



## O lazer em pousadas de pesca: um estudo de caso na Rota do Lambari, Porto União (SC)

### *The leisure in fisheries inns: a case study in Rota do Lambari, Porto União (SC, Brazil)*

Gustavo Vieira Setlik, Felipe Luiz

#### RESUMO

As pousadas são meios de hospedagem de pequeno porte, com um atendimento mais personalizado, e muitas vezes realizado diretamente pelos seus proprietários. Porém, independentemente do tamanho e da capacidade de um meio de hospedagem, ele pode investir em uma oferta de lazer, da mais simples, com algumas atividades, até a mais completa, com estrutura de equipamentos e serviços que buscam atender as expectativas de lazer dos hóspedes, contribuindo com isso para uma valoração de mercado. Esta pesquisa é um estudo de caso, com dados coletados em pesquisa bibliográfica, em artigos publicados sobre o tema, e entrevistas estruturadas, que através de dois métodos, quali-quantitativos, de coleta e análise de dados, teve como objetivo analisar a oferta de lazer das pousadas da Rota do Lambari, em Porto União, SC, os serviços e os equipamentos que estão sendo oferecidos aos hóspedes. Como resultado se observou uma oferta de lazer grande e variada na maioria delas, e uma oferta não focada somente no pescador, mas que atende a toda a família e outros hóspedes que não exercem a pesca.

**PALAVRAS-CHAVE:** Lazer em Pousadas; Índice de Qualidade do Lazer; Turismo de Pesca.

#### ABSTRACT

The lodges are small lodging facilities, with a more personalized service, and often performed directly by its owners. However, regardless of the size and capacity of a host resource, it can invest in a range of leisure, the simplest, with some activities to the fullest, with equipment structure and services that aim to meet the leisure expectations guests, a contributing factor to a market valuation. This research is a case study, with data collected in literature, in articles published on the subject, and structured interviews, which through two methods, qualitative and quantitative data collection and analysis, aimed to analyze the supply of leisure, hotels and *Rota do Lambari*, in the city of *Porto União (SC, Brazil)*, services and equipment that are being offered to guests. As a result it was observed offered a large and varied leisure in most of them, and not focused only offer the fisherman, but that caters to the whole family and other guests not engaged in fishing.

**KEYWORDS:** Leisure in Hotels; Leisure Quality Index; Fishing Tourism.

## Introdução

Os diversos tipos de meios de hospedagem, cada um com suas características e diferenciais, são definidos de acordo com uma classificação. No Brasil é o Ministério do Turismo que regulamenta essa classificação, utilizando o sistema SBClass (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem). Além da classificação formal, existe um entendimento empírico o qual, na maioria das vezes, é utilizado pelas empresas hoteleiras e pelos turistas.

Dentre as tipologias mais conhecidas existem as pousadas. São empreendimentos em sua maioria administrados por uma gestão familiar, com poucas unidades habitacionais, distribuídas de forma horizontal, oferecendo alimentação, pouso, e recepção (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011). Apesar destes empreendimentos oferecerem poucos serviços e equipamentos, se comparados a um hotel ou resort, a oferta de lazer deles deve ser pensada estrategicamente na gestão de marketing.

Autores da área da hotelaria (CASTELLI, 2006; CÂNDIDO; VIEIRA, 2003; PETROCCHI, 2002) consideraram que, atualmente, não depende do tamanho da estrutura de um hotel para que ele invista no setor de lazer, seja com equipamentos, seja com estrutura completa e equipe de lazer, ou até com simples atividades propostas aos hóspedes. Mas que este setor tem grande importância no processo de decisão do cliente por um empreendimento ou outro, ou seja, a oferta de lazer influencia na valoração de mercado do meio de hospedagem.

Com base nesses conceitos, esta pesquisa teve como objetivo analisar a oferta de lazer das pousadas da Rota do Lambari, os serviços e equipamentos que estão sendo oferecidos aos hóspedes. Foram escolhidas 04 pousadas pertencentes à Rota do Lambari, rota turística essa localizada em Porto União, SC. As quatro pousadas possuem características similares e público alvo em comum, os pescadores de lambari, peixe muito encontrado nessa localidade. Para isso utilizou-se dois métodos de análise, encontrados em pesquisa na base de dados de artigos científicos nacionais e internacionais, que abordassem o tema lazer e pousadas de pesca. Com base nestes métodos, esta pesquisa se classifica como quali-quantitativa, e foi utilizada a estratégia de estudo de caso.

## O setor de lazer e recreação nos meios de hospedagem

São diversos os tipos de meios de hospedagem existentes ao redor do mundo. Mesmo classificados em uma categoria, se demonstram diferentes em vários aspectos, agradando os mais diferentes públicos, e adequando-se as peculiaridades e culturas do local onde estão fixados.

Segundo Petrocchi (2002, p.19), a hotelaria é um dos fatores da base do turismo. A atividade turística é baseada em três pilares: o transporte, a hospedagem e o atrativo. O autor, neste caso, inclui os alimentos dentro da hotelaria. Complementa citando que *“a hotelaria é um subsistema do sistema de turismo e, como tal, interage com as demais partes e influencia, assim como é influenciada, pelo desempenho do todo”*.

Uma empresa hoteleira, termo utilizado por Castelli (2006, p.14) seria *“uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”*. Os meios de hospedagem de turismo, são aqueles que

oferecem/ofertam alojamento temporário, mediante contrato e cobrança de diária, segundo Castelli (2006, p.15). Reforçando o mesmo conceito de hotelaria de Castelli e Petrocchi, Cândido e Vieira (2003), e acrescentam que o *“Hotel é o meio de hospedagem mais convencional e comumente encontrado em centros urbanos. É o estabelecimento onde os turistas encontram hospedagem e alimentação em troca de pagamento por esses serviços”*.

Atualmente, pode-se incluir na definição de hotel diversas características que foram sendo agregadas e adaptadas ao passar do tempo, Petrocchi (2002) fala que os hotéis deixaram de possuir apenas espaços para hospedagem e agora estão integrando espaços multifuncionais, como por exemplo os eventos empresariais, eventos sociais. Podemos trazer também o exemplo da cidade de Las Vegas, como um destino onde a hotelaria está associada a uma gama de atrativos de entretenimento, em especial os jogos de cassino.

