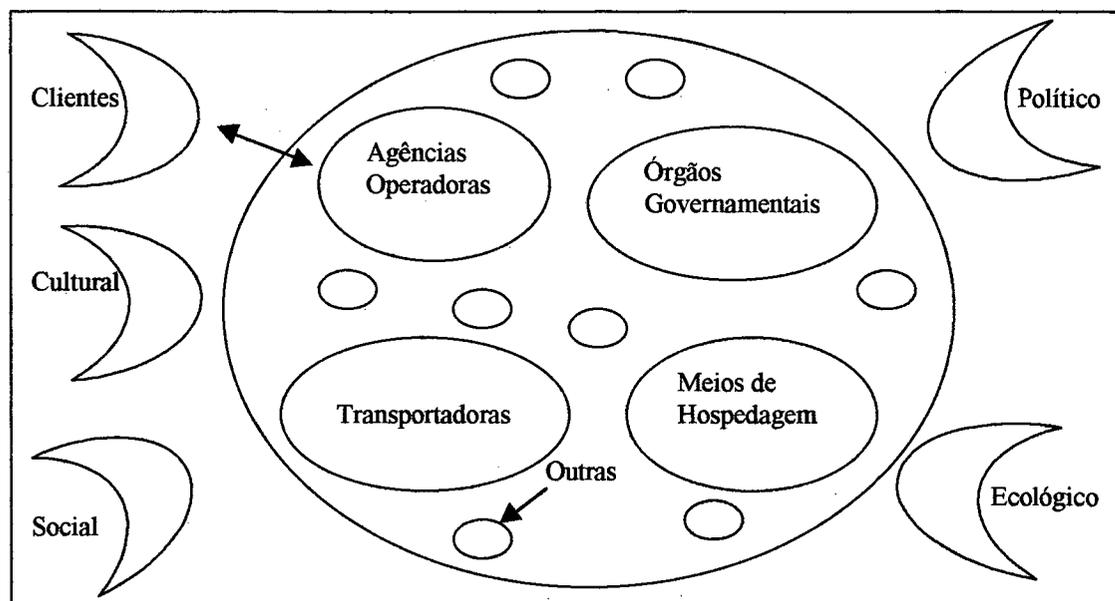


Figura 2 – Sistema turismo

Fonte: KLEMENT, 1999.

Estas organizações dependem do bom funcionamento do macrossistema para que as tendências sejam equilibradas, afim de produzir um turismo eficiente e de qualidade.

3.3.4 Meios de hospedagem

Cada organização contribui para o turismo com a oferta de certos serviços e, o conjunto destes promovem a base fundamental desta atividade. Assim, dar-se-á ênfase aos meios de hospedagem que é um dos objetos de estudo deste trabalho.

Os meios de hospedagem são essenciais para o turismo porque, sem eles, os turistas não teriam um local, alojamento, para se estabelecer durante suas viagens. Os hotéis não apresentam uma harmonia de forma e função idêntica. Além das diferenças de localidade, tamanho, nível e arquitetura, os hotéis se dividem em hotéis de executivos, de lazer e residenciais. Esta classificação, conforme KLEMENT (1999) se dá pelas

características próprias que possuem cada tipo de meios de hospedagem, quanto ao seu objetivo. (figura 3).

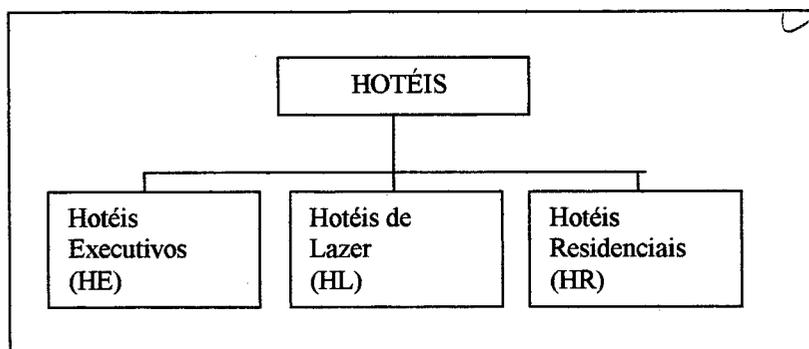


Figura 3 – Meios de hospedagem
Fonte: KLEMENT, 1999.

Cada uma destas formas de estabelecimento reúne em si uma série de objetivos que explicam a sua existência, acumulando todas as qualidades desejadas pelo hóspede.

Dentro da classificação dos hotéis, quanto a sua estrutura, aparecem vários tipos de estabelecimentos com características diferentes. Os hotéis, em relação a suas estruturas, de acordo com o professor KLEMENT (1999), se classificam em:

- 1) Hotéis: estabelecimentos com quartos e apartamentos mobiliados, incluindo-se refeições ou não, com infra-estrutura para eventos em geral;
- 2) Flats/Apart-Hotéis/Residenciais: são condomínios, em geral com acomodações mais amplas que em hotéis e com cozinhas compactas;
- 3) Resort: hotéis que dispõem de grandes áreas de lazer;
- 4) Lodges: são estabelecimentos tipo hotéis, diferenciados quanto a localização e pela grande capacidade de comunicação que permite aos seus hóspedes;
- 5) Spas: são clínicas com serviços hoteleiros (domésticos);
- 6) Hotéis-Fazenda: hotéis instituídos numa propriedade rural, com forte presença dos anfitriões;
- 7) Pousada: são pequenos hotéis temáticos, que ocupam nichos no segmento turístico;
- 8) Caravancy: hotéis volantes, tipo safári, acontecendo principalmente em lugares desertos e inabitados;

- 9) Camping: áreas para alojamento com utilização de barracas e infra-estrutura de banheiros e alimentação;
- 10) Pensões: forma de receber clientes por períodos mais longos, com alimentação e em geral em casa de família;
- 11) Albergues: Alojamento simples e comunitários em geral para estudantes, e com valores reduzidos.

Os tipos de hotéis geralmente são reflexos da vocação turística do país, como afirma WAHAB (1991, p.235). Como muitos dos hotéis tem o objetivo de auferir lucros em razão da concorrência, o planejamento dos hotéis é indispensável, não importando as variáveis que prevalecem no país. Ainda seguindo a linha de pensamento do autor citado acima, cada hotel tem suas própria identidade relativa a cultura local.

O tipo de turista para o qual o país, ou a cidade, preparou-se para receber após as devidas considerações, também deve se refletir na estrutura do hotel. De acordo com as atrações turísticas ou a ausência delas, os hotéis devem ser administrados de modo único, levando em considerações suas próprias características. “A flexibilidade da indústria hoteleira e as exigências turísticas manifestam-se através de um elemento mercadológico que é a rentabilidade”, é o que afirma o autor WAHAB (1991, p. 235).

É necessário que a indústria hoteleira esteja atenta às suas atrações e as tendências mundiais para responder aos desejos dos turistas e, assim, promover um turismo eficiente.

3.3.5 Motivações para o turismo

Um das questões de maior interesse do turismo é saber qual o motivo, qual a força e objetivo que leva uma pessoa a viajar. Sendo o turismo, uma atividade que leva a pessoa a sair temporariamente do seu habitat para um outro local, um fenômeno social muito amplo, é definido por várias razões. Essas razões podem ser de cunho cultural, de negócios, educação, esportivos, de lazer, de prazer como as férias, o descanso ou a simples mudança de ambiente e de ar. Os turistas, a maioria deles, acabam optando por um certo destino turístico com a intenção de descanso e mudança da rotina. Conforme WAHAB (1991, p.83): “o turismo pode ser desde um simples sentimento de fuga, que leva a pessoa a procurar escapar do seu meio ambiente diário, da rotina, até o desejo de estar só, em paz, inspirando-se em uma vida contemplativa”.

O turista pode promover suas férias com o intuito de conhecer a cultura e o modo de vida de outras nações, como uma tentativa de compreender as diferenças que existem entre os seres humanos. Como pode, também, participar de um meio ambiente diferente do contexto em que se vive. O desafio de uma nova experiência a ser adquirida na viagem normalmente serve como elemento motivador para que o turista tenha alguma espécie de contato com o povo do país receptor.

