

O Perfil dos Meios de Hospedagem de Maragogi-AL: Principais Resultados e Desafios de Pesquisa

Roberta Cajaseiras de Carvalho¹
Ilka Maria Escalante Bianchini²

Resumo:

Este trabalho apresenta os principais resultados gerados por pesquisa sobre os meios de hospedagem no município de Maragogi, Alagoas, Brasil. A pesquisa traçou o perfil dos meios de hospedagem do município, com foco em informações básicas sobre a infra-estrutura, serviços, recursos humanos e gestão empresarial dos meios de hospedagem. A metodologia teve como base a pesquisa bibliográfica e documental e o preenchimento de formulário sobre os meios de hospedagem de Maragogi. Neste documento são apresentados os principais resultados da investigação, além de algumas das limitações e oportunidades percebidas durante a realização da pesquisa. As informações geradas pelo projeto de pesquisa devem subsidiar o planejamento de ações de formação e capacitação para a comunidade local na área de hotelaria, a fim de inseri-los e mantê-los no mercado produtivo. Porém o município analisado ainda demonstra ter dificuldade em utilizar a produção científica (mesmos a de caráter primário ou preliminar) para contribuir com um planejamento turístico otimizado e responsável.

Palavras-chave: Hotelaria. Costa dos Corais. Planejamento turístico. Pousadas. Maragogi.

1. Introdução

O município de Maragogi, situado na região da Costa dos Corais, litoral sul de Alagoas, Brasil, está distante 125 quilômetros de Maceió (capital de Alagoas) assim como de Recife (capital de Pernambuco). O município é conhecido nacionalmente como um destino turístico de sol e praia, com destaque para suas piscinas naturais e os resorts instalados em seu território. O Ministério do Turismo classificou a localidade como um dos 65 destinos indutores do país,

¹ Mestre em Turismo (UCS) e Bacharel em Turismo (UFPE). Professora do Instituto Federal de Alagoas. profarobertac@hotmail.com

² Mestre em Administração (UFMT) e Bacharel em Turismo (PUCCampinas). Professora do Instituto Federal de Alagoas. ibianchini@yahoo.com.br

baseando a execução do Programa de Regionalização do Turismo no litoral norte do estado de Alagoas (Brizolla, 20?).

A região da Costa dos Corais (formada pelos municípios de Paripueira, Barra de Santo Antônio, Passo de Camaragibe, São Miguel dos Milagres, Porto de Pedras, Porto Calvo, Japaratinga e Maragogi) é muito importante para o turismo no estado de Alagoas, pois concentra localidades com atrativos turísticos reais e potências de grande beleza cênica e valor cultural, além de muitos equipamentos turísticos (<http://www.costadoscorais.com>). A área integra, ainda, APA homônima de jurisdição federal e é reconhecida como um *case* de sucesso no planejamento turístico brasileiro, segundo Ministério do Turismo [Mtur], Associação Brasileira das Operadoras de Turismo [BRAZTOA] e Serviço de Apoio às Pequenas e Micro Empresas [Sebrae] (200?).



Figura 1: Localização de Maragogi-AL (<http://www.maragogionline.com.br>).

Além das paisagens atraentes, a prestação de serviços turísticos na região também merece destaque: os empreendimentos hoteleiros (principalmente os de pequeno e médio porte) e restaurantes são frequentemente divulgados na mídia especializada. Por isso, considera-se que as atividades relacionadas à hospedagem e restauração estão entre as que mais empregam nos municípios da região. Segundo a seccional Alagoas da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, a região possui 52 meios de hospedagem associados (<http://www.hoteisdealagoas.com.br>).

Apesar dos elogios destinados à Costa dos Corais nas discussões sobre planejamento turístico (notadamente os divulgados pelo Governo Federal), percebe-se uma escassez de dados oficiais sobre o setor hoteleiro da região. Assim, ainda não é possível comprovar que o turismo traga muitos benefícios à empregabilidade e inclusão social da comunidade local: não se sabe quantos empreendedores hoteleiros regulamentados existem (o Cadastur ainda ganha corpo em Alagoas), quantos gestores são qualificados na área e oriundos da região, e quantos funcionários são moradores dos municípios em que os meios de hospedagem estão instalados, por exemplo.