Existe uma diversidade de fatores e expectativas dos hóspedes em relação a um meio de hospedagem, Cândido e Vieira (2003) trazem os principais, são eles: conforto e bem-estar, segurança, alimentação, descanso, recreação, informação, hospedagens diversas e serviços. Cada uma destas expectativas é norteadas pelo cliente de acordo com o seu desejo e suas necessidades no momento. Para isso uma gama de serviços e equipamentos diferenciados surgiram em cada hotel.

Em 16 de junho de 2011 (portaria nº100, seção III, artigo 7º e 8º, 2011) o Ministério do Turismo publicou e oficializou o novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). A partir desta data ficou vedada qualquer outra classificação hoteleira que não seja está determinada pelo ministério. O novo sistema divide os meios de hospedagem em Hotel, Reosort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart- Hotel.

Art. 8º As categorias de cada um dos tipos referidos no Art. 7º são as seguintes (Quadro 1):

**Quadro 1:** categorias dos meios de hospedagem.

**Frame 1:** categories of accommodation.

TIPO DO MEIO DE HOSPEDAGEM	CATEGORIAS
1) Hotel	1 a 5 estrelas
2) Resort	4 a 5 estrelas
3) Hotel Fazenda	1 a 5 estrelas
4) Cama e Café	1 a 4 estrelas
5) Hotel Histórico	3 a 5 estrelas
6) Pousada	1 a 5 estrelas
7) Flat/Apart-hotel	3 a 5 estrelas

**Fonte:** Ministério do Turismo, 2011. **Sourcee:** Ministério do Turismo, 2011.

A classificação dos meios de hospedagem vem a colaborar com a escolha dos turistas pelo empreendimento, de acordo com suas expectativas e necessidades. Além disso, torna-se uma ferramenta de especial importância para o gestor, que define, através dos pré-requisitos de cada tipo, as suas estratégias, suas ações, buscando sempre atender ou superar as expectativas do consumidor para aquele tipo de meio de hospedagem e de acordo com as estrelas que o empreendimento recebe.

Porém não é sempre que as expectativas estão relacionadas com a classificação normativa. Segundo o artigo abaixo, existe uma diferença entre a qualificação e a qualidade na entrega do serviço.

The analysis presented allows us to understand that though there are significant differences between the values for expectations, perceptions and differences in the various hotel categories, the ranking of the groups does not correspond to that of the categories. Further-more, given that the data shows that clients of the highest category hotels are more demanding, the fact that one star hotels are the highest rated of all, supports the hypothesis that quality is associated with the delivery of a service according to client expectations more than to establishment category. And along these same lines, we can see that a group of categories—the superior ones, especially the three-star hotels—present a much less favourable picture in terms of quality. Our conclusions are similar relating to the values obtained in the quality dimensions (FERNA`NDEZ; BEDIA, 2004, p.774)

O artigo traz como resultado, em resumo, que a qualidade está associada com a entrega de um serviço de acordo com as expectativas do cliente mais do que a categoria de estabelecimento. Lembrando, portanto o conceito básico de qualidade: qualidade = expectativas vs percepção da realidade (entrega do produto/serviço).

Em cada categoria de hotel, utilizando como base a SBClass, o consumidor pode esperar um tipo de estrutura diferente. Um meio de hospedagem, por exemplo Cama e Café, terá menos equipamentos de lazer do que um Resort, menos Unidades Habitacionais (UH), preços mais baixos etc. Porém, ambos podem ser considerados 4 estrelas. Isso dependerá dos serviços que entregam aos seus clientes, e a qualidade dos mesmos.

Para este artigo foi escolhido como objeto de estudo quatro meios de hospedagem do tipo “pousada”, pertencentes a Rota do Lambari, roteiro turístico existente na região norte de Santa Catarina (Brasil), na cidade de Porto União, divisa com o estado do Paraná. Nesta região passa o Rio Timbó, conhecido pela sua grandeza e por ser um local frequentado por pescadores, especialmente de Lambari, tipo de peixe em abundância na região.

Uma pousada segundo o Ministério do Turismo (portaria nº100, seção III, artigo 7º e 8º, 2011), através do sistema denominado SBClass, é um 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; Em geral tem as funções essenciais exercidas pelos

proprietários, e em muitos casos a família do mesmo acaba exercendo as demais funções. Esta característica é bem evidenciada nas pousadas da Rota do Lambari.

Mais especificadamente, dentro das pousadas, será analisado o setor de lazer e recreação. Este é um setor de suma importância dentro do conjunto de serviços, e tem força muito grande na motivação para a escolha do hóspede. “Hoje em dia, criam-se hotéis inteiramente voltados para proporcionar ao hóspede o máximo de opções de diversão. Às vezes, toda essa infraestrutura não representa muito em termos de faturamento, mas se constitui em forte apelo motivacional”, segundo Castelli (2006, p.220).

O objetivo desta pesquisa é analisar a oferta de lazer das pousadas da Rota do Lambari, os serviços e equipamentos que estão sendo oferecidos aos hóspedes. Podemos errar as vezes ao pensar que hotel de lazer é somente aquele que oferece isto como atrativo principal, como um Resort por exemplo.

Não depende do tipo de hotel para que possa ser pensada a implantação de um setor de lazer e recreação. Muitas vezes, o que importa é a maneira como esse serviço pode ser ofertado. Muitos executivos hospedados sentem a necessidade de relaxar, de se distrair e de praticar algum tipo de jogo, esporte e/ou alguma atividade de lazer ou descontração no final de seu dia tenso ou no final de semana durante o qual necessite permanecer preso em um hotel (CÂNDIDO; VIEIRA, 2003, p.630)

Petrocchi (2002) trabalha o setor de lazer junto com o de eventos, porém como sugestão para os empreendimentos. Falando separadamente sobre lazer, o autor apresenta um complemento, em nossa visão, à ideia de Castelli, Petrocchi (2002, p.125) diz que

certos tipos de hotéis têm no lazer um componente importante da sua formação de valor perante o mercado. São hotéis de espaços rurais ou localizados no litoral, com estruturas esportivas, equipamentos e animação voltados ao entretenimento dos hóspedes.