“O turismo é um instrumento de regeneração da saúde mental e de restabelecimento do equilíbrio emocional”, como afirma WAHAB (1991, p.83). As motivações que levam as pessoas a viajar são básicas para o estudo do turismo. São três os elementos que se relacionam com a motivação de viajar: o tempo de lazer, a renda e a vontade de viajar. Segundo FARÍÑAS (1999, p.50) as causas do ato do turismo são o desejo de evasão, a facilidade de disposição de maior tempo livre e a valorização do nível de vida. O desejo de liberdade, de poder escapar, desfrutar do tempo livre, do ócio e de saciar suas necessidades são fatores que levam as pessoas ao turismo.

Os motivos diversos existentes para se viajar operam de uma forma geral ao induzir as pessoas a se deslocar de um lugar para outro. Estes motivos se tornam específicos e seletivos quando um turista escolhe uma certa área ou um itinerário. Os motivos seletivos, como também os gerais, diferem de pessoa para pessoa, dependendo de um interesse, gosto ou preferências. A vontade de viajar depende de inúmeras variáveis relacionadas com as qualidades e capacidades pessoais e do ambiente socioeconômico dos turistas.

3.3.6 Tipos de turismo

O repouso e o descanso proporcionados pelas férias podem ser mais do que banhos de sol ou o simples gozo do sol, da areia e do mar durante todo o dia. Embora sejam importantes, estas não são as únicas maneiras de repouso. Os turistas motivam-se de várias formas. Alguns preferem viajar em busca de descanso e repouso num belo e calmo lugar, outros procuram a aventura dos esportes radicais e dos ambientes naturais, uma outra parcela viajam para lugares onde se possa aprender, a conhecer novas culturas e tradições e, há ainda outros que conciliam a mistura de todos os itens mencionados. Para atender as motivações do turistas, que sempre procuram por lugares, motivos diferentes e exóticos, a oferta de equipamentos e serviços também se especializa.

Os novos conceitos de viagem são dirigidos para a satisfação das necessidades psicológicas, para as pessoas viverem diferentemente, o que muitas estão procurando. Com esse intuito o turismo se diversificou em várias categorias afim de satisfazer essas necessidades.

O turismo rural é uma categoria que visa um contato integrado com o meio, a natureza e estilo de vida rural. De acordo com THR¹ apud GARCÍA (1995, p.74): “o turismo rural é uma oferta de atividades recreativas, alojamento e serviços afins, situada no meio rural, dirigida principalmente aos habitantes das cidades que buscam passar suas férias em contato com a natureza e com gente local”.

Assim como o turismo rural tem motivação pelo contato com a vida do campo e o contato com a natureza, esta é a fonte do ecoturismo. No ecoturismo existe uma interação entre o meio ambiente e o visitante. A EMBRATUR (1999) define o segmento do ecoturismo como a atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações envolvidas. Um conceito amplo que visa o turismo sustentável.

O turismo de aventura engloba o ambiente rural onde é baixa a presença de outros visitantes, ou seja, ambiente pouco povoado e populoso. Para melhor dizer, segundo GARCÍA (1995, p.82) o turismo de aventura tem como motivação a realização de uma atividade, quase sempre com uma conotação de risco e que geralmente se realiza no meio rural. É o turismo das trilhas, das caminhadas, do *rafting*² e do *rapel*³.

Os turistas também procuram realizar viagens para acumular conhecimento e interagir com outras culturas. Este tipo de turismo é definido como cultural que, conforme GARCÍA (1995, p.82), é o segmento que os turistas visitam uma determinada localidade com a motivação de conhecer ou visitar seu patrimônio histórico-artístico-cultural, costumes populares e o folclore tradicional.

A atividade turística engloba todas essas modalidades que, às vezes, possuem outras nomenclaturas para as definições dos segmentos turísticos. Em resumo, algumas definições são muito parecidas e incorporam características semelhantes.

Dentre as várias segmentações, está a atividade do turismo rural.

¹ THR – Turismo Rural, volume “Manual del Planificador”. Secretaria General de Turismo. 1992.

² *Rafting* - é o esporte/atividade recreativa de descida de rios de corredeiras em botes infláveis (rafts).

³ *Rappel* - é o esporte/atividade recreativa de descida de cachoeiras com equipamentos de alpinismo.

O turismo rural é um segmento em expansão devido a vários fatores como, a conscientização ecológica e cultural da sociedade e a percepção do desenvolvimento econômico sustentável no meio rural. Esta atividade acaba por englobar outros tipos de turismo devido a algumas características em comum. No Brasil há grandes potencialidades para esta atividade devido a enorme diversidade de ecossistemas que aqui existem. O território brasileiro é riquíssimo na fauna e flora, possuindo exemplares raros tanto de animais como vegetais e uma cultura diferenciada em toda a extensão do país.

O Estado de Santa Catarina é o pioneiro no país, da idéia de transformar as fazendas e estâncias em uma alternativa turística de hospedagem, lazer e revitalização da cultura, conforme EMBRATUR (1994). A cidade de Lages é um exemplo significativo do turismo rural no Brasil, com suas fazendas que se tornaram pousadas com atividades que exploram a cultura do meio rural.

3.4 O turismo rural

O turismo rural vem sendo desenvolvido para promover o intercâmbio entre o homem da cidade e o meio rural.

O mundo rural está buscando o desenvolvimento econômico, social e humano através das pessoas que querem desfrutar de seu tempo livre em busca de atividades que satisfaçam suas necessidades, interrelacionando com um ambiente ecológico e cultural. A revitalização da zona rural tem como importância a melhora da qualidade de vida e a conservação dos recursos naturais e culturais através da compreensão da diversidade entre as pessoas.

O turismo rural é muito mais do que a atividade turística que se desenvolve no meio rural e sim, segundo GARCÍA (1995, p.77), “a atividade realizada no espaço rural composta por uma oferta integrada do ócio, dirigida a uma demanda cuja motivação é o contato com o entorno característico e que tem uma inter-relação com a sociedade local”. Por essa definição pode-se compreender que o espaço rural é o entorno composto pelas paisagens naturais, campos, os montes e as zonas de caráter agrícola. A oferta do turismo rural deve se distanciar da idéia de que só é composta por alojamentos e sim, composta por diversos fatores, produtos e serviços. Conforme lista GARCÍA (1995, p.78), além de vários tipos de alojamentos como hotéis, pousadas, campings, o turismo rural oferece atividades complementares (excursões, passeios a cavalo, a pé, mergulho, caminhadas

ecológicas), serviços de gastronomia (restaurantes e bares com comidas típicas) e produtos culturais como o artesanato e produtos locais.

Neste sentido, dentro do turismo rural pode-se encontrar subprodutos de outros segmentos turísticos, como o ecoturismo, o turismo cultural e de aventuras. A atividade turística rural engloba algumas características destes tipos de turismo. O ecoturismo tem como principal motivação a relação com a natureza, como o turismo rural também associa sua atividade com o meio ambiente. Nas viagens culturais, os turistas estão predispostos a conhecer países com um grande patrimônio cultural e, segundo GARCÍA (1995, p.82), pode-se encontrar referências claras no espaço rural. A atividade de risco que geralmente são encontradas no turismo de aventura, são realizadas no meio rural onde há componentes geográficos utilizados por este tipo de turismo.

A motivação que leva a demanda pelo turismo rural mostra que os turistas ao passar o seu tempo desfrutando o ócio, procura pela autenticidade e descoberta do viver em um entorno com as características rurais como a natureza, as tradições, a gastronomia típica e arquitetura própria, o modo de vida tradicional para interagir com este meio. Como afirma FARIÑAS (1999, p.50) um dos determinantes do ato turístico é a facilidade de disposição de maior tempo livre que é consequência tanto das modernas melhorias técnicas quanto da regulamentação da vida de trabalho do homem.