Maragogi, assim, é carente de pesquisas primárias e descritivas, que possam embasar investigações mais detalhadas sobre o mercado turístico regional. Apesar disso, as poucas tentativas de levantamentos básicos são permeadas de limitações, embora também agraciadas por grandes descobertas.

O projeto de pesquisa intitulado “Pesquisa Diagnóstica sobre o Perfil da Hotelaria na região da Costa dos Corais – AL” foi oportunizado pelo PIBIC (Programa de Iniciação Científica) do IFAL - Instituto Federal de Alagoas, e contou com a atuação de uma aluna bolsista vinculada ao primeiro ano do curso médio integrado de Hospedagem no campus Maragogi. O objetivo geral da investigação foi identificar o perfil dos meios de hospedagem dos municípios da Costa dos Corais-AL. Como objetivos específicos estão listados: identificar os meios de hospedagem legalizados localizados na região; identificar a infra-estrutura e os serviços disponibilizados pelos meios de hospedagem; levantar as principais características dos clientes internos e externos atendidos pelos estabelecimentos; apresentar as principais características da gestão empresarial dos meios de hospedagem.

2. Metodologia Proposta

O projeto de pesquisa (iniciado em março de 2011 e concluído em fevereiro de 2012) tem caráter quali-quantitativo, e seguiu diversas etapas para sua consecução, a saber:

Na Fase 1, teve início a pesquisa bibliográfica e foi investigada a quantidade de meios de hospedagem da Costa dos Corais, através de levantamento documental junto a órgãos públicos e associações. Outros dados sobre a hotelaria regional foram coletados em sites, revistas e guias impressos especializados de reconhecimento nacional (como o Guia Quatros Rodas e a revista Viagem e Turismo).

Durante a realização da pesquisa, percebeu-se a impossibilidade de se levantar os dados em todos os municípios da Costa dos Corais (por limitações logísticas, recursos financeiros e humanos, entre outros fatores). Por isso, esta pesquisa preliminar focou sua ação nos meios de hospedagem do município de Maragogi. Outra constatação da equipe de pesquisadores foi a dificuldade em aplicar o instrumento de pesquisa junto aos hotéis de grande porte e resorts do município, que ficam mais distantes do centro da cidade e seus gestores possuem menos disponibilidade de tempo para responder ao questionário durante a alta estação (período no qual se realizou o trabalho de campo).

Por isso, a pesquisa concentrou seus esforços na visita às pousadas e hotéis de pequeno porte, que correspondem à maior parte dos equipamentos hoteleiros a serem analisados. Assim, apesar da exclusão dos grandes hotéis e resorts da investigação, foram obtidas informações que revelam o atual perfil da hotelaria no município de Maragogi.

A Fase 2 correspondeu à elaboração do formulário de pesquisa, onde foram apresentados os dados a serem levantados junto aos meios de hospedagem. Para a definição das informações adequadas ao levantamento, foi realizada pesquisa bibliográfica e documental, além da análise de outros formulários aplicados à hotelaria em outras ocasiões, como o Inventário da Oferta Turística (MTur, 2010), o Censo Hoteleiro de Goiânia (Semtur, Sebrae, MTur et al, 2008), e os trabalhos de Teixeira e Morrison (2003) e Dal'Maso (2008).

Na terceira fase do projeto se procedeu a aplicação do formulário. Para tanto, a aluna bolsista e um aluno voluntário realizaram entrevistas junto aos gestores ou funcionários autorizados pelos meios de hospedagem, a fim de levantar os aspectos atendidos ou não pelos

empreendimentos (como infra-estrutura, serviços, recursos humanos e gestão empresarial). Destaca-se que o cronograma preliminar precisou ser alterado por conta do movimento grevista nacional de professores dos Institutos Federais em 2011, o que postergou o início do trabalho de campo.

A estatística descritiva, correspondente à Fase 4 do levantamento, foi realizada através da tabulação de dados utilizando o software Microsoft Office Excel 2007.