As pousadas da Rota do Lambari têm como principal atrativo a pesca no Rio Timbó. Esta pesca é a principal oferta de lazer das pousadas. Porém, como elas trabalham com esta atividade? Oferecem mais opções de lazer aos hóspedes?

Segundo Cândido e Vieira (2003), “*um hotel poderá ter como objetivo principal para investir em um setor de lazer: ‘oferecer aos hóspedes entretenimento e descontração e ocupar suas horas disponíveis em atividades programadas de lazer’*”. As vantagens para o hotel, ainda segundo os mesmos autores, seriam inúmeras, e citam algumas, como o fato de proporcionar ao hóspede um ambiente descontraído, caracterizar o setor como mais um serviço importante oferecido aos hóspedes, ampliar a comunicação direta com os hóspedes, evidenciar a qualidade em serviços pelo diferencial em relação a grande maioria dos hotéis que não oferece o serviço e maior interação entre os hóspedes.

Para implantar um setor de lazer em um hotel alguns cuidados essenciais devem ser tomados, e deve ser dada tanta importância ao planejamento deste setor



quanto aos demais setores. Um dos itens mais importantes a serem avaliados pelos gestores é o perfil do hóspede e o que ele espera dos equipamentos e serviços de lazer.

Como os hóspedes apresentam os mais variados perfis, e sua estada em um hotel tem objetivos e finalidades diversificadas, é fundamental que o setor de lazer e/ou recreação tenha uma programação flexível e acessível aos diferentes grupos e faixas etárias. Os recreadores (brinquedistas) devem ser capazes de se adaptar rapidamente às situações e aos interesses das pessoas e dos grupos que circulam nesses ambientes (NEGRINE; BRADACZ; CARVALHO, 2001)

Negrine, Bradacz e Carvalho (2001) citam no texto acima o papel do recreador, o qual, na maioria das vezes, não é encontrado em pousadas, principalmente de pesca. Vários fatores influenciam na ausência deste profissional nestes tipos de meio de hospedagem, os quais não se faz necessário listar aqui, mas podemos colocar como principal o tamanho do empreendimento e a equipe de funcionários reduzida nas pousadas. Mesmo assim, a ideia principal desta citação é a adaptação, ou seja, mesmo sem recreadores presentes, os meios de hospedagem devem se adaptar a cada perfil de hóspede, e tentar agradá-lo oferecendo equipamentos e serviços de lazer de acordo com o que procuram.

### **A pesca desportiva e o turismo**

Pesca desportiva é aquela realizada para esporte e lazer, sem fins comerciais, com objetivo secundário de captura de peixe para consumo pessoal (FAO, 2002). A pesca amadora é realizada por aproximadamente 11,5% da população mundial, que gastam bilhões de dólares anualmente para participar desta atividade (AAS, 2008; COOKE; COWX, 2004).

A expansão da população, especialmente em torno cidades costeiras, e o aumento do turismo levaram a um acréscimo global na participação pesca recreativa nos últimos anos (COOKE; SCHRAMM, 2007). Além disso, o aumento a acessibilidade de equipamentos de pesca modernos e a eficiência de troca de informações entre os pescadores desportivos têm contribuído para um aumento considerável no poder de pesca do setor desportivo (GRIFFITHS *et al.*, 2010c.; McPHEE *et al.*, 2002).

### **Análise de pesquisas anteriores e construção da metodologia**

Para a construção do método de análise da oferta de lazer das 04 pousadas, foi realizado um levantamento em artigos científicos nas bases de dados, onde foram pesquisadas publicações que envolvessem o tema lazer, recreação, turismo de pesca e métodos de análise da qualidade. Quatro artigos foram selecionados. Com base na análise de cada artigo foi feita uma comparação entre eles, relacionando-os com a teoria dos autores da hotelaria.

Os artigos selecionados foram os seguintes:

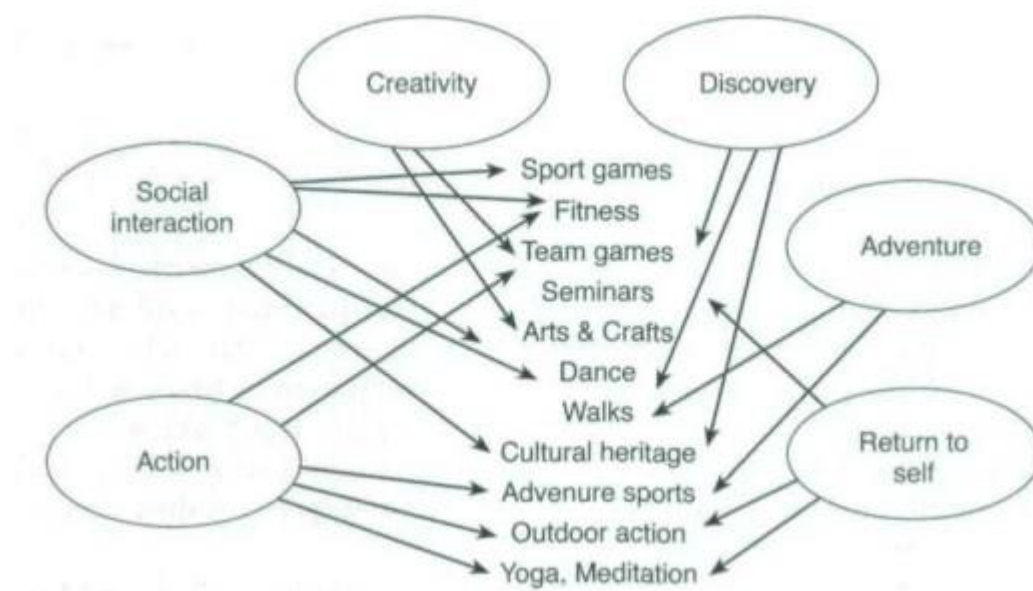
- 1) COSTA, George et al. Recreational Services in Resort Hotels: Customer Satisfaction Aspects. **Journal Of Sport Tourism**. [s.i.], p. 117-126. abril-junho, 2004.