Com a maior disponibilidade de tempo as pessoas passam a desfrutar a felicidade, melhorando a qualidade de vida. De acordo com o sociólogo DE MASI (1999, p.50): “na era pós-industrial (a do próximo século) vamos ter cada vez mais ócio e menos trabalho...as tecnologias que hoje temos à nossa disposição substituem o trabalho. Isso significa que resta ao ser humano o monopólio do trabalho criativo...a criatividade e a estética determinam nossa felicidade.”

Neste caso, precisa-se analisar o turismo como uma alternativa de negócio para a ocupação do tempo livre, procurando serviços que se encaixem com as motivações das pessoas.

3.5 O negócio do turismo rural

Este século está relacionado com profundas mutações que se verificam no setor rural. A maior modificação refere-se ao abandono das atividades rurais e à migração dos trabalhadores do campo para as zonas urbanas com o intuito de evitar o isolamento

econômico, social e cultural. O turismo rural constitui uma proposta de reformulação e revitalização de alguns aspectos e atividades das áreas rurais.

O turismo rural é um atrativo da população urbana que anseia pela oportunidade de se integrar no meio rural para participar de atividades geradoras de benefícios sociais, culturais e econômicos.

O desenvolvimento do turismo rural tem como estratégias a conservação e o desenvolvimento dos recursos turísticos, ofertando alojamento e recreação em pequena escala, possibilitando o contato com a natureza mediante a organização pela população rural. Para que essas estratégias sejam implementadas num negócio especializado em turismo rural se faz necessário um projeto de implantação eficaz, com detalhamentos e informações precisas. Este projeto (roteiro em anexo) segue a metodologia da EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo – 1994) que realiza um diagnóstico do município através da caracterização dos aspectos sócio-econômicos, demanda turística, meios de hospedagem, transportes, atrativos turísticos, alimentação, serviços turísticos, comércio turístico e outros serviços como segurança, locadoras de veículos, serviço de saúde e comunicação.

Uma principal ação no sentido de produzir o turismo rural é a identificação das áreas rurais viáveis, onde o turismo possa ser integrado como atividade principal ou complementar. De acordo com a EMBRATUR (1994) os principais elementos de identificação, resultantes do diagnóstico do município são as condições de acesso; a capacidade imediata ou a médio prazo de implantação da estrutura de saneamento, comunicação e energia; avaliação do processo sócio-econômico e cultural da população rural e a capacidade de absorção e aceitação de novas atividades, técnicas e métodos de trabalho; avaliação da disponibilidade de mão-de-obra; identificação do conjunto das tendências produtivas da área rural, tendo em conta os aspectos de produções agrícolas, pecuária, comerciais e serviços em geral; verificação dos componentes físicos e climáticos da área e da região; prospecção da demanda potencial em termos de características gerais de distância e tempo.

Se uma localidade dispuser de recursos para a exploração do turismo rural, estes podem representar uma oportunidade para desenvolver o turismo que poderá trazer benefícios para a comunidade.

Para que se tenha sucesso, o turismo tem de ser planejado e gerido de modo a melhorar a qualidade de vida e proteger os ambientes locais natural e cultural. A proteção do ambiente e o desenvolvimento de uma atividade turística de sucesso são inseparáveis.

O turismo não é apenas desejável ou viável, cabe analisar o potencial de desenvolvimento da localidade para que este seja implantado.

4. METODOLOGIA

4.1 Tipo de estudo

O estudo de que se trata será do tipo exploratório/descritivo, um estudo de caso. Assim como TRIVIÑOS (1987, p.109): “o estudo exploratório permite ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema. O pesquisador parte de uma hipótese e aprofunda seu estudo nos limites de uma realidade específica, buscando antecedentes, maior conhecimentos para planejar uma pesquisa descritiva”.

O estudo será descritivo porque tem por objetivo aprofundar na descrição de uma realidade e um estudo de caso que analisa os dados, as características dessa realidade.

Inicialmente será desenvolvida uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto, para a fundamentação teórica do trabalho.

4.2 Método empregado

No presente trabalho de estágio, o método predominantemente será o indutivo, através da análise e pesquisa particularizada dos objetivos específicos para que pudesse chegar a uma generalização sobre os fatos apresentados. Segundo LAKATOS (1992, p.106): “método indutivo é aquele cuja aproximação dos fenômenos caminha geralmente para planos cada vez mais abrangentes, indo das constatações mais particulares às teorias e leis”.

4.3 Técnicas de coleta de dados

Durante o desenvolvimento do trabalho serão utilizadas algumas técnicas de coleta de dados e técnicas de observação pessoal, análise documental dos registros da empresa e de arquivos afins, além de entrevistas semi-estruturadas, onde:

- Observação pessoal: utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Como afirma LAKATOS (1992, p.107): “não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar”.

- Análise documental: pesquisa documental dos registros da empresa como formulários, estatutos e manuais; e análise de documentos exteriores a organização como documentos bibliográficos e leis. Como LAKATOS (1991, p.174): “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”.

- Entrevista (semi-estruturada): é uma conversação informal efetuada face a face que proporciona ao entrevistador, verbalmente, a informação necessária. Segundo LAKATOS (1991, p.197): “o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada”.

A entrevista será realizada com os proprietários da Pousada Vivendas do Lago, mediante ao roteiro pré-estabelecido que consta em anexo.

5. DESENVOLVIMENTO

A Pousada Vivendas do Lago é uma empresa inserida na propriedade particular da família Fonseca, o sítio Luiziana, localizado na Rua Leonel Pereira, nº. 1775, na praia de Cachoeira do Bom Jesus, cidade de Florianópolis – SC. Local onde este trabalho se desenvolveu para elaboração de um plano de alternativas de expansão do negócio.

Explana-se, a seguir, um pouco da história desta propriedade para que se possa entender o porquê da sua evolução para um empreendimento turístico, com o intuito de transformá-lo em um centro de lazer e entretenimento rural.

5.1 Histórico do Sítio Luiziana

No ano de 1981, a família Fonseca desistindo da sociedade, entre amigos de trabalho, de um sítio localizado em Tijuquinhas - SC, estava em busca de um terreno para se construir uma casa de campo que estivesse na Ilha de Florianópolis, devido a proximidade da residência, para o tempo de lazer e férias da família. A família procurou o local nas praias do norte da Ilha, pela grande popularidade e por ter várias casas de amigos. Mas, com o intuito de ter um local reservado e mais sossegado, escolheram a praia de Cachoeira do Bom Jesus.

Como a família Fonseca é de origem mineira, o gosto pelas fazendas típicas mineiras é bastante grande e, este foi o motivo pela procura de um terreno extenso que possibilitasse a criação de animais e plantações, tentando conciliar o gosto pela praia com o interesse pelo campo.

Em Florianópolis, principalmente nas praias, isso era um tanto impossível devido a cultura de venda de lotes pequenos na orla marítima. Assim, passeando pelo interior de Cachoeira do Bom Jesus, para conhecer mais o “manezinho da ilha” e a cultura ilhéu, encontraram um terreno que afinava, em parte, com seus sonhos e permitia a conciliação entre o mar e campo.

No início o sítio Luiziana era um pequeno pedaço de terra com 3,5 hectares, onde possuía apenas uma casa açoriana bastante antiga. Com o passar dos anos, os proprietários adquiriram terrenos vizinhos para aumentar ainda mais a faixa de terra, inclusive um engenho velho de farinha, coisas que a família gosta de preservar. Com o

tempo, muitas negociações e compras, completaram a metragem atual de 10 hectares do sítio, equivalendo a 100.000 m², com 110 m de frente, 700 m de profundidade e, ao fundo, tem limite no topo do morro do Capivari, de onde se tem visão para a praia de Canasvieiras, Cachoeira do Bom Jesus e do outro lado, Ingleses.

No começo o sítio era um terreno coberto de mato e espinheiros e não convidava muito a permanência de pessoas. Os antigos donos não possuíam uma preocupação maior com a limpeza e a organização do terreno. Coube aos proprietários Luiz Gonzaga e Ana Maria o trabalho de pensar como fazer do sítio uma área atrativa para o lazer.