A quinta e última fase da pesquisa correspondeu à divulgação dos resultados junto à comunidade local e acadêmica. A equipe de pesquisa elaborou um relatório resumindo os principais dados levantados e repassou o documento para a Secretaria de Turismo de Maragogi. O documento seguiu acompanhado de uma apresentação no formato *power point* contendo os principais resultados, a fim de facilitar sua divulgação.

Segundo dados oficiais fornecidos pela Secretaria de Turismo de Maragogi, o município possui 52 (cinquenta e dois) meios de hospedagem cadastrados, sendo: 05 chalés; 07 hotéis; 32 pousadas; 06 privês; 02 condomínios.

As pousadas correspondem a aproximadamente 61,5% dos meios de hospedagem do município. Considerando a dificuldade em incluir todos os tipos de equipamentos hoteleiros na pesquisa de campo, optou-se por focar a investigação nas pousadas, meios de hospedagem mais recorrentes.

Entre as 32 pousadas cadastradas, foi aplicado o instrumento em 19 empreendimentos (aproximadamente 59,4% das pousadas do município) (Figura 2). Outros três meios de hospedagem foram mantidos na pesquisa, refletindo uma tentativa inicial de atender a outros tipos de empreendimentos. Assim, a amostra analisada correspondeu a 22 equipamentos hoteleiros (ou seja, 42% do universo de pesquisa).

3. Principais resultados obtidos

Este artigo destaca os principais resultados obtidos pela pesquisa, enfocando os dados que possam ser importantes para um melhor gerenciamento dos empreendimentos, além de ações direcionadas pela Prefeitura Municipal e por instituições de ensino (como o próprio IFAL, atuante com o curso médio integrado de Hospedagem e os cursos de curta duração). Os principais resultados obtidos foram:

- a) Administração Familiar da maioria dos empreendimentos: cerca de 59% dos meios de hospedagem são de administração familiar, ou seja, os próprios proprietários e seus familiares gerenciam o negócio.
- b) Empresas com até cinco anos de existência: mais da metade (59%) dos empreendimentos existem há cinco anos ou menos no mercado local. Apenas 18% dos meios de hospedagem foram inaugurados a mais de dez anos.
- c) Apesar de a Costa dos Corais ser conhecida no Brasil como um exemplo de associativismo no turismo, a maioria dos meios de hospedagem (64%) não está vinculada a entidades representativas. Entre os não-vinculados a associações ou similares, 67% informaram não ter interesse no assunto.
- d) O turismo de eventos é considerado pela Prefeitura Municipal uma das alternativas para diminuir os efeitos da sazonalidade durante a baixa estação. Porém, 68% dos equipamentos pesquisados não possuem espaço para eventos
- e) Os meses com maior fluxo de turistas em Maragogi são janeiro, dezembro, fevereiro, novembro e julho. Os meses com menor fluxo de turistas são maio, junho, julho, agosto, março e abril.
- f) A quantidade média de dias de permanência de turistas, segundo cerca de 54% dos entrevistados, é de três dias. Cerca de 22% informaram que os turistas costumam ficar dois dias em Maragogi.
- g) Os setores que mais empregam nos meios de hospedagem analisados são camareira, recepcionista, garçom e cozinheiro (Figura 2).

IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

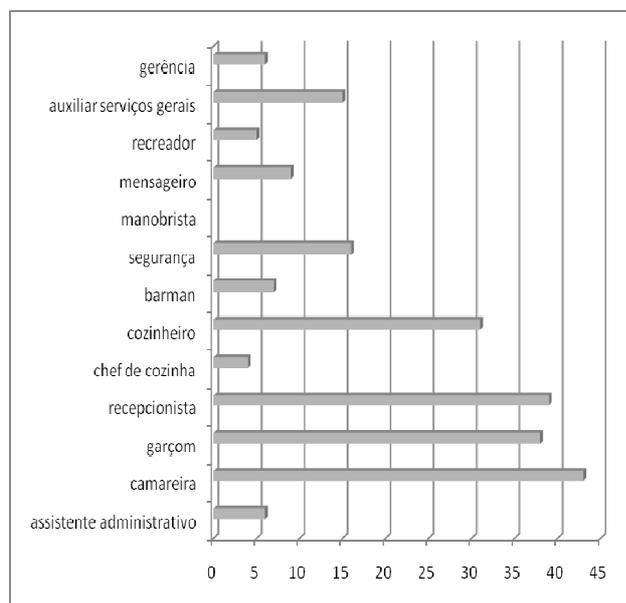


Figura 2: Quantidade de funcionários dos meios de hospedagem de Maragogi, por função.

