

## **ESTUDO DE CASO EM HOTEL DA CIDADE DE RIO GRANDE - RS: MUDANÇAS APÓS A INSTALAÇÃO DO POLO NAVAL**

**DANIEL VIANNA PEREIRA<sup>1</sup>; PRISCILA VASCONCELLOS CHIATTONE<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - UFPEL – [danielviannapereira@hotmail.com](mailto:danielviannapereira@hotmail.com)

<sup>2</sup>Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - UFPEL – [priscilachiattoni@hotmail.com](mailto:priscilachiattoni@hotmail.com)

### **1. INTRODUÇÃO**

O fomento do turismo na metade sul do Rio Grande do Sul, no Brasil, por anos esteve estagnado e sem perspectivas maiores, panorama este que vem mudando desde 2007 com o crescimento do Polo Naval, localizado na cidade de Rio Grande. A partir de 2011 a ampliação do Polo se intensificou e pode-se notar maiores mudanças na região, principalmente o aumento do turismo de negócios.

A real importância do turismo dá-se pela promoção e desenvolvimento de localidades ao ampliar as oportunidades econômicas e sociais dos cidadãos residentes da região visitada. Salienta-se assim que, a união da comunidade local com o trade turístico amplia a possibilidade de gerar riquezas e mais do que promover melhorias, o turismo pode espalhar seus benefícios por toda região e aumentar ainda mais as vantagens para o próprio município.

MARTINS; MARTINS (2005) argumentam que vendo-se o turismo ou a destinação turística como um produto, é possível ser dito que a satisfação em turismo está muito correlacionada como a qualidade de produtos e serviços turísticos, devendo assim o trade focar na qualidade. Mas a rede hoteleira da cidade de Rio Grande encontra-se preparada para receber e atender com qualidade essa crescente demanda turística.

Para CASTELLI (2001) o cliente da hotelaria está mais exigente, e espera encontrar num hotel muito mais do que tem no conforto de sua residência. E diz, ainda que qualidade compensa, e sem ela as empresas não sobrevivem diante da presente competitividade.

Este trabalho tem como objetivo principal fazer uma investigação sobre mudanças, transformações e adequações em um hotel de Rio Grande - RS em detrimento do crescimento do turismo com a instalação do Polo Naval.

### **2. METODOLOGIA**

O procedimento metodológico de investigação foi pesquisa qualitativa com estudo de caso em hotel localizado na cidade de Rio Grande – RS – Brasil. Para isso utilizou-se o instrumento de pesquisa questionário aberto, aplicado à gestão desse hotel, o qual abordou as seguintes questões: se o hotel é de rede, as alterações de estrutura, taxa ocupação, números de unidades habitacionais - UHs, reformas nessas UHs, mudanças no setor de hospedagem, mudanças no

setor de restauração, e se a gestão tem planos de implantar outro meio de hospedagem na região.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa realizada no hotel demonstrou que este pertence à rede Gaúcha de Novo Hamburgo, é o único na cidade, no entanto a empresa planeja expansão com um hotel em São José do Norte defronte ao estaleiro EBR, este já em fase de construção. A empresa ainda almeja mais uma unidade na cidade de Pelotas, cinquenta quilômetros de Rio Grande, e para esta finalidade, o terreno já está comprado e o projeto aprovado pelos órgãos competentes da cidade.

As alterações realizadas desde o ano de sua construção, em 2011, para poder atender a demanda extra de hospedagens, foram à troca de frigobares, ampliação de *room service* e do restaurante, maior oferta de serviços de alimentação, cardápios mais elaborados e contratação de um chefe de cozinha.

Inicialmente o restaurante do hotel ofertava alguns pratos prontos congelados, após também alguns lanches e, posteriormente, “pratos do dia”. Ao final, já tinham um cardápio igual ao utilizado no *room service* dos outros hotéis da rede. Segundo a gerente: “hoje em dia trabalhamos com mais pratos, estes entram como sugestão do chefe e são alterados a cada seis meses, pois apenas a opção do cardápio do *room service* não era suficiente como opção de alimentação”. A entrevistada ainda afirmou que legalmente o restaurante do hotel é terceirizado, no entanto é administrado pela própria empresa. Segundo ela: “Não fazemos divulgação do restaurante para o público externo, pois nosso foco são os hóspedes, mas não é negado o consumo pelo público externo”. Segundo a gerente do hotel, as mudanças foram realizadas para atender a demanda de turistas que chegaram à região e que, mesmo fundado em 2012, procurou melhorar para bem receber o turista.

A maior taxa de ocupação do hotel foi em 2013, com 100%, ano este em que o Polo Naval estava com três plataformas em fases finais de construção: P-55, P-53 e P-66. Segundo a gerente do hotel, a ocupação deste está diretamente relacionada com a movimentação no Polo Naval e que vê um aumento nos próximos anos com a construção do novo estaleiro em São José do Norte. A gerente afirma também que já existe interesse de futuras instalações de grandes Hotéis de rede como Intercity, Ibis, Plaza e Lagheto, mas que as instalações familiares estão dando conta dessa demanda atual.

### 4. CONCLUSÕES

A instalação do Polo Naval na cidade de Rio Grande foi um marco para fomentar o turismo e o desenvolvimento econômico dessa região, gerando empregos, renda e novos negócios. A demanda de ocupação no meio de hospedagem estudado está diretamente proporcional as operações no Polo Naval na cidade de Rio Grande, sendo que a maior taxa de ocupação deu-se em 2013, ano este que estavam em fase final de construção três plataformas. Para atender a crescente demanda e receber os hóspedes com qualidade, o hotel estudado, mesmo inaugurado em 2012, já realizou reformas e adequações.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTELLI, G. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MARTINS, A. A. C.; MARTINS, E. M. S. C. A variável qualidade e programas de qualidade total de serviços e operacionais na rede hoteleira do município de Maceió-AL. In: **IX ENCONTRO NACIONAL DE TURISMO COM BASE LOCAL**, Recife, 2005, Anais... IX Encontro nacional de turismo com base local, 2005, v.1.