Começou-se então, a limpeza, a construção de uma casa com a intenção de sede, que se tornou a “casa de praia” da família. A casa açoriana muito antiga acabou desabando, transformando-se em um galpão para a guarda de utensílios e materiais do sítio, bem como o trator e sobras de materiais de construção que foram utilizados nas construções. Também se construiu um galinheiro e um curral para os animais existentes.

A contratação de um caseiro e de sua família ajudou muito para que o sítio fosse continuamente melhorando, tornando-se limpo e bem cuidado na sua parte da frente, também contribuindo para a criação de pequenos animais e pequenas plantações.

Apesar do sítio estar inserido no perímetro urbano conseguiu-se criar algumas vacas, galinhas e cabras, não com muito êxito mas, pelo menos, para caracterizar o espaço como sendo uma propriedade rural. As plantações (milho, cana-de-açúcar, mandioca, hortifrutigranjeiros) também foram pequenas e não satisfaziam financeiramente, principalmente pelo pequeno volume, incapaz do sustento até da família do caseiro.

Os proprietários, interessados em fazer o sítio se tornar auto-sustentável, com uma renda mínima pelo menos, analisaram novas alternativas.

A primeira alternativa foi a criação de rãs para a comercialização da carne e pele do anfíbio que propiciaria um bom retorno. Este empreendimento começou com uma produção pequena e exigia muita atenção do criador. Para a alimentação das rãs era necessário a criação de larvas de mosquito e minhocas, paralelamente ao ranário, que exigia um preparo todo especial dos tratadores. Um dos problemas enfrentados nesta época, foi a mão de obra devido ao pouco interesse por parte do caseiro em cuidar da criação juntamente com todos os afazeres do sítio. A falta de tempo dos proprietários para se dedicar mais ao sítio levou a contratação de mais um empregado que trabalharia, em tempo integral, na criação de rã.

A produção aumentou um pouco nesse período porém, não garantia quantidade e produção permanentes para garantir cotas aos clientes, dificultando as exportações conforme metas estabelecidas. Além disso, os empregados não se comprometeram com o projeto, até que o proprietário resolveu acabar com o negócio.

Um tempo depois, aproveitando a estrutura do ranário e os tanques existentes, iniciou-se uma pequena criação de peixes. Animais simples de tratar que não demandava muita atenção, foi uma opção interessante que podia ser conciliada com o trabalho do sítio. Muito pequena, só serviu para alimento e diversão das famílias, não garantindo renda para a manutenção do Sítio Luiziana. Esta criação serviu para alimentar o lago que foi construído posteriormente.

Outra alternativa tentada foi a criação de porcos. Este projeto demandava grande investimento e é impróprio para uma região urbana como era o caso, por causa de moscas e mau cheiro. Mesmo assim foram mantidos vários exemplares suínos, vendendo-se alguns enquanto outros foram assados nas festas realizadas no sítio.

Em função das dificuldades encontradas, principalmente de mão de obra, da falta de capital para investimento, o sítio foi mantido como estava. Acompanhando, no entanto, o crescimento do turismo da região, os proprietários resolveram atender o apelo turístico da Ilha e fizeram alguns investimentos na melhoria e visual do sítio Luiziana e construíram-se algumas casas para serem alugadas durante a temporada de verão. Houve sucesso inicial, o que motivou estudos e pesquisas para a ampliação desta alternativa.

5.2 A Vivendas do Lago

Em 1995, os proprietários do sítio Luiziana construíram três casas para atender o turismo que vinha crescendo na Ilha, principalmente nas praias do Norte. Estas casas foram alugadas pelos turistas que se hospedavam durante uns 10 a 15 dias na temporada de verão, média que se manteve ao longo dos anos.

Naquele ano, a procura se limitou apenas aos meses de janeiro e fevereiro mas não chegou a ocupação total, talvez por falta de preparo, sem tantos atrativos e, também, sem publicidade. Os turistas procuraram as casas devido a uma placa na porteira do sítio, pela pequena e simples propaganda nos jornais de grande circulação em São Paulo e Porto Alegre e, também, pela indicação de uma outra pousada, de propriedade de uma

amiga da família, que repassava os seus clientes quando sua hospedaria tinha ocupação total.

As casas possuem dois quartos, sendo que um é suíte, banheiro, sala e cozinha conjugada, toda mobiliada. Além da mobília e utensílios domésticos, oferecem roupa de cama, mesa e banho, porém, sem televisão. Como as casas possuem uma cozinha completa, não se pensava em oferecer café da manhã ou as outras refeições. Além de não existir um lugar apropriado, montar uma estrutura de restaurante para apenas três casas seria muito complicado e dispendioso.

As pessoas que passaram pelo sítio sempre se encantaram com o lugar. (há clientes desta época que se hospedam até hoje). A Pousada, além da hospedagem, oferecia e ainda oferece um recanto calmo, agradável e silencioso, o contato com a natureza, o verde abundante, árvores de várias espécies, passarinhos, uma área grande com algumas árvores frutíferas, vacas, galinhas, lagos onde se pode pescar carpa, acará, traíra e bagre e passear de barco, dois engenhos de farinha e outras peças antigas.

Os primeiros clientes eram famílias e casais de namorados e amigos oriundos de Porto Alegre, São Paulo e Curitiba. Em geral eram profissionais liberais, funcionários públicos ou estudantes, de classe média que visitam a Ilha com o intuito de descanso e gozo de férias escolares das crianças, do trabalho e para aproveitar a praia e o sítio. Os turistas que se hospedam na pousada viajam de carro e o utilizam em passeios pelas praias e na cidade.

Este perfil se manteve ao longo dos anos na Vivendas do Lago, o que permitiu, em alguns casos, a convivência e amizade entre os hóspedes e o proprietário. Os proprietários sempre tiveram a preocupação de um atendimento diferenciado, personalizado e bastante próximo dos seus clientes para que os serviços fossem prestados com todo o cuidado e atenção.

No ano de 1996, um pouco antes de chegar a temporada do verão, os proprietários buscaram meios de aperfeiçoar um pouco mais a qualidade dos seus serviços para tentar promover a pousada. Neste ano, elaboraram um pequeno folheto contendo o nome da pousada, Vivendas do Lago, o qual foi sugerido pelo dono em virtude do sítio ter três lagos, e os atrativos que haviam na época. O folheto foi distribuído entre amigos e na vizinhança, em lojas e supermercados.

Com a ocupação bem mais razoável nas então vivendas, para o ano de 1997 investiu-se na melhoria de algumas instalações e na construção de mais duas casas. No verão deste ano, um pouco antes da temporada, foi feita uma nova propaganda em jornais

de grandes circulações das cidades de São Paulo, Paraná e Porto Alegre e os proprietários em suas viagens à trabalho, para outros estados, distribuíram os folhetos que proporcionaram uma ocupação em torno dos 78%.

No ano seguinte, 1998, a ocupação da Vivendas do Lago chegou a 88%, com aumento nos preços de locação. Muito dos clientes eram antigos hóspedes que comparecem regularmente.

Em 1999, os resultados foram ainda melhores, obtendo-se 92% de ocupação. Os proprietários se animaram com a situação em que se encontravam e buscaram formas de aumentar a pousada para que esta pudesse atender mais clientes ao mesmo tempo e ofertar novos serviços.

Com essa disposição, pensando em outros serviços e com uma pequena disponibilidade de capital, optou-se pela construção de uma área de lazer coberta, onde reuniria a sala de jogos, churrasqueira, cozinha industrial, dispensa e lavanderia, para melhorar a infra-estrutura de serviços da Vivendas do Lago.

A Pousada Vivendas do Lago espera que a temporada do ano 2000 seja muito melhor e pretende proporcionar os meios para que este objetivo seja alcançado.

5.3 Caracterização da Vivendas do Lago

Este projeto foi desenvolvido na Pousada Vivendas do Lago, localizada no Sítio Luiziana na praia de Cachoeira do Bom Jesus, cidade de Florianópolis – SC. O local onde se estabelece a pousada conta com um terreno bastante grande, aproximadamente 10 hectares (100.000m²), com:

- cinco casas de 60m², com suite, quarto, sala, cozinha e varanda com churrasqueira,
- casa de caseiro,
- rotinas de sítio,
- cancha de bocha,
- campo de futebol 5,
- campo de vôlei ,
- pebolim,
- tênis de mesa,
- lagos para pesca,

- área para lazer,
- local para caminhada ecológica,
- fauna e flora interessante,
- várias praias num raio de 5km.