h) Os meios de hospedagem pesquisados informaram que os setores que mais necessitam de capacitação atualmente são: recepção, cozinha, governança e serviços em A&B (Figura 3).

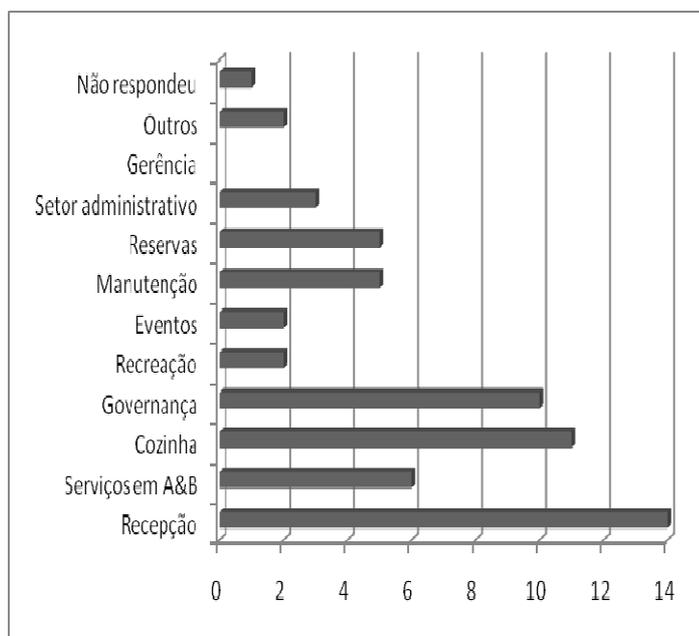


Figura 3: Setores dos meios de hospedagem de Maragogi com mais necessidade de qualificação.

- i) Quando perguntados sobre as maiores dificuldades para o gerenciamento dos meios de hospedagem, os gestores destacaram a falta de mão-de-obra qualificada (cerca de 72%), a falta de clientes (36%) e desunião do segmento hoteleiro e falta de capital de giro (ambas as opções citadas por cerca de 31%).

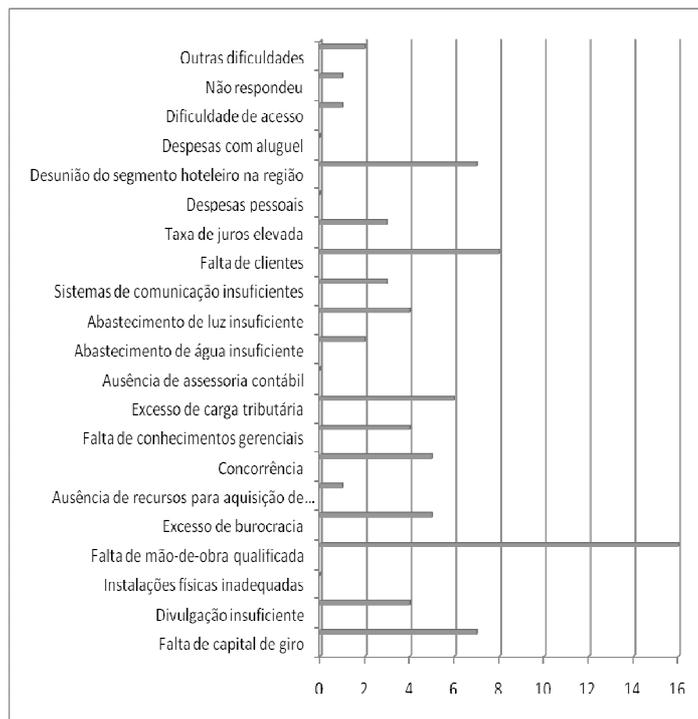


Figura 4: Dificuldades mais relevantes para o gerenciamento dos meios de hospedagem de Maragogi

4. Desafios e oportunidades percebidas durante a investigação

O projeto de pesquisa em questão foi permeado por algumas dificuldades, que dificultaram principalmente a realização do trabalho de campo. Porém a investigação também foi surpreendida com a geração de informações não previstas inicialmente, mas que geram mais reflexão sobre as reais necessidades do mercado turístico em Maragogi. Para dinamizar a leitura, os desafios e oportunidades serão descritos em tópicos distintos.