- 2) WONG, Koon Kwai; YU, Xiaojiang. Recreation conflict perception among visitors to Tuen Mun Park, Hong Kong, China: outgroup evaluation, resource specificity, and lifestyle tolerance. **Managing Leisure**, [s.i.], v. 17, n. 4, p.349-362, out. 2012.
- 3) JACOB, Gerald R.; SCHREYER, Richard. Conflict in Outdoor Recreation: A Theoretical Perspective. **Journal Of Leisure Research**. [s.i.], p. 368-380. setembro, 1980.
- 4) CARVALHO, David de; BARRELLA, Walter. Estrutura Turística Envolvida na Pesca Desportiva da Região Sul de São Paulo. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 15, n. 2, p.185-198, nov. 2004. Semestral.

O primeiro artigo, o qual vamos nominar aqui de Artigo 1, de 2004, apresenta uma discussão sobre os métodos de análise de serviços. Traz um marco teórico de diversos autores que apresentam justificativas para se avaliar a qualidade no turismo analisando a experiência, e não somente o serviço.

Artigo 1 (COSTA *et al.*, 2004), faz uma análise os métodos que avaliam a qualidade em todas as áreas, porém discute a aplicabilidade deles para o setor de lazer. Por isso traz uma comparação de outros autores do QOE (Quality Of Experience) com o QOS (Quality Of Service) conforme quadro a seguir.

Na Figura 1 é apresentado um modelo de análise, elaborado por Costa *et al.* (2004), que relaciona as necessidades dos turistas com as atividades de animação destinadas para a satisfação dos clientes. Ele serve como boa referência para identificar quais os tipos de atividades se encaixam melhor em cada tipo de hotel, de acordo com o seu público-alvo. Ressaltamos que este modelo, europeu, pode ser adaptado aos hotéis do Brasil, pois a cultura e costumes de cada povo podem modificar o sentido e objetivo de cada atividade.



**Figura 1:** Necessidades dos turistas e atividades de animação (recreação).

**Figure 1:** The needs of tourists and animation activities (recreation).

Fonte: Costa *et al.* (2004)

**Source:** Costa *et al.* (2004)

De forma simples, porém importante, os autores, com este mapa mental, proporcionam uma visualização das necessidades de lazer dos clientes de hotéis e a relação delas com os equipamentos e atividades. O modelo foi elaborado com base em Resorts, porém é perfeitamente adaptável para pousadas, reduzindo as atividades e/ou substituindo por outras mais comuns nestes meios de hospedagem.

O artigo 2 (WONG; YU, 2012), trabalha a questão dos conflitos de recreação nos parques ao ar livre, trazendo um estudo de caso do Tuen Mun Park, em Hong Kong, China. Segundo os autores, o tema "Recreation Conflict", o qual podemos traduzir para conflitos na recreação, tem sido trabalhado e conceituado por diversos autores da área de lazer e recreação. Dentre eles foi usado como base para a pesquisa o artigo e método apresentado por Jacob e Schreyer (1980), que apresentaram os quatro maiores fatores de conflito em recreação ao ar livre: estilo de atividade - são os vários significados atribuídos a uma atividade e o modo de execução da mesma; especificidade de recursos - a significância de um recurso para proporcionar uma experiência de recreação específica; modelo de experiência - as variadas expectativas de como o envolvimento natural vai ser percebido; tolerância ao estilo de vida - a tendência de aceitar ou rejeitar estilos de vidas diferentes do seu.

Estes fatores são suficientes para causar conflitos sozinhos, porém geralmente causam os conflitos quando unidos. Os conflitos acontecem quando as pessoas acham que o seu objetivo de recreação foi interrompido por outra pessoa, sofrendo influencia destes fatores. No artigo 2, os autores realizaram uma pesquisa, por telefone e *in loco*, para saber a opinião de cada pessoa sobre estes 04 fatores apresentando por Jacob e Schreyer (1980), e com isso avaliar quais os principais geradores do conflitos no parque escolhido.

Dentre os artigos considerados, o artigo 4, de Carvalho e Barrella (2004), é o que traz mais contribuições que colaboraram na construção do método desta pesquisa, e possui também uma abordagem similar. Nele, os autores analisam o ecoturismo e o turismo de pesca como uma alternativa de desenvolvimento econômico para pescadores e moradores do Vale do Ribeira, no estado de São Paulo. Dentro desta análise, Carvalho e Barrella (2004) apresentaram um índice de qualidade de serviços de lazer, o qual será adaptado para esta pesquisa. Este índice foi aplicado em cima do resultado de entrevistas com os gerentes e proprietários de hotéis e pousadas, na quais se fez um levantamento da infraestrutura de equipamentos e serviços turísticos que permitiam ou facilitavam a permanência de turistas na região.

Carvalho e Barrella (2004) calcularam o índice de qualidade de serviços, que varia de 0 a 1, pela soma dos seguintes serviços: serviço e hospedagem (número total de camareiras, lavanderias e serviço de quarto); equipamentos de lazer (número de piscinas, saunas, quadras poliesportivas, salões de jogos, salas de vídeo/TV, playground e outros equipamentos); serviços de entretenimento/lazer (número de recreações, passeios, torneios de pesca, esportes de aventura, pacotes para agências de viagens e outros serviços). Após a soma destes itens descritos, os autores aplicaram uma regra de três simples com as variáveis: número total da soma dos serviços que o local oferece; total de pousadas entrevistadas; número total dos serviços que foram avaliados. A Tabela 1 a seguir apresenta uma parte da análise de Carvalho e Barrella (2004).



**Tabela 1:** Equipamentos e serviços turísticos no vale do Ribeira.  
**Table 1:** Equipment and tourist services in the Ribeira Valley.