O Sítio Luiziana foi adquirido, em 1981, com a intenção de funcionar como casa de praia e sítio, por ser próximo da praia mas com dimensões de sítio. O pequeno pedaço de terra do início (3,5 hectares) foi aumentado com a aquisição de terrenos vizinhos, até chegar aos 10 hectares atuais.

Sendo elevados os custos de manutenção deste terreno, foram tentadas alternativas de negócios para auto sustentação do sítio como: plantações e criação de animais (vaca, boi, cabra) mas que não se mostraram viáveis pela inserção em perímetro urbano, além do fato de que, para estas finalidades, o terreno era considerado pequeno; criação de rãs, face a necessidade de mercado e estimava-se grande retorno, porém, houveram dificuldades com relação à mão de obra e com o preparo da alimentação; assim, essas alternativas foram abandonadas.

Depois destas tentativas, procurou-se atender o apelo turístico da Ilha de Santa Catarina e começaram os investimentos na melhoria da área, na construção de um lago e de casas para serem alugadas na temporada de verão tornando-a aprazível, convidativa e tranqüila em função do melhor atendimento aos clientes. Considerando os aspectos culturais e a tradição da região, conservaram-se dois engenhos de farinhas do início do século e algumas peças antigas.

5.4 Contexto atual da Vivendas do Lago

Considerando a evolução do turismo em Florianópolis, conforme entrevistas realizadas, pôde-se obter o extrato apresentado a seguir.

A exploração do turismo em Florianópolis começou há cerca de 20 anos, com a utilização das casas de praia com fins de hospedagem. Inicialmente, o turismo atendia aos argentinos, depois os uruguaios e paraguaios, pessoas que apreciam sobremaneira esta região. Além das belezas naturais, a relativa proximidade que permite viagens de carro, e as diferenças cambiais tornavam o turismo interessante para os argentinos e os demais turistas estrangeiros. Esta era uma época próspera dado que o suporte hoteleiro não

existia e as locações ocorriam de forma amadora e improvisada, sem condições de infraestrutura, mas alcançando bons preços.

Com os resultados obtidos na temporada de verão, muitos florianopolitanos começaram a construir casas e pequenos hotéis, principalmente nas praias de Canasvieiras, Ponta das Canas e Cachoeira do Bom Jesus, no norte da Ilha, as preferidas pelos argentinos, paraguaios e uruguaios. A cidade de seu lado ainda não oferecia condições e infraestrutura, nem pessoal preparado e treinado para a prática de um turismo qualificado.

Com as políticas de estabilização da moeda e de paridade do real com o dólar nos primeiros momentos do plano real, tornou-se desinteressante a vinda para Florianópolis pelos estrangeiros. A estabilização da moeda favoreceu, por outro lado, o turismo interno. Os turistas interessados e mais numerosos passaram a ser os gaúchos, paranaenses e paulistas.

Os aluguéis em dólar e os grandes ganhos dos primeiros tempos foram substituídos por ganhos menores, porém, mais realistas. Neste contexto, deu-se início a um período onde a oferta de locações era feita tanto por particulares como por empresas especializadas em hotelaria. A oferta de locações aumentou e, pela concorrência os preços foram ajustados novamente. Neste período houve um crescimento do número de turistas e as lojas e serviços especializados começaram a aparecer.

Hoje existem entidades organizadas para o apoio ao turismo e à sua expansão, como a EMBRATUR, SANTUR, SEBRAE, o próprio Governo Federal e Estadual. Os serviços começam a se tornarem melhores e os hoteleiros e pousadeiros procuram se organizar, preocupados em trabalhar para uma oferta mais qualificada do turismo, como é o caso da pousada em estudo que vem participando da organização de uma Associação das Pousadas de Florianópolis. Com o crescimento desorganizado e um tanto despreparado, Florianópolis sofre em oferecer um turismo de qualidade e a forte concorrência presente nas áreas próximas as praias faz com que se reforce a busca contínua de diferenciação.

Em relação à sua localização geográfica, a Pousada Vivendas do Lago situa-se na Rua Leonel Pereira 1775, perpendicular à praia de Cachoeira do Bom Jesus, distante cerca de 1700 m. Como há, durante a temporada, uma nítida preferência pelas oportunidades de locação na orla da praia, esta localização coloca a pousada, em termos de procura, numa posição inferior na preferência de clientes de temporada. Somente à medida que estes lugares mais próximos da praia são ocupados, a procura é feita para o

interior. Esta situação coloca em desvantagem o Sítio Luiziana, que deve oferecer, na medida do possível, serviços diferenciados para melhor atrair e conservar seus clientes.

É importante destacar ainda as características sazonais do turismo em Florianópolis. A alta temporada correspondente ao período do verão, durante três meses apenas e destaca-se pela elevada taxa de ocupação, o que não acontece nos outros meses. Esta condição dificulta a viabilidade de projetos turísticos como é o caso da Vivendas do Lago, tanto na sua situação atual quanto na sua configuração expandida desejada.

Por esta razão, na análise de viabilidade da Vivendas do Lago, na sua configuração definitiva, será importante a consideração de atividade com pouca influência da sazonalidade, como o turismo rural e o turismo de eventos, face à área que dispõe, ou soluções mais complexas como clínicas de emagrecimento e repouso (SPA) e cursos em confinamento.

Para compensar a distância da praia se faz necessário pensar em uma solução entre alternativas que atraiam o interesse dos turistas para a Vivendas do Lago. Neste caso, há que se pensar em um serviço diferenciado, considerando-se as suas características e potencialidades.

5.5 Situação proposta para a Vivendas do Lago

A Pousada Vivendas do Lago encontra-se em uma situação em que deve definir a sua forma de expansão. Seus proprietários anseiam por uma melhoria dos serviços e equipamentos para que esta possa afinar com os seus sonhos de transformar o Sítio Luiziana, como um todo, em um empreendimento sustentado e lucrativo.

Como há uma procura bastante grande pelas Vivendas do Lago e todos os turistas que ali já passaram e se hospedaram gostam do local, há uma preocupação em oferecer algo mais para manter os antigos clientes e conquistar novos hóspedes.

Com essa intenção, levando-se em conta o contexto atual, conforme comentado acima, sugere-se que a pousada trabalhe com o **turismo rural** e com o resgate das tradições culturais, que, em parte, tem muito a ver com o local onde está inserida a Pousada Vivendas do Lago. Embora a área do sítio possa ser pequena para os padrões de fazenda, porém, é grande em comparação com propriedades na região e possui área suficiente para a prática de atividades rurais de pequeno porte, desde que não extensivas.

Além disso, o sítio Luiziana poderá oferecer, como alternativa adicional, condições para a realização do **turismo de eventos**, aproveitando sua infra – estrutura de alojamento e com a construção de auditórios e salas de apoio, para cerca de 350 pessoas e em cerca de 600 m² de área. Estes eventos podem manter a utilização dos serviços fora de temporada onde o turismo de eventos e o turismo de negócios são fortes. Estas instalações permitiriam a realização de seminários, cursos, festas e pacotes para fins de semana para comemorações envolvendo confraternizações de empresas.

As características do sítio, onde se localiza a Vivendas do Lago, permite a realização de caminhadas e o contato com a natureza, de modo a apresentar boas oportunidades para o turismo ecológico.

Através da conceituação e objetivo do turismo rural, com a oferta do contato com o entorno característico do meio rural, a pousada espera oferecer diversos serviços que conciliam a busca de um ambiente ecológico e cultural com o dia-a-dia deste meio. O acréscimo, na expansão, de equipamento para a realização de eventos ajudaria a oferta de atrativos em épocas fora de temporada de verão, de forma a diminuir a importância da distância em relação a orla da praia e a sazonalidade. A diferenciação dos serviços nestas direções apresentariam também a Vivendas do Lago com uma oferta de atrativos diferentes de seus concorrentes na região norte da Ilha de Santa Catarina..