- a) Sobre os desafios:

- No início do projeto de pesquisa, percebeu-se o quanto seria desafiador realizar o levantamento tendo que selecionar um bolsista do ensino médio integrado (curso técnico de hospedagem), e oriundo de uma cidade do interior alagoano. Para minimizar o impacto das deficiências prévias dos alunos em relação ao ensino fundamental, procedeu-se um processo seletivo – com base no desempenho dos candidatos na disciplina ‘Noções de Turismo e Hotelaria’, voltada ao primeiro ano.

A aluna que obteve o melhor desempenho foi selecionada como bolsista, porém isso não excluiu outras limitações futuras: a estudante teve dificuldades em acessar computador e à internet (recursos ainda não disponíveis na escola, à época), e não sabia utilizar o programa Windows Excel, essencial para o tratamento dos dados coletados.

- Percebeu-se a impossibilidade de se levantar os dados em todos os nove municípios da Costa dos Corais (por limitações logísticas, recursos financeiros e humanos, entre outros fatores). Por isso, o projeto focou sua ação nos meios de hospedagem do município de Maragogi, pólo indutor do turismo no APL (arranjo produtivo local) Costa dos Corais, instituído pelo Sebrae Alagoas.
- Outra constatação da equipe de pesquisadores foi a dificuldade em aplicar o instrumento de pesquisa junto aos hotéis e resorts do município, que ficam mais distantes do centro da cidade, e seus gestores possuem menos disponibilidade de tempo para responder ao questionário durante a alta estação (período no qual se realizou o trabalho de campo). As tentativas de envio do formulário para os endereços eletrônicos institucionais não tiveram sucesso.
- Na instituição a qual o projeto estava vinculado, as ações de pesquisa ainda não são consideradas prioritárias - o foco do IFAL, declaradamente, é priorizar as ações de ensino. Por isso, os projetos de pesquisa não possuem verba própria e dependem da disponibilização de recursos de cada campus. A falta de recursos financeiros culmina na

ausência de recursos materiais em tempo hábil, o que muitas vezes inviabilizou o trabalho de campo (registro fotográfico, deslocamento, envio de correspondências, gravação de entrevistas, etc).

- Durante a pesquisa bibliográfica, percebeu-se que outras investigações publicadas sobre a Costa dos Corais tinham foco na sua configuração como arranjo produtivo local, modelos de gestão, etc (Carvalho & Galvão, 2011). Foi encontrada nenhuma publicação voltada à parte operacional do turismo (meios de hospedagem, agências e operadoras, serviços em A&B, etc). O órgão estadual de turismo não possuía dados primários, pois o Cadastur e outros levantamentos, segundo o órgão, ainda estavam sendo realizados. Apesar da ausência (ou divulgação) desses dados básicos, o Governo do Estado promete, ainda para este ano, a divulgação do Plano Estadual de Turismo (2013-2023) e insiste em caracterizar Alagoas como exemplo de associativismo e planejamento participativo.

b) Oportunidades

- A pesquisa concentrou seus esforços na visita às pousadas e hotéis de pequeno porte, que correspondem à maior parte dos equipamentos hoteleiros analisados. Assim, apesar da exclusão dos grandes hotéis e resorts da investigação, foram obtidas informações que revelam o atual perfil da hotelaria no município de Maragogi. Ficou claro que os esforços da gestão pública em relação à capacitação dos meios de hospedagem da região devem ser iniciados pelas pousadas, que apresentam mais dificuldades em se manter no mercado.
- A investigação promoveu a oportunidade de participação de alunos do ensino técnico em atividades de pesquisa em turismo, fato inédito no município. A atuação dos estudantes (bolsista e voluntário) despertou o interesse de outros discentes, que passaram a solicitar aos docentes do curso a proposição de novos projetos e oportunidades de participação.
- O trabalho de campo promoveu a interação dos alunos envolvidos com os meios de hospedagem do município. Através desse contato preliminar foram estabelecidas

negociações sobre oportunidades de estágio e trabalho nos empreendimentos visitados. Os discentes também perceberam a grande participação das pousadas na economia regional, notadamente sua importância para a geração de empregos diretos e indiretos.

