

ISSN 2238-9113

ÁREA TEMÁTICA: (marque uma das opções)

- COMUNICAÇÃO
- CULTURA
- DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- EDUCAÇÃO
- MEIO AMBIENTE
- SAÚDE
- TRABALHO
- TECNOLOGIA

**A HOTELARIA NA CIDADE DE PONTA GROSSA – PR: UMA ANÁLISE DO
PERFIL DO HÓSPEDE E DA OCUPAÇÃO HOTELEIRA ATRAVÉS DE PROJETO
DE EXTENSÃO**

Mayra Prestes Lima (mayrapl@hotmail.com)
Luiz Fernando De Souza (mayrapl@hotmail.com)
Larissa Mongruel Martins De Lara (mayrapl@hotmail.com)
Jasmine Cardozo Moreira (mayrapl@hotmail.com)

RESUMO – A atividade turística, se bem planejada e monitorada, pode gerar grandes benefícios para uma região, desenvolvendo-a socialmente e economicamente. A hotelaria tem papel fundamental no turismo, já que sua existência é necessária para que essa atividade aconteça. Com base nessas informações é possível perceber a importância de se analisar a hotelaria para buscar formas de melhorá-la e especializá-la. Com esse objetivo, através do Projeto Pesquisa e Competitividade para a Ordenação Territorial do Turismo, foi desenvolvida uma pesquisa utilizando a coleta de dados através da pesquisa de campo, com algumas informações fornecidas diariamente pelos próprios estabelecimentos hoteleiros que participaram da pesquisa, que buscou analisar o perfil do hóspede e a ocupação hoteleira da cidade de Ponta Grossa – PR. Com este trabalho foi possível chegar ao resultado de que o perfil do hóspede da rede hoteleira de Ponta Grossa é, em sua maioria, do sexo masculino e que se hospeda na cidade a negócios, o que influencia diretamente na taxa de ocupação hoteleira, que aumenta durante os dias úteis e diminui nos finais de semana.

PALAVRAS-CHAVE – Turismo. Hotelaria. Perfil do Hóspede. Ocupação Hoteleira.

Introdução

O turismo é uma atividade que pode se destacar na economia de uma região, já que, se bem manejado e explorado, pode gerar grande desenvolvimento econômico e social, o que

podemos observar no trecho publicado no site da OMT (Organização Mundial do Turismo) a seguir:

“Durante décadas, o turismo tem experimentado um contínuo crescimento e uma profunda diversificação, até se transformar em um dos setores econômicos que crescem com maior rapidez no mundo. O turismo mundial guarda uma estreita relação com o desenvolvimento e se inscreve no número crescente de novos destinos. Esta dinâmica transformou o turismo em um motor chave do progresso socioeconômico. ” (Texto traduzido) (OMT, 2015)

A partir dessa afirmação feita pela OMT é possível analisar o quanto o turismo pode proporcionar o desenvolvimento rápido para um local. Porém, para que essa atividade aconteça, é necessária uma infraestrutura que dê suporte a ela, tal qual pode ser aprimorada para melhor receber os turistas. A hotelaria faz parte dessa infraestrutura que dá suporte para o turismo e pode agir, também, como atrativo. Para Beni (2006):

“A empresa hoteleira, um dos elementos essenciais da infraestrutura turística, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do Turismo num país. É necessário serem criadas redes de hotéis ou similares que satisfaçam as exigências das demandas internas e receptivas, tanto no que se refere à qualidade dos serviços quanto ao conforto. ” (BENI, 2006, p.211)

Castelli (2003, p.56) usa a definição do Instituto Brasileiro de Turismo para definir a empresa hoteleira como: “ pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira”.

A partir dessas definições é possível perceber a importância da hotelaria para o turismo. Pensando nisso, fez-se a proposta de investigar qual é o tipo de hóspede que vem até a cidade e também qual é a taxa de ocupação da mesma, visando conhecer o público que frequenta a cidade para, embasado nisso, criar produtos e serviços que satisfaçam essa demanda.

Para que essa pesquisa fosse realizada, tivemos o apoio do projeto de extensão Projeto Pesquisa e Competitividade para a Ordenação Territorial do Turismo, que abrangeu em sua linha de pesquisa o Projeto Perfil do Hospede da Rede Hoteleira de Ponta Grossa – PR e também o Projeto Taxa de Ocupação Hoteleira de Ponta Grossa.