Município	Total pousadas do município	Pousadas entrevistadas	Unidades habitacionais	Total leitos	Índice de qualidade de serviço e lazer	Serviço alimentação	Garagem carro	Diária média (R\$)	Desvio padrão Diária
Barra do Ribeira*	8	8	86	393	0.26	4	5	23.75	13.50
Barra do Turvo	4	4	34	65	0.27	3	3	14.5	10.38
Eldorado	6	3	59	204	0.33	1	2	23.33	7.64
Ilha Comprida	10	10	239	785	0.48	4	10	37.9	15.30
Itariri	3	3	73	242	0.40	1	3	51.67	67.88
Jacupiranga	4	4	80	160	0.17	1	3	23.75	7.89
Juquiá	3	3	62	122	0.36	2	2	16.67	5.77
Juquitiba	6	3	34	185	0.76	3	1	16.67	2.89
Miracatu	3	3	47	101	0.23	2	3	20.33	8.39
Pariquera-Açu	2	2	24	133	0.10	1	1	0	0
Pedro de Toledo	1	1	20	38	0	1	1	10	0
Peruibe	41	26	686	1702	0.25	5	20	42.12	16.38
Porto Cubatão*	6	6	57	256	0.33	4	4	18	5.70
Registro	8	6	240	552	0.36	1	6	23	14.28
São Lourenço	2	2	12	262	0.95	2	2	77.5	3.54
Tapiraí	5	3	50	150	0.73	3	3	40	18.03
Total	112	87	1803	5350		38	69		

\* As localidades de Barra do Ribeira e Porto Cubatão pertencem aos municípios de Iguape e Cananéia, respectivamente.

**Fonte:** Carvalho e Barrella (2004). **Source:** Carvalho e Barrella (2004)

A ideia central desta análise será utilizada e adaptada para o objeto de estudo desta pesquisa, as pousadas da Rota do Lambari.

### Caracterização do objeto de estudo

O Município de Porto União (SC) está situado geograficamente no 3º Planalto na microrregião do Médio Iguaçu, localizado no extremo norte do Estado de Santa Catarina, divisa com a cidade de União da Vitória, Estado do Paraná. Possui uma população de 31.858 habitantes, sendo 26.579 na zona urbana e 5.279 na zona rural, com um alto índice de alfabetização: 95,4% (IBGE, 2015).

O distrito de Santa Cruz do Timbó pertence à zona rural do Município de Porto União-SC, sendo uma região praticamente reconhecida pela produção agrícola e pelo extrativismo vegetal. No entanto, começa a despontar com outra atividade socioeconômica de extrema importância: o turismo. Essa atividade foi estimulada nessas localidades, em função das características naturais, isto é, vegetação parcialmente preservada, além da proximidade e facilidade de acesso aos afluentes do rio Iguaçu com destaque para o Rio Timbó pelos recursos pesqueiros e hídricos que são consideráveis pelo fato de apresentar um índice mínimo de poluição.

Podemos também destacar aos empreendimentos turísticos que se estabeleceram nas referidas localidades, pelo fluxo regular de pessoas nesse espaço, principalmente nos finais de semana, despertando a atenção de alguns moradores para investir em pequenos empreendimentos. Inicialmente os meios de hospedagem para a pesca e o lazer restringiam-se a algumas famílias que alojavam em suas residências, amigos e parentes que vinham passar algum período no interior, além de viajantes que se deslocavam até a localidade, a fim de realizar atividades comerciais.



**Figura 2:** Foto panorâmica da Pousada Recanto Bela Vista.

**Figure 2:** Panoramic Photo of Recanto Bela Vista.

**Fonte:** Pousada Recanto Bela Vista (2010). **Source:** Recanto Bela Vista (2010).

A primeira iniciativa de acomodar pessoas que visitavam Santa Cruz do Timbó e São Pedro para a prática das atividades ligadas ao lazer e à pesca resultou na inauguração da Pousada da Dona Maria, que, a princípio, hospedava somente vendedores viajantes. Foi o primeiro meio de hospedagem local e hoje também disponibiliza suas instalações para o público que procura o lazer e o entretenimento.

Contudo, o fator propulsor para que a atividade turística se estabelecesse na região interiorana de Porto União/SC foram às promoções de campeonatos de pesca do lambari, trutas e saicangas que se realizaram a partir do ano de 2000. Estima-se que o fato de a região ter sido promovida em função desses campeonatos de pesca tenha originado a fidelidade do público que visita à região, principalmente nas épocas de temporada de verão (novembro a março), finais de semana e feriados prolongados.

Segundo relatos dos proprietários dos empreendimentos de hospedagem, apesar de não serem dados oficializados mediante arquivo ou banco de dados, a taxa de ocupação na temporada de verão é excelente, chegando a 100%, principalmente nos dias que antecedem aos feriados. Isso se vem repetindo a cada ano, pois o público que frequenta a localidade acaba trazendo outras pessoas adeptas da atividade pesqueira, para conhecer e desfrutar a tranquilidade da área rural.

## Aspectos biofísicos

O Município de Porto União possui uma área de 851, 24 km<sup>2</sup> e a sua altitude média é de 755 metros acima do nível do mar (IBGE, 2015). O município limita-se, ao norte com municípios de União da Vitória e Paula Freitas, ao sul com os Municípios de Matos Costa e Arroio do Meio, a leste, com o Município de Irineópolis e, a oeste, com os Municípios de Porto Vitória e General Carneiro, esses dois últimos no Estado do Paraná.

Porto União possui uma paisagem edificada, diferenciada de sua fisiografia original. Isso decorreu em função da ação antrópica<sup>9</sup>, provocada em diversos períodos, desde a sua fundação, que se deu com o povoamento da região por volta de 1863.

