

# Diagnóstico dos meios de hospedagem de Urupema-SC<sup>1</sup>.

Wilton Carlos Cordeiro<sup>(2)</sup>; Guerrando Palei Junior<sup>(3)</sup>; Patrícia de Fátima Nascimento<sup>(4)</sup>

## Resumo Expandido

<sup>(1)</sup> Reedição do projeto de extensão do Edital APROEX – Nº 01/2013/PROEX

<sup>(2)</sup> Professor; Instituto Federal de Santa Catarina, campus Florianópolis-Continente, Florianópolis-SC; [wilton@ifsc.edu.br](mailto:wilton@ifsc.edu.br)

<sup>(3)</sup> Estudante bolsista; Instituto Federal de Santa Catarina, campus Florianópolis-Continente, Florianópolis-SC;

<sup>(4)</sup> Estudante bolsista; Instituto Federal de Santa Catarina, campus Urupema.

**RESUMO:** Santa Catarina (SC) é um destino turístico importante no cenário brasileiro. A diversidade de paisagens e cultural propicia esse status. O estado está dividido em dez regiões turísticas, entre elas a Serra Catarinense, caracterizada pelo frio e berço do turismo rural, em SC. O turismo está se tornando um item considerável na economia do território. Os municípios que compõem a região buscam aprimorar sua oferta de serviços para atrair cada vez mais turistas. O objetivo do presente trabalho foi realizar o diagnóstico dos meios de hospedagem do Município de Urupema-SC. Para tanto, utilizou-se os parâmetros classificatórios empregados pelo Ministério do Turismo (MT). Este instrumento analisa cinco requisitos para catalogar os meios de hospedagem, Infraestrutura, Unidades Habitacionais, Alimentos e Bebidas, Serviços e Sustentabilidade totalizando aproximadamente 200 itens observados. O MT distingue sete modelos de meios de hospedagem, a saber: Cama e Café, Pousada, Hotel, Hotel Histórico, Hotel Fazenda, Flat/Apart-hotel e Resort. Os dados necessários para o diagnóstico foram coletados através de planilhas de observação, que contemplavam os cinco requisitos propostos pelo MT. Urupema possuía 20 meios de hospedagem, assim distribuídos: dois Hotéis Fazenda, dois Hotéis, sete Pousadas, sete Cama e Café e duas casas de aluguel temporário. A maioria (12) localiza-se no meio rural. As acomodações são modestas, porém confortáveis. Observou-se a necessidade de qualificação das pessoas envolvidas com a hospedagem no município. Foram apontadas oito propostas de ações com o objetivo de contribuir para a reflexão sobre as melhorias que a comunidade de Urupema busca para receber com qualidade seus visitantes.

**Palavras-Chave:** Análise, Hospitalidade, Serra Catarinense.

## INTRODUÇÃO

O Turismo em Santa Catarina é responsável por 12,5% do PIB do estado, movimentando cifras acima de R\$ 40 milhões, com aproximadamente 600 mil pessoas envolvidas no setor (SOL, 2014). Isso o torna uma importante fonte de divisas para muitos municípios do estado. Santa Catarina possui uma vocação natural para o turismo, e cada uma de suas regiões apresenta atrativos diferenciados, tornando-as únicas entre si. O estado divide-se em dez regiões turísticas com características próprias, a saber: Caminhos da Fronteira, Grande Oeste, Vale do Contestado, Serra Catarinense, Vale Europeu, Costa Verde e Mar, Encantos do Sul, e Caminhos dos Cânions, Caminho dos Príncipes e Grande Florianópolis (SANTUR, 2014a). A região da Serra Catarinense apresenta uma grande diversidade de atrativos, o frio, a paisagem, a lida campeira e mais recentemente, o enoturismo, entre outros. “Esse conjunto de fatores de atração tem contribuído

decisivamente para que o setor de turismo se expanda na região” (LINS, 2008, p.342) Contudo, a região carece de infra-estrutura para receber os turistas (BATHKE, 2002). O crescimento no fluxo de turistas para a região obriga o setor privado e o poder público a se organizarem para suprir esta deficiência. Para fins de destinação turística, a Serra Catarinense é constituída de 17 municípios. Onde se destacam Lages (pioneira no turismo rural, no Brasil), São Joaquim e Urubici (SANTUR, 2014b).