O presente trabalho visa apresentar os resultados obtidos com essa pesquisa, que foi aplicada em três estabelecimentos hoteleiros da cidade durante um mês.

Objetivos

O Projeto Pesquisa e Competitividade para a Ordenação Territorial do Turismo foi desenvolvido com o objetivo de assessorar a comunidade local e regional da cidade de Ponta Grossa em pesquisas qualitativas e quantitativas, capacitação e qualificação de mão-de-obra, além de auxiliar na ordenação do território para a prática da atividade turística.

Dentro do projeto Pesquisa e Competitividade para a Ordenação Territorial do Turismo foram criados dois projetos menores ligados à hotelaria, o Projeto Perfil do Hóspede da Rede Hoteleira de Ponta Grossa – PR e o Projeto Taxa de Ocupação Hoteleira de Ponta Grossa – PR.

O projeto Perfil do Hóspede da Rede Hoteleira de Ponta Grossa tem como objetivo investigar, de forma científica, qual é o turista que frequenta a cidade de Ponta Grossa, já que não havia nenhuma pesquisa científica sobre esse assunto até então, e assim poder analisar quais são suas necessidades e desejos, utilizando essa informação para desenvolver tanto a hotelaria, quanto o turismo da cidade.

Já o projeto Taxa de Ocupação Hoteleira de Ponta Grossa foi desenvolvido com o intuito de verificar qual é a taxa de ocupação hoteleira média da cidade para saber em quais dias da semana há mais turistas.

“A taxa de ocupação hoteleira, é um dos indicadores do planejamento, do nível gerencial. É a porcentagem entre o número de UH’s ocupadas e o número total de UH’s disponibilizadas em determinado período. Para tanto, os números de UH’s ocupadas e disponibilizadas devem ser controladas diariamente”. (PETROCCHI, 2006, p.128)

O município tem vários hotéis para atender esta demanda, porém a hotelaria necessita ser pesquisada e analisada. Atualmente a cidade de Ponta Grossa não conhece a sua real ocupação hoteleira, dado de extrema importância para o planejamento municipal e também para que os empresários da área tenham uma percepção da ocupação geral da cidade e possam estabelecer estratégias de crescimento para o seu empreendimento. Também não possuem dados sobre qual é o tipo de cliente que recebem, o que também não colabora para o desenvolvimento de produtos que supram as necessidades e desejos desses clientes.

Referencial teórico-metodológico

Apesar de serem projetos diferentes, foram realizados em conjunto, sendo na mesma data e nos mesmos estabelecimentos hoteleiros. Também foram utilizados, em ambos os projetos, os seguintes critérios para a seleção de hotéis que participariam da pesquisa: possuir

mais de cinquenta unidades habitacionais e estar cadastrado no Cadastur (Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo).

Para o desenvolvimento do estudo do perfil do hóspede foi utilizado o método de pesquisa de demanda, onde acadêmicos do curso de Bacharelado em Turismo aplicaram um questionário durante um mês (de 20 de março de 2014 a 16 de abril de 2014), de segunda a sexta-feira, das 17h às 20h, na recepção de três hotéis da cidade de Ponta Grossa. Foram aplicados quinze questionários em cada hotel por dia. O questionário era composto pelas seguintes perguntas: sexo, idade, profissão, motivação da viagem, meio de transporte, tempo de estada e quanto pretende gastar, as quais eram perguntas fechadas e sugestões para a cidade, a qual era uma questão aberta. Ao todo foram aplicados 826 (oitocentas e vinte e seis) questionários.

Para obter os números da ocupação hoteleira, os hotéis selecionados, e que aceitaram participar do projeto, forneceram os dados de suas respectivas taxas de ocupação durante um mês (de 20 de março de 2014 a 20 de abril de 2014) para que conseguíssemos obter o resultado da taxa de ocupação média da cidade.