O marco da mudança da paisagem natural foi a extração madeireira, impulsionada pelo advento da construção da estrada de ferro que ligava São Paulo ao Rio Grande do Sul, que hoje se encontra desativada em vários trechos, inclusive no de União da Vitória/PR e Porto União /SC. A mata nativa, composta de espécies nobres e de alto valor econômico como o pinheiro-araucária (*Araucária angustifolia*), a imbuia (*Ocotea porosa*) e a canela (*Ocotea puberula*), foram extraídas em grande quantidade dada à farta mão-de-obra e a facilidade de transporte, através dos vapores no rio Iguaçu e a estrada de ferro, fatores decisivos para região tornar-se um importante centro exportador de madeira (REITZ, 1979).

## Metodologia

Com base na análise dos artigos, e no conceito teórico vinculado ao lazer e recreação na hotelaria, foi feita uma pesquisa que utilizou a estratégia de estudo de caso. Segundo Creswell (2010), na estratégia qualitativa de estudo de caso, o pesquisador explora um programa, um evento, uma atividade, um processo ou um ou mais indivíduos. Esta pesquisa se classifica como quali-quantitativa, pois se utilizou um procedimento de análise chamado de índice de qualidade, de caráter quantitativo, complementando a análise qualitativa.

Analisando o seu objetivo, esta pesquisa se encaixa como exploratória e descritiva. Exploratória por ser pioneira na análise da estrutura das pousadas da Rota do Lambari, e descritiva, pois, ao final, o resultado irá descrever, com base nos resultados obtidos, as características da oferta de lazer das mesmas.

Segundo Leal (2011) pesquisa exploratória é a “realizada em áreas (de conhecimento) ou focada em problemas a respeito dos quais há escasso ou nenhum conhecimento acumulado e sistematizado”. É uma pesquisa que tem foco aberto para investigação de fenômenos pouco sistematizados e/ou passíveis de várias perspectivas de interpretação. A pesquisa descritiva complementa a exploratória, pois, segundo o mesmo autor (op cit), ela descreve as informações obtidas e descreve as características das mesmas.

Para ilustrar e condensar as ideias principais dos autores apresentados, se construiu um modelo de análise a partir do quadro 2:

**Quadro 2:** Modelos de análise do lazer já publicados e referencial teórico.  
**Frame 2:** Leisure analysis models already published and theoretical framework.

<b>Referencial teórico</b>	
Cândido e Vieira (2003)	Principais expectativas dos hóspedes em um hotel: conforto e bem-estar, segurança, alimentação, descanso, recreação, informação, hospedagens diversas e serviços. “Não depende do tipo de hotel para que possa ser pensada a implantação de um setor de lazer e recreação. Muitas vezes, o que importa é a maneira como esse serviço pode ser ofertado”. “Um hotel poderá ter como objetivo principal para investir em um setor de lazer: ‘oferecer aos hóspedes entretenimento e descontração e ocupar suas horas disponíveis em atividades programadas de lazer’.”
Petrocchi (2002)	“Certos tipos de hotéis têm no lazer um componente importante da sua formação de valor perante o mercado. São hotéis de espaços rurais ou localizados no litoral, com estruturas esportivas, equipamentos e animação voltados ao entretenimento dos hóspedes.”
Castelli (2006, p.220).	“Hoje em dia, criam-se hotéis inteiramente voltados para proporcionar ao hóspede o máximo de opções de diversão. Às vezes, toda essa infraestrutura não representa muito em termos de faturamento, mas se constitui em forte apelo motivacional”.
Negrine, Bradacz, Carvalho (2001)	“Como os hóspedes apresentam os mais variados perfis, e sua estada em um hotel tem objetivos e finalidades diversificadas, é fundamental que o setor de lazer e/ou recreação tenha uma programação flexível e acessível aos diferentes grupos e faixas etárias.”
<b>Artigos</b>	
Costa et al. (2004)	Traz um marco teórico de diversos autores que apresentam justificativas para se avaliar a qualidade no turismo analisando a experiência, e não somente o serviço. Figura 1 – Necessidades dos turistas e atividades de animação (recreação).
Wong e Yu (2012) Jacob e Schreyer (1980)	Fatores que causam conflitos nos momentos de recreação em locais ao ar livre: Estilo de atividade, Especificidade de recursos, Modelo de experiência, Tolerância ao estilo de vida.
Carvalho e Barrella (2004)	O ecoturismo e o turismo de pesca como uma alternativa de desenvolvimento econômico para pescadores e moradores. Índice de qualidade de serviços, de 0 a 1,0. Aplicado em hotéis e pousadas de pesca.

**Fonte:** Autores (2015). **Source:** Authors (2015).

A partir do Quadro 2 foram realizadas entrevistas estruturadas com os proprietários ou gerentes das 04 pousadas da Rota do Lambari, para descrever quais serviços e equipamentos de lazer estão sendo oferecidos para atender os turistas e quais poderão ser implantados no futuro. Estas informações foram utilizadas para determinar o cálculo de índice de qualidade propostos por Carvalho e Barrella (2004), e adaptados aos serviços e equipamentos da Rota do Lambari, como segue abaixo:

Para o índice de qualidade foram utilizados (i) serviços e hospedagem: camareiras, refeições, unidades habitacionais, leitos; (ii) equipamentos de lazer: piscinas, toboáguas, playgrounds, cancha de bocha, campos de esportes, falsa baiana, tirolesa, trilhas, área de camping, salões de jogos, salões de vídeo e tv, salão com lareira, churrasqueiras, capelas; (iii) estruturas de pesca: embarcações, plataformas de pesca, isca, petrecho, limpeza do pescado.