5.5.1 Serviços e lazer a oferecer

O sítio Luiziana possui animais como vacas, bezerros, galinhas, peixes, patos, marrecos e pássaros. A rotina diária do sítio tem como função o cuidado deste animais, como a alimentação, retirada de leite e ovos e o trato veterinário quando se faz necessário, além da atenção com as pequenas plantações, árvores frutíferas e horta.

Para complementar a rotina são feitos trabalhos ligados à limpeza e ordem do local, manutenção de cercas, imóveis e equipamentos.

Estas atividades do sítio podem ser exploradas pela pousada para caracterizar a propriedade como sendo turismo rural, permitindo a participação dos turistas no trato com os animais no seu próprio ambiente, nas formas de alimentação e atenção requeridas por estes animais, permitindo que os visitantes possam interagir com esta lida.

Com relação às plantas em geral e hortifrutigranjeiros, pode-se instituir uma horta comunitária onde as pessoas tenham acesso ao processo de plantação e de manutenção do trato diário das plantas.

O turista poderá utilizar a horta também para suas alimentações no sítio, caso desejar.

O sítio Luiziana possui um engenho de farinha que pode ser colocado em funcionamento para os turistas conhecerem o processo de fabricação da farinha de mandioca, além de só ser peça de museu. Este tipo de engenho retrata bem a cultura local da Ilha de Santa Catarina e foi tradição nas famílias da praia de Cachoeira do Bom Jesus. Para não se carregar demais as funções do caseiro, o funcionamento do engenho poderia ser feito por algum nativo da região, alguém que entendesse o processo e fosse característico do local, divulgando inclusive histórias do lugar quando solicitado. Neste resgate cultural, pode-se aproveitar a oportunidade para apresentar rendeiras fabricando suas rendas de bilro e promover a venda destas rendas, a farinha de mandioca caseira e outros produtos do engenho como bijus⁴, por exemplo. Outro processo interessante e que também pode ser usado, compartilhando o mesmo espaço, é a moagem da cana para produção de caldo de cana e destilação da cachaça. A fabricação de balaios e cestas de bambu também pode ser feita nestas ocasiões. O que se pretende aqui é ação conjunta com a comunidade local para benefício mútuo.

Como possibilidade adicional, poder-se-ia oferecer o transporte dos hóspedes para conhecer outros engenhos, pontos de renda e pontos turísticos na Ilha de Santa Catarina.

Isto seria uma oportunidade interessante para as pessoas que vivem no meio urbano, no qual, talvez, nunca tiveram um contato direto com animais e nem sequer com vegetais, ou como a farinha e a cachaça são fabricados de forma artesanal, pudessem observar estas atividades.

Na mesma estrutura do engenho de farinha pode-se aproveitar o local para instituir um museu voltado a peças antigas que fizeram parte do dia-a-dia das pessoas contemporâneas de nossos pais. O museu, além dessas peças poderia montar painéis retratando a história da região e, também, resgatando a cultura açoriana da Ilha de Santa Catarina. Uma forma interessante para os turistas que se interessam e desejam conhecer um pouco mais a fundo a cultura e as tradições da Ilha.

⁴ Bijus – tipo de panqueca doce feita a base de farinha de mandioca.

Para melhor utilização dos lagos, propõem-se a melhora do barco a remo para se ter segurança e a aquisição de um pequeno pedalinho que geralmente agrada as crianças.

A criação de peixes deverá ser melhorada para que existam peixes em abundância em todas as temporadas, instituindo-se a pesca ecológica que consistiria em pescar e soltar os peixes, caso não sejam pescados para a alimentação.

Um maior contato com a natureza e as suas belezas se faria através da caminhada ecológica, aproveitando a picada que existe no final do terreno, no morro em que separa as praias de Canasvieiras e Cachoeira do Bom Jesus e os Ingleses. Nesta caminhada os turistas poderão visualizar a exuberância da flora Atlântica, observar pássaros e a vista panorâmica de várias praias, como Canasvieiras, Cachoeira do Bom Jesus, Ponta das Canas, Ingleses e até chegar à Praia Brava a pé. A duração deste passeio ficaria em torno de quatro horas e poderia ser realizado com um guia. Para as mais aventureiras pode ser feita por si só.

Os proprietários devem explorar mais a propaganda desta atividade para atrair pessoas interessadas no turismo ecológico, principalmente fora da temporada de verão.

A Pousada Vivendas do Lago vive praticamente na temporada de verão, pelos turistas que vêm para Florianópolis a procura das belas praias. Como o verão em Florianópolis nem sempre é ensolarado devido muitas vezes há algumas semanas de chuva, a pousada deve pensar em jogos e entretenimento para os momentos que não se pode desfrutar das praias e do sol.

Neste sentido, os proprietários poderiam pensar em outros tipos de jogos para estes dias ruins. Além dos jogos de bocha, pebolim, *ping-pong*⁵, poderiam ser instituídos os jogos de carta, xadrez, truco, dominó, mesa de sinuca e, se possível, alguns jogos interessantes de tabuleiros.

A área coberta, ou melhor dizendo, a sala de jogos deveria ter, também, um grande televisão com um videocassete e parabólica para aquelas pessoas que gostam de assistir filmes ou a programação normal da “tv”. A locação dos filmes poderia ser sugestão dos próprios clientes que, através de um convênio com a locadora do bairro, ficariam encarregados e responsáveis pelas fitas de vídeo.

Ainda, caso os proprietários tenham disponibilidade, poderia se colocar um computador ligado a *Internet* para que os hóspedes pudessem verificar seus correios eletrônicos.

⁵ *Ping-pong* – tênis de mesa

Ao ar livre, os jogos de futebol, vôlei seriam complementados com o jogo de peteca, *spiro-ball*⁶ e a fabricação de pipas e papagaios para empinar. Estes jogos seriam uma volta à infância para muitos hóspedes, jogos estes que hoje em dia já não são tão difundidos. As crianças da era da informática poderão conhecer jogos e brinquedos que fizeram parte da infância de seus pais.

Para a integração dos hóspedes e, principalmente das crianças, seria interessante que ficasse uma pessoa responsável pelo acompanhamento e orientação dos jogos e a organização de gincanas. Um tipo de colônia de férias, caso os pais quisessem deixar as crianças na pousada.

A pousada poderia construir uma piscina bem localizada, próximo às áreas da sala de jogos e o campo, incentivando os turistas a desfrutarem de todos os lazeres do sítio, aproveitando a temporada de sol e calor.

Com a construção da área integrada com churrasqueira, cozinha industrial e lavanderia, a pousada deve aproveitar esse espaço para oferecê-la aos hóspedes para usufruí-lo quando necessário, já que as vivendas possuem cozinha, churrasqueira e tanque. Como os proprietários não querem, no momento, estabelecer um restaurante fixo nesta área, talvez pudessem aproveitar para oferecer simplesmente um café da manhã bem colonial, com tortas, salgados, pães, geléias e doces caseiros para os hóspedes que não desejam se incomodar com a alimentação logo pela manhã. Ainda assim, reunir e integrar os hóspedes com alguns jantares ou mesmo almoços comunitários, onde o cardápio seria sugerido por estes que escolheriam entre: churrasco, comida mineira, frutos do mar ou comidas típicas da ilha. Os proprietários juntamente com os caseiros elaborariam um conjunto de pratos saborosos dentro dessas especialidades. Além da comida, ofereceriam vinhos coloniais do interior de Santa Catarina, cachaças temperadas ou licores fabricados na propriedade. Nestas confraternizações, a pousada poderia contratar, para animação, um grupo de músicos populares, aproveitando os seus filhos que cantam e tocam, grupo de danças típicas, conjuntos regionais, ou mesmo o famoso karaokê. O motivo da animação seria estabelecido de acordo com o cardápio.

Estes jantares ou almoços poderiam ser realizados após alguma gincana realizada no sítio ou depois de um passeio que os hóspedes realizassem com a organização da pousada.