Resultados

Ao todo foram aplicadas 826 (oitocentas e vinte e seis) pesquisas nos empreendimentos hoteleiros da cidade para identificar o perfil do hóspede. A motivação da viagem foi dividida entre negócios, estudo, eventos, saúde, lazer e outros. O que se pode concluir é que 83% dos hóspedes permanecem na cidade a negócios. Dos 17% restantes que não permanecem na cidade a negócios, 7% vem à cidade a eventos, 5% a estudo, 3% a lazer, 2% correspondem a outros e não houve nenhum cliente que teve como motivação a saúde. É possível comprovar que 82% das pessoas são do sexo masculino

Percebe-se que a maior parte dos hóspedes está entre 31 e 50 anos (53%), seguido por 26 a 30 anos (21%), 51 a 60 anos (11%), 22 a 25 anos (8%), mais de 60 anos (5%) e 18 a 21 anos (2%) e a maioria têm em sua formação curricular o 3º grau completo (45%) e Pós-Graduação (32%), depois destes 2º Grau completo (19%), Outros (3%) e 1º Grau Completo (1%).

É possível perceber também que a maioria dos hóspedes tem seus gastos pagos pela empresa na qual trabalham (55%). Alguns clientes que vêm com outros propósitos além de negócios podem, também, ser bancados pela empresa, pois podem vir a convenções, treinamentos, entre outros, a serviço da empresa. Boa parte dessas pessoas vem até a cidade com o carro da empresa (28%), porém, a maior parte dos clientes prefere viajar com o carro próprio (36%). Devido essa facilidade de locomoção, pois eles não dependem de transporte, o

tempo de estada dos hóspedes varia muito, a maioria deles (31%) utilizam apenas uma estadia, ficando na cidade somente o dia seguinte o qual fazem o check-in. O restante dos hóspedes foi dividido em: 2 dias (24%), 4 a 7 dias (20%), 3 dias (13%) e mais de 7 dias (12%), demonstrando assim, que grande parte dos hóspedes permanecem mais tempo na cidade devido a compromissos marcados anteriormente.

Com base nos dados coletados nos três hotéis pelo projeto Taxa de Ocupação Hoteleira de Ponta Grossa, é possível concluir que a taxa de ocupação mensal da cidade no mês em que a pesquisa foi aplicada fechou em 64,70%. O resultado obtido pode ser analisado de forma positiva, pois está acima de 50%, porém ainda é necessário muito trabalho, pois 35,30% da ocupação é ociosa.

Analisando a taxa de ocupação média por dias da semana, o resultado obtido foi de 72,28% na segunda-feira, 77,45% terça-feira, 70,48% quarta-feira, 69,04% quinta-feira, 54,82% sexta-feira, 67,94% sábado e domingo 46,14%.

Se analisarmos por dias da semana, conforme os dados apontados anteriormente, percebe-se que durante os dias úteis a taxa de ocupação é maior que nos finais de semana, totalizando na média de 68,81% nos dias úteis e de 57,04% nos finais de semana.

Considerações Finais

A hotelaria tem papel fundamental no desenvolvimento da atividade turística, por isso esse setor necessita de uma análise para que possa conhecer o mercado em que atua e formular produtos para o público conforme as suas necessidades e desejos.

Visando desenvolver a hotelaria e, conseqüentemente, o turismo da cidade de Ponta Grossa, foram desenvolvidos dois projetos, englobados pelo projeto de extensão Projeto Pesquisa e Competitividade para a Ordenação Territorial do Turismo, que tiveram como meta definir o perfil do hóspede que vem até a cidade e analisar a taxa de ocupação hoteleira durante um mês.

Os resultados dessa pesquisa apontam que a grande maioria dos clientes que se hospedam em Ponta Grossa são do sexo masculino e que vem até a cidade a negócios. Também é possível observar que a taxa de ocupação hoteleira durante os dias úteis da semana é maior do que nos finais de semana.

O que se pode concluir com essa pesquisa é que o perfil do hóspede da rede hoteleira da cidade analisado, em conjunto com a taxa de ocupação hoteleira, comprova que o segmento do turismo que se destaca na cidade de Ponta Grossa é o turismo de negócios.

APOIO: Fundação Araucária e PIBEX

Referências

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 11ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9ª ed. Caxias do Sul: Educus, 2003.

OMT – **Organização Mundial do Turismo**. Disponível em:
<<http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>> Acesso em 01/07/2015.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 2ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.