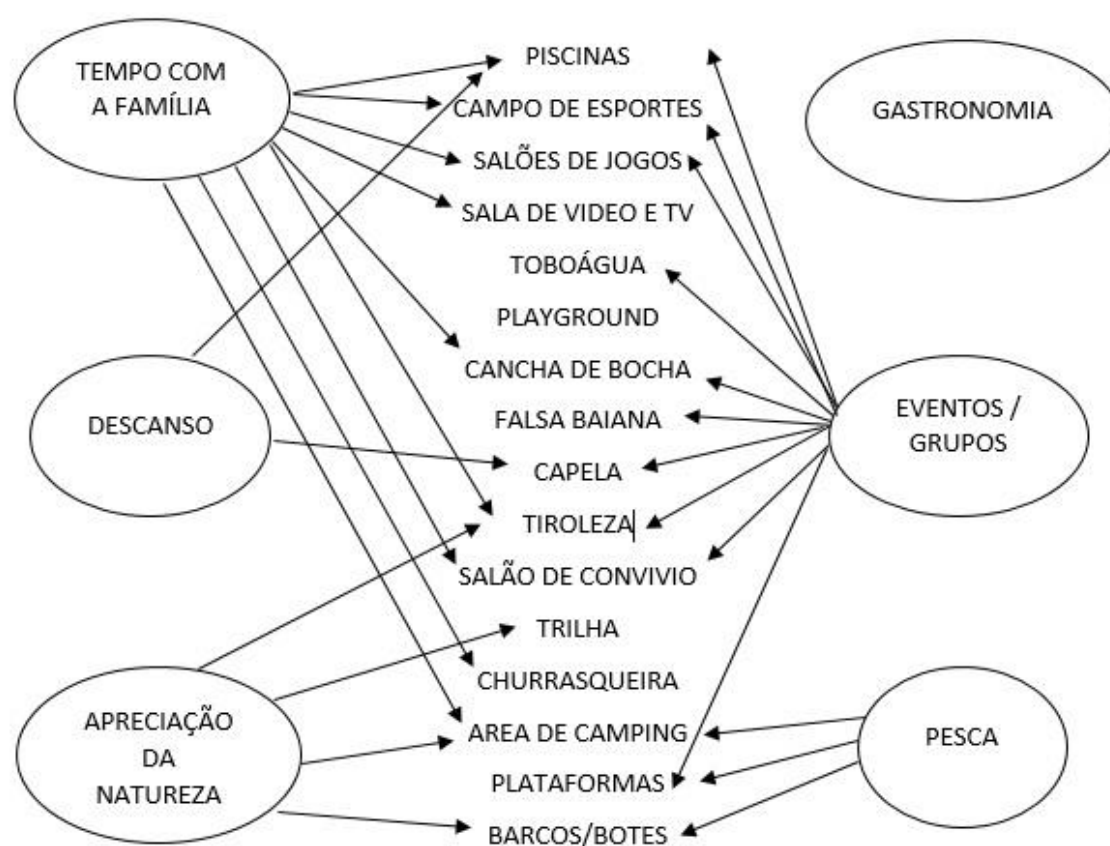
Para o cálculo do índice de qualidade de serviços e de lazer foram somados todos os itens descritos presentes em cada pousada e divididos pelo número de itens considerados. As pousadas com maiores índices foram consideradas com maior qualidade de prestação de serviços e lazer.



Por conseguinte, também será apresentada uma figura baseada na proposta por Costa et al. (2004), aplicada com base nos dados adquiridos. Além desta figura, a entrevista estruturada gerou dados que permitiram uma análise qualitativa dos serviços e equipamentos de lazer das pousadas.

## Resultados

Utilizando-se do modelo de Costa *et al.* (2004), apresentado anteriormente, através da compilação de dados resultantes das entrevistas, se propôs a verificar a relação da oferta de lazer das pousadas com as expectativas dos hóspedes percebidas pelos gerentes e proprietários. Para elaborar a figura 3, que apresenta a relação das expectativas dos hóspedes, foram selecionadas as expectativas citadas por, no mínimo, três das quatro pousadas, caracterizando mais que a metade. Com isso, as expectativas “atividade física”, “aventura”, e “pouso/viajante” não aparecem na figura.



**Figura 3:** Expectativas percebidas pelas pousadas e sua relação com os equipamentos e espaços de lazer oferecidos.

**Figure 3:** Expectations perceived by lodges and its relation with the equipment and leisure facilities offered.

**Fonte:** Autores (2015). **Source:** Authors (2015).

Considerando que as pousadas têm como principal atrativo a pesca, a figura 3 apresenta um dado que não reflete essa temática. O item “pesca” apresenta relação direta apenas com três estruturas e equipamentos, o camping, as



plataformas na beira do rio, e os barcos. Pode-se considerar essa estrutura suficiente para atender aos pescadores, porém, se compararmos o item “pesca” com os itens “tempo com a família” e “eventos/grupos”, percebe-se uma grande diferença na quantidade de relações com a oferta de lazer.

Um dos pontos que pode justificar este resultado, vem das entrevistas. Duas pousadas citaram que se preocupam em atender não somente os pescadores, mas toda a família deles. Com isso, existe a possibilidade de se investir em uma estrutura de lazer completa, mesmo que distantes no que se refere a atender a expectativa principal relacionada as pousadas, a pesca.

Esse investimento em estrutura de lazer das pousadas tem sua importância reforçada por autores da hotelaria (CASTELLI, 2006; CÂNDIDO; VIEIRA, 2003; PETROCCHI, 2002.), os quais indicam que, mesmo sendo um empreendimento de pequeno porte, um meio de hospedagem pode oferecer uma estrutura grande de lazer, justificando essa questão pelo fato da oferta de lazer e recreação contribuírem de forma significativa para a valoração de mercado destes empreendimentos.

Outro ponto interessante a se analisar na figura 3 é a ausência de relação da “gastronomia” com a estrutura de lazer e serviços. O resultado das entrevistas apontou que apenas duas pousadas apresentam um serviço voltado a atender essa expectativa, sendo que uma apresenta um festival de massas e outra uma festa junina, ambas uma vez por ano. Estes festivais não aparecem na figura 3 pois não foram citados por mais de duas pousadas, porém, mesmo assim, podemos considerar como expectativa atendida por todos os empreendimentos. Todos eles oferecem três refeições inclusas na diária, café da manhã, almoço e jantar. Estas refeições buscam atender a esta expectativa dos hóspedes, e demonstraram ser uma preocupação para todos os gerentes e proprietários. Segundo eles, muitos clientes citam a gastronomia como ponto forte durante a hospedagem.