- Durante a pesquisa bibliográfica e documental, os pesquisadores se depararam com a carência de dados sobre meios de hospedagem na região. O fato estimulou a proposição de novas pesquisas sobre o setor e uma relação mais direta com a Secretaria de Turismo de Maragogi, que demonstrou interesse em apoiar o IFAL em outros projetos voltados à pesquisa em turismo no município.
- Os dados obtidos sobre a carência de profissionalização em alguns cargos da hotelaria no município promoveu a constatação da necessidade urgente de cursos de extensão com foco nos meios de hospedagem, outra missão do IFAL nas regiões onde está instalado.

5. Considerações Finais

Ao final da pesquisa, alguns objetivos específicos não foram plenamente atendidos. Não foi possível levantar informações relevantes sobre os clientes externos, diagnóstico que exigiria um trabalho de campo adicional e outra estratégia de coleta de dados.

As informações obtidas sobre os clientes internos foram úteis para diagnosticar a necessidade urgente de treinamentos específicos. Porém, o tema também merece uma investigação mais aprofundada, que avalie a fundo a empregabilidade do setor e o investimento em recursos humanos nos grandes empreendimentos hoteleiros, por exemplo.

Os resorts e grandes hotéis, como dito anteriormente, não foram contemplados por este projeto de pesquisa. Apesar de não corresponderem à maior parte dos meios de hospedagem da região merecem uma pesquisa adicional, a fim de identificar suas principais características e limitações. Vale destacar que, apesar de não serem maioria, certamente os grandes

empreendimentos hoteleiros correspondem aos principais empregadores diretos e indiretos da região (a confirmação dessa hipótese precisa ser confirmada).

A gestão empresarial também foi incluída nesta pesquisa através de dados preliminares. Outro levantamento mais específico, que incluía entrevistas mais direcionadas aos gestores dos meios de hospedagem, poderá subsidiar o planejamento de capacitações e outros estímulos aos empreendedores da região, que demonstram necessitar de ajuda para manter seus negócios na baixa estação.

Referências Bibliográficas

Brizolla, T. *Roteiros do Brasil: Programa de Regionalização do Turismo*. [Power Point]. Brasília: Ministério do Turismo, 200?.

Carvalho, R. , Galvão, P. O arranjo produtivo local Costa dos Corais(AL) e o turismo: uma análise preliminar sobre a sua abordagem por pesquisas acadêmicas divulgadas em portais eletrônicos. In: *Revista Symposium* (Ano 15, nº 2. Julho-dezembro 2011).

Cadastur. Sistema de Cadastro de pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor do Turismo. Recuperado em janeiro de 2011 de <http://www.cadastur.turismo.gov.br>.

Dal'Maso, C.B. *Análise da Gestão da Qualidade em Serviços Hoteleiros: uma abordagem das questões internas do modelo PZB*. [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre: PUCRS, 2008.

MTur, Sebrae, BRAZTOA. Turismo Sol e Praia: Costa dos Corais. In: _____. *Vivências Brasil: aprendendo com o Turismo Nacional*. 1 CD-ROM. (21,25 min). Brasília: Governo Federal, 200?.

MTur. *Inventário da Oferta Turística*. Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Recuperado em julho de 2010 de <http://www.turismo.gov.br>.

Teixeira, R.M., Morrison, A.. Empreendedores no setor turístico: o caso de empresas hoteleiras de pequeno porte. In: EGEPE – Encontro de Estudos sobre Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas. *Anais...* Brasília: UEM/UEL/UnB, 2003, p. 54-70.