Todavia, de alguns anos para cá, a cidade de Urupema tem recebido bastante atenção da mídia e dos turistas com seus recordes de frio. Rivaliza com São Joaquim o título de a cidade mais fria do Brasil. Além do frio, a cidade busca formas de atrair turistas durante todo o ano, entre elas se destaca a observação de pássaros, inclusive com a realização de encontros sobre o tema (RADARDOVALE, 2014). Dessa forma, o turismo vem se tornando uma fonte importante de recursos para município, que através de diferentes ações, vem buscando receber seus visitantes com hospitalidade e qualidade. Urupema possui 353 km<sup>2</sup>, onde moram 2.482 pessoas, com uma densidade populacional é de 7,03 habitantes por km<sup>2</sup>, sendo a 10<sup>a</sup> menor densidade do estado. A população está distribuída igualmente entre rural e urbana, mas com uma mínima tendência para os moradores do meio rural (BRASIL, 2014a). O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de Urupema é 0.748, e sua economia baseia-se na maçã, na batata, na moranga e na pecuária (URUPEMA, 2014a). Oficialmente, Urupema conta com 20 estabelecimentos de hospedagem distribuídos em quatro chalés, dois hotéis urbanos, um hotel rural e 14 pousadas, ditas alternativas (IDEM, 2014b). O objetivo do presente trabalho foi diagnosticar os meios de hospedagem do município de Urupema.

## METODOLOGIA

O trabalho caracterizou-se como uma pesquisa de cunho qualitativo, descritivo (GIL, 2008). Pois, visou construir um quadro da infra-estrutura de hospedagem do município. Os dados para a análise dos estabelecimentos de hospedagem foram obtidos a partir da planilha de observação, composta por diferentes itens que caracterizam estes estabelecimentos. Para tanto, utilizou-se os parâmetros de classificação do Ministério do Turismo (MT), que são agrupados da seguinte maneira, Infraestrutura, Unidades Habitacionais, Alimentos e Bebidas (A&B), Serviços e Sustentabilidade (BRASIL, 2014b). São aproximadamente 200 itens que foram observados durante as visitas. O MT distingue sete tipos de meios de hospedagem, mas apenas quatro interessam ao trabalho, visto que só estes são encontrados no município. Que são:

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

*Hotel:* Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária

*Hotel Fazenda:* Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo

*Cama e Café:* Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside (IDEM, 2014b).

A realização da coleta de dados deu-se em visitas, previamente agendadas, aos estabelecimentos cadastrados pela prefeitura municipal. Os dados coletados foram analisados através de uma planilha de Excel. As propostas de adequação dos estabelecimentos basearam-se no sistema de classificação citado acima.

## RESULTADOS

Dos 20 estabelecimentos existentes no município, 12 localizam-se no meio rural. Esse fato gera certo transtorno para os visitantes que desejem se hospedar nestes locais, pois apesar de haver um esforço do poder público, as estradas necessitam de manutenção constante e melhor sinalização, principalmente no que diz respeito aos locais de hospedagem e atrativos turísticos. Um estabelecimento visitado foi enfático com relação às condições das estradas do município. Observou-se que há divergência na designação dos meios de hospedagem de Urupema, em relação ao padrão do MT. Os meios de hospedagem de Urupema caracterizam-se da seguinte forma: dois Hotéis Fazenda, dois Hotéis, sete Pousadas, sete Cama e Café e duas casas de aluguel temporário. As acomodações são modestas, contudo confortáveis. Considerando os parâmetros de classificação do MT, que nortearam o diagnóstico dos meios de hospedagem de Urupema, há poucos itens que mereçam adequação. Talvez o caso mais importante seja de uma propriedade em que há um desgaste natural da construção, além de um conflito familiar com relação a seguir com a hospedagem ou não.

### CONCLUSÃO

As informações colhidas pelo projeto foram encaminhadas a prefeitura local, juntamente com sugestão das seguintes ações, que visam contribuir para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pelo município.