Os índices de qualidade de serviços destinados as pousadas avaliadas na Rota do Lambari são apresentados na Tabela 2 (próxima página). As pousadas D e A apresentaram os maiores índices, destacando-se pela maior oferta de estruturas de pesca, como embarcações e plataformas de pesca, além da maior capacidade de recebimento de hóspedes. Enquanto a Pousada C apresenta uma estrutura mais simples, com menor oferecimento de estruturas de lazer e equipamentos de pesca e menor número de leitos. Esse baixo índice justifica-se pela localização e propósito da pousada destinada a receber hóspedes em trânsito, caracterizando uma pousada de pouso de passagem.

Por outro lado, a Pousada C apresenta um bom aproveitamento da sua plataforma de pesca, como pode ser visualizado nas Figuras 4 e 5 (p.405). Enquanto essa pousada com uma única plataforma atende 25 pescadores, a pousada D, que apresentou o maior índice de qualidade de serviços e possui 11 plataformas atende um número menor de pescadores.

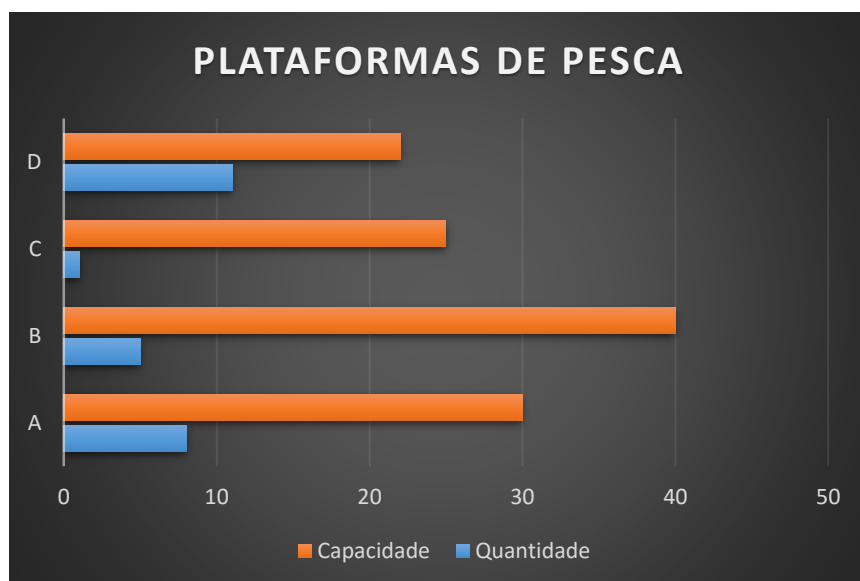
A Pousada B se destacou em relação as demais por ser a única a ter plataformas de pesca capazes de atender mais de 100% de seus hóspedes, considerando-os todos pescadores.

**Tabela 2:** Índice de Qualidade de Serviços para Pousadas da Rota do Lambari. São apresentadas as quantidades de cada item avaliado e o respectivo índice por pousada.

**Table 2:** Service Quality Index for Bed and Breakfasts Lambeth Route. the quantities of each item evaluated are presented and the respective index for lodge.

	POUSADA A	POUSADA B	POUSADA C	POUSADA D
<b>SERVIÇOS E HOSPEDAGEM</b>				
Camareiras	1	1	2	4
Refeições oferecidas	3	3	3	3
Unidades habitacionais	52	13	14	13
Leitos	62	38	38	54
<b>EQUIPAMENTOS DE LAZER</b>				
Piscinas	0	1	0	5
Campo de esporte	2	0	0	1
Salões de jogos	1	1	0	1
Salas de vídeo e tv	0	0	0	1
Toboagua	0	0	0	1
Playground	1	2	1	1
Cancha de bocha	0	1	0	0
Falsa baiana	0	1	0	0
Capela	0	1	0	0
Tirolesa	0	1	0	0
Salão com lareira	0	1	0	0
Trilha	1	0	0	0
Churrasqueira	1	0	0	1
Área de Camping	1	0	0	1
<b>ESTRUTURAS DE PESCA</b>				
Embarcações	4	5	0	1
Plataforma de pesca	8	5	1	11
Iscas	1	1	1	1
Petrecho	1	0	0	1
Limpeza do pescado	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>34</b>
<b>Índice</b>	<b>1,13</b>	<b>1,09</b>	<b>0,39</b>	<b>1,48</b>

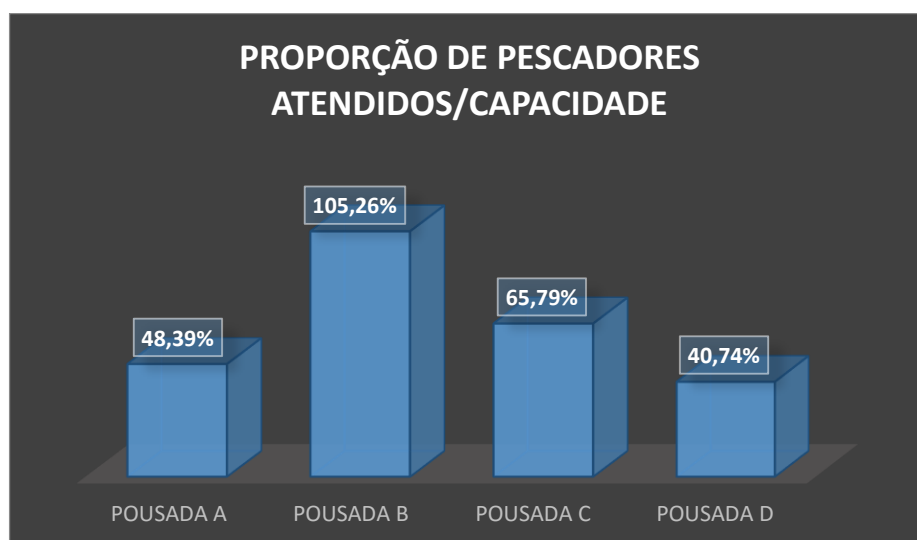
**Fonte:** Autores (2015). **Source:** Authors (2015).



**Figura 4:** Capacidade versus quantidade de plataformas de pesca por Pousada avaliada na Rota do Lambari.

**