⁶ *Spiro-ball* – jogo de bola pendurada em um poste, onde as equipes devem enrolar a bola em sentido contrário a outra.

A Vivendas do Lago poderia oferecer/promover a organização de passeios de escuna, cavalgadas, pesca submarina, mergulho, vôo livre, vôo de asa delta, visita a museus, fortes e pontos turísticos, praias e passeios pela região.

A organização de passeios e visitas seria feita através de convênios entre a pousada Vivendas do Lago e as empresas específicas de cada evento. Com negociação pré-estabelecida, os hóspedes da pousada adquiririam descontos ou benefícios pelas empresas contratadas. Estas empresas se encarregariam da propaganda e a indicação da pousada para seus clientes que, também poderiam conseguir descontos na hospedagem. Caberia a pousada a elaboração da listagem das empresas e suas promoções e incentivar a realização dos eventos.

A parte até aqui descrita é de importância no sentido de estabelecer um diferencial destacado para a pousada, dado que bem poucas propriedades na região poderiam fazê-lo. Assim, tornar-se-ia atrativa, diferente e interessante para a captação de clientes, proporcionando a oportunidade de conciliação entre a praia e a vida no campo.

As crianças, possuidoras de muito mais energia que os adultos, poderiam, além da praia, ter liberdade e o que fazer durante a tarde no sítio. Para atividades após um merecido descanso para os mais cansados, há ainda a oportunidade de participarem de diversos afazeres entre jogos, gastronomia, música, dança, entre outros, ao final da tarde e à noite.

Desta forma, estará sendo oferecida opções de lazer durante todo o dia, inclusive ensejando oportunidade de que pessoas que queira, possam ficar todo o tempo no sítio.

Deve-se dar destaque ainda à característica plana do terreno, o que permite o trânsito pela área de pessoas idosas e de difícil locomoção, como já foi o caso de alguns hóspedes recebidos.

5.5.2 Obtenção de receita com os serviços prestados

Com relação a hospedagem, em si, os proprietários devem aumentar o número de leitos, porém, com uma mudança no tamanho das casas para atender casais e famílias pequenas. Apenas uma ressalva, como a pousada tem aspecto rural, tem um contato entre os donos e os hóspedes e a hospitalidade é bastante grande, o número de leitos não deve ser muito alto, pois, assim, começa-se a perder um pouco dessas características. O número de 18 residências está de acordo com os exemplos espanhóis de turismo rural.

Por outro lado o aumento do número de casas é importante para a pousada para que o retorno financeiro sejam maior, para que se possa reinvestir na melhoria e manutenção dos serviços.

Uma outra alternativa bastante viável seria a utilização do espaço relativo a área integrada (sala de jogos, churrasqueira e cozinha) para aluguel fora da temporada. Esta área pode ser oferecida para pessoas interessadas que gostariam de fazer festas, churrascos, dia de convivência, passeio e retiro escolar e cursos em confinamento. Uma alternativa interessante para movimentar a pousada fora da época de verão e, assim, já se aproveita para a divulgação das Vivendas do Lago.

A par das características descritas e associadas ao bem estar, mas certamente ligadas às despesas, é interessante levar em conta a dimensão das atividades em relação à capacidade de obter receita financeira para a pousada.

É importante o aprofundamento de estudos de viabilidade para o dimensionamento dos diversos itens citados, em comparação com a quantidade de apartamentos, dimensão do restaurante e outros serviços rentáveis.

Há que se destacar ainda o caráter sazonal do turismo em Florianópolis, onde a alta temporada ocorre no Verão, o que garantiria a receita com o alto nível de ocupação durante esta época. Conforme experiências anteriores. No entanto para a sobrevivência do empreendimento e continuidade de suas atividades, é fundamental que se pense em formas de aumentar a taxa de ocupação média anual da Pousada.

Neste sentido, a possibilidade de ser um empreendimento com características de hotel fazenda, permite a venda de seus serviços mesmo nas temporadas média e baixa.

Abrir o restaurante ao público, fora de temporada ou mesmo na temporada, também é uma alternativa de receita. Neste caso, considerando a origem os proprietários, pode-se pensar em especializar o atendimento em comida mineira.

Com o restaurante aberto durante o ano todo, é interessante o aproveitamento do museu e do engenho de farinha que podem contribuir com atrativos, pensando-se em cobrança de taxa de visitação ou manutenção. As pessoas poderiam almoçar e/ou jantar, conhecer e absorver um pouco da cultura do local.

A construção de equipamentos para realização de pequenos eventos e festas ampliaria a possibilidade de uso fora da temporada, de forma a cumprir seu objetivo de aumentar a taxa de ocupação média anual.

Apesar da maior ociosidade dos equipamentos em determinadas épocas do ano, a mesma equipe de pessoal poderia ser mantida em atuação, proporcionando um grau de

qualidade e de continuidade de serviços, o que é interessante neste tipo de empreendimento.

Além disso, a manutenção da mesma equipe possibilita bom treinamento e retorno deste investimento, na medida em que as pessoas podem permanecer na empresa, dado que haveria demanda para seus serviços.

Além das atividades expostas acima, a mão de obra excedente ainda pode ser aproveitada na manutenção e melhoria da propriedade e na produção de doces caseiros, em um tipo de cachaça do Sítio e farinha de mandioca, para venda ao público e aos hóspedes.

Com a consolidação do empreendimento, outras alternativas podem ser pensadas de forma a utilizar a estrutura de hotel, de alimentação e de lazer nesta altura construídos. Neste caso, o acréscimo de uma sala de ginástica e de uma sala de leitura, além de convênios com clínicas locais, o que permitiria a instalação de um SPA por exemplo.

Os serviços a oferecer apresentam-se como despesas e são necessários para atrair, manter e cativar os hóspedes, no sentido de que retornem sempre.

Os negócios e as alternativas de lazer em especial devem ser selecionados de modo que tenham, baixo investimento inicial e baixa manutenção, mas que contribuam para garantir um retorno financeiro elevado. Esta característica deve ser levada em conta na definição do elenco de atividades de lazer a serem oferecidas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi desenvolvido com o intuito de elaborar uma proposta que permitisse a expansão dos serviços oferecidos pela Vivendas do Lago, considerando os objetivos de seus proprietários.

O local onde estão instaladas as vivendas, no sítio Luiziana, possui uma área bastante grande para ser urbano mas, por outro lado, é pequeno para ser uma fazenda. Esta condicionante limita um crescimento desenfreado e sem planejamento.

O sítio, embora esteja inserido em uma zona de praias bem conhecida e muito visitada, não se enquadra na oferta de apartamentos nas proximidades da orla marítima. A Vivendas do Lago fica, com isso, em uma posição prejudicada na hora da escolha do estabelecimento pelos visitantes.

Outra condicionante que ameaça o desenvolvimento da Vivendas do Lago é o turismo sazonal, onde a grande demanda gira em torno dos meses de dezembro, janeiro e fevereiro, na temporada de verão, sem falar na concorrência numerosa da região.

Sendo o sítio, um local com área bem cuidada e conservada, os proprietários pretendem investir na expansão da oferta de novos serviços e equipamentos para o lazer e entretenimento dos turistas. Para isto a questão aqui estudada foi a de conseguir identificar alternativas que proporcionem maior retorno financeiro através de uma oferta mais qualificada e interessante de serviços para os clientes da pousada, minimizando as condicionantes de distância da praia, concorrentes e sazonalidade do turismo.

Através das potencialidades dos negócios turísticos que vêm crescendo e se tornando cada vez mais importante para o desenvolvimento da cidade, identificou-se a oportunidade de trabalhar com o turismo rural, diretamente ligado às características do empreendimento aqui analisado.

Na análise descritiva da situação atual da pousada e de suas possibilidades de evolução, frente as conversas e entrevistas com os proprietários e a pesquisa na literatura, procurou-se mostrar alternativas para que o empreendimento se tornasse mais rentável e auto sustentado, proporcionando a satisfação de seus integrantes e de seus clientes, através de atividades de lazer e entretenimento.

A preocupação central deste trabalho girou em torno da busca de uma situação bem mais lucrativa, através de um investimento pequeno inicialmente e progressivo ao longo do tempo, considerando as limitações de mercado e a área física trabalhada.

Neste sentido, este trabalho identificou com estratégia básica de expansão, alternativas viáveis de melhorias e de diferenciação dos serviços, de um modo geral, para que se contornem os fatores impostos pelo ambiente no qual se insere a Vivendas do Lago.

Como recomendação, resultado deste trabalho, sugere-se a expansão do empreendimento Vivendas do Lago, baseada na diferenciação dos serviços, tendo como referência o turismo rural, o ecológico e o de eventos. Para isto foram feitas sugestões no sentido de:

- manter os atrativos atuais;
- implementar novos atrativos e novas atividades;
- utilizar as potencialidades do turismo rural,
- ampliar os equipamentos para atuar no turismo de eventos;
- explorar o turismo ecológico, dentro das potencialidades da propriedade;
- aproveitar, como complementação, as atividades de lazer disponíveis na região próxima ao empreendimento, principalmente, na alta temporada.

No entanto, para a execução dos projetos indicados é necessário que sejam realizados outros trabalho com o intuito de:

- definir parâmetros para quantificação e delimitação das atividades de lazer a implementar na área;
- definir as construções para a hospedagem e serviços, quantificando os recursos necessários;
- elaborar estudos de viabilidade;
- definir plano diretor para ocupação do espaço e fixar um plano de expansão compatível com os recursos financeiros disponíveis do proprietário;
- elaborar projeto de marketing e um projeto administrativo.

Estas são, em essência, sugestões para próximos trabalhos.

7. REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

1. BARRETTO, Margarita. **Planejamento e organização em turismo**. 2ª ed. Campinas (SP): Papirus, 1996.
2. BENNETT, Steven J.. Eduque, divirta, ecoentretenha! Divirta-se fazendo um bem. In: **Eco Empreendedor oportunidades de negócios decorrentes da revolução ambiental**. São Paulo: Makron Books, 1992. p.259-272.
3. BOULLON, Roberto. Critérios de desarrollo. In: **Ecoturismo sistemas naturales y urbanos**. Buenos Aires: Librería Turística, 1993. p. 44-62.
4. CASTELLI, Geraldo. **Turismo** : atividade marcante do século XX. 2ª ed. Caxias do Sul: EDUCS, 1990.
5. _____, Geraldo. **Marketing hoteleiro**. 3ª ed. Caxias do Sul: EDUCS, 1991.
6. CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas: uma abordagem contingencial**. 3ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1982.
7. CONGRESSO DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS CIENTÍFICOS EN TURISMO. Turismo y rehabilitacion del patrimonio natural y socio cultural en zonas del interior potencialidad y riesgos. (p. 115/143). In Espana, um país turísticamente avanzado? Instituto de Estudios Turísticos. (1.: 1994 : Marbella)
8. DE MASI, Domenico. Por mais horas de folga. In: MENDES, Maria Luisa **Revista Exame**, São Paulo, n. 06 , p. 62-68, mar. 1999.
9. _____, Domenico. Vamos ter cada vez mais ócio. **Revista Você S.A.**, São Paulo, n. 09, p. 50-55, mar. 1999.
10. DRUCKER, Peter F. Comentário Final: os anos 90 e além. In: _____. **Administrando para o futuro** : os anos 90 e a virada do século. São Paulo: Pioneira: 1992. p. 210-230.
11. EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. **Manual de municipalização do turismo**. Brasília, 199-.
12. _____ – Instituto Brasileiro de Turismo. **Manual operacional do turismo rural**. Brasília, junho de 1994.

13. FARIÑAS, J. A. Castro. **Motivaciones sociológicas del viaje turístico**. Florianópolis, 1999. mimeo da disciplina “Turismo de Franquias” – CAD 5630, ministrada pelo professor Luís Moretto Neto, Msc, Departamento de Administração, Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina.
14. GARCÍA, Rafael Fuentes. Secretaria General del Turismo. Delimitación teórica y situación actual del turismo rural. In: _____. **El turismo rural en España** : especial referencia al análisis de la demanda. Madrid: Instituto de estudios turísticos, 1995. p. 45-141.
15. HAMPTON, David R.. **Administração contemporânea**. 2ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.
16. KORISH, Leonard J.. Turismo y desarrollo : cuatro estudios de casos. In: LECKORISH, Leonard J.; JEFFERSON, A.; JENKINS, C.L.. **Desarrollo de destinos turísticos** : Políticas y perspectivas. México: Diana, 1994. p. 111-121.
17. KOTLER, Philip. Estratégias para melhorar uma localidade. In: _____. **Marketing público**. São Paulo: Makron Books, 1992. p. 106-147.
18. _____, Philip. Organizando-se para as mudanças. In: _____. **Marketing público**. São Paulo: Makron Books, 1992. p. 331-367.
19. LAGE, Beatriz H. Gelas; MILONE, Paulo César. **Economia do turismo**. 2ª ed. Campinas (SP): Papyrus, 1996.
20. LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.
21. _____, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1992.
22. PELLEGRINI FILHO, Américo. **Ecologia, cultura e turismo**. Campinas (SP): Papyrus, 1993.
23. SANTUR – Santa Catarina Turismo S/A. **Estudo da demanda turística**. Florianópolis, jan./fev. 1995.
24. _____ – Santa Catarina Turismo S/A. **Turismo rural – Município de Lages**. Florianópolis, jul. 1998.
25. STONER, James A. F., FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1995.

26. TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo e qualidade** : tendências contemporâneas. 2ª ed. Campinas (SP): Papyrus, 1996.
27. TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais** : a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.
28. URRY, John. **O olhar do turista** : lazer e viagens nas sociedades contemporâneas. São Paulo: Studio Nobel – SESC, 1996.
29. WAHAB, Salah-Eldin Abdel. **Introdução à administração do turismo**. 3ª ed. São Paulo: Pioneira, 1991.

ANEXOS

Roteiro da entrevista:

1. Nome da empresa e forma legal;
2. Data de fundação, tempo de atuação no mercado;
3. Ramo de atividade;
4. Atividades principal e/ou acessória;
5. Serviços que presta;
6. Empregados;
7. Como surgiu a empresa;
8. História da empresa
9. Estrutura da organização;
10. Posição no mercado;
11. Condições do ambiente de trabalho;
12. Clientes e tempo de hospedagem;
13. Motivo da viagem;
14. Serviços que possam ser oferecidos.
15. Turismo e evolução na região

Diagnóstico do Município

Manual Operacional do Turismo Rural – EMBRATUR

1. Características do Município

Dados históricos

a) Informações Geográficas e Estatísticas

2. Aspectos sócio-econômicos

a) Principais atividades econômicas

b) Mão-de-obra do setor turístico

c) Formação profissional

3. Demanda turística

a) Número de visitantes, segundo o transporte utilizado

b) Número de visitantes, segundo a motivação da viagem

c) Fator decisório da viagem

d) Permanência média

e) Gasto médio por turista/dia

4. Meios de hospedagem

a) Equipamentos hoteleiros classificados

b) Meios de hospedagem não classificados

c) Campings

d) Albergues da juventude

5. Transportes

a) Transporte rodoviário

b) Transporte aéreo

c) Transporte marítimo/fluvial

d) Transporte ferroviário

6. Atrativos turísticos

a) Atrativos naturais

b) Atrativos culturais

c) Manifestações tradicionais e populares

d) Centros científicos e técnicos

e) Realizações técnicas e científicas contemporâneas

f) Eventos programados

g) Entretenimentos

h) Excursões/Passeios

7. Alimentação

a) Gastronomia típica

b) Restaurantes

8. Serviços turísticos

a) Agências de viagem

b) Transportadoras turísticas

c) Informações turísticas

d) Câmbio/Bancos

9. Comércio Turístico

a) Artesanato

b) Lojas de artesanato e “souvenirs”

c) Feiras e mercados

d) Shoppings

e) Ruas de comércio

10. Outros serviços

a) Serviços de segurança

b) Locadoras de veículos

c) Serviços de saúde

d) Comunicações em correios, telégrafos, telefonia.