- α) Os estabelecimentos podem se adequar aos padrões propostos pelo ministério do Turismo. Não que eles devam buscar uma classificação, mas utilizar estes parâmetros para agregar qualidade aos serviços oferecidos.
- β) Recomenda-se que a prefeitura municipal coordene um movimento para atestar a qualidade dos meios de hospedagem, criando um símbolo, reconhecido pelos consumidores. Esta marca deve vir de um ícone local, como o pinhão, o papagaio Charão, entre outros. Um fator de sua importância para melhorar o padrão de atendimento dos meios de hospedagem do município, passa pela qualificação do setor.
- χ) Propõe-se a oferta de um curso sobre atendimento em pequenos meios de hospedagem. A participação neste curso, entre outros atributos, pode ser utilizada como parâmetro para atribuir o selo de qualidade ao estabelecimento. Para facilitar a participação das pessoas envolvidas, recomenda-se que a qualificação aconteça através de oficinas semanais, abrangendo diferentes temas referentes à hospitalidade de cunho prático, tais como:
  - ✓ Recepção
  - ✓ Governança
  - ✓ Café da manhã
  - ✓ Higiene e manipulação de alimentos
  - ✓ Serviço
  - ✓ Decoração de ambientes, internos e externos
  - ✓ Potencial turístico do município
  - ✓ Visita Técnica.
- δ) Outro ponto importante é complementar com mais informações, o sistema de sinalização das estradas do município. Cabe ao poder público coordenar e padronizar o sistema de sinalização. Contudo é fundamental que os proprietários dos meios de hospedagem façam a sua parte identificando seus estabelecimentos, conforme os padrões definidos. A sinalização também deve abranger os atrativos turísticos existentes no município.
- ε) Recomenda-se a construção de um guia de turismo *on line*, onde os turistas possam conhecer as diferentes atrações que o município oferece, e assim planejar sua viagem.
- φ) Para tanto, é importante fazer um inventário dos atrativos turísticos do município. Assim tornar conhecidas as suas belezas naturais.
- γ) Além disso, a identificação e catalogação de lendas e “causos” próprios da região. Que podem compor um livro ou ainda serem contados durante os eventos que acontecem na cidade, para moradores e turistas.

- n) Sugere-se ainda a criação, através da secretaria municipal de agricultura e meio ambiente, sindicato dos trabalhadores rurais, entre outros, de uma feira do produtor. O objetivo da feira é mostrar aos visitantes e moradores, além da comercialização, os produtos agropecuários e agroindustriais do município.

## REFERÊNCIAS

(BATHKE, 2002).

BRASIL, Instituto Brasileiro de geografia e Estatística. **Sinopse do Censo Demográfico 2010: Santa Catarina.** Disponível em: <http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=21&uf=42>. Acesso: 08/02/ 2014a.

\_\_\_\_\_, Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem.** Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/>. Acesso: 08/02/ 2014b

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LINS, Hoyêdo Nunes. **ESTILIZAÇÃO DO TURISMO: ENSAIO COM FOCO NA SERRA CATARINENSE.** II Encontro de Economia Catarinense abril de 2008– Chapecó, SC

RADARDOVALE. **Verão atrai turistas na Serra Catarinense.** Disponível em: <http://www.radaraltovale.com/noticia/antenado/verao-atrai-turistas-na-serra-catarinense-4039#.UvhaXvldVjR>. Acesso: 07/02/2014.

SANTUR. **Destinos.** Disponível em: [http://www.santur.sc.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=section&id=13&Itemid=231](http://www.santur.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=section&id=13&Itemid=231). Acesso: 07/02/2014a.

\_\_\_\_\_. **Serra Catarinense.** Disponível em: <http://www.santur.sc.gov.br/destinos/serra-catarinense.html>. Acesso: 07/02/2014b.

SOL – Secretaria Estadual de Turismo, cultura e Esporte. **Santa Catarina perto de ser hexacampeã.** Disponível em: [http://www.sol.sc.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2192:santa-catarina-pode-ser-hexacampea&catid=1:noticias-em-destaque&Itemid=177](http://www.sol.sc.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2192:santa-catarina-pode-ser-hexacampea&catid=1:noticias-em-destaque&Itemid=177). Acesso: 07/02/2014

URUPEMA, Prefeitura Municipal de. **URUPEMA.** Disponível em: <http://www.cidademaisfriado brasil.com.br/urupema.php>. Acesso: 08/02/2014a

\_\_\_\_\_. **Onde Ficar.** Disponível em : <http://www.cidademaisfriado brasil.com.br/onde-ficar.php>. Acesso: 08/02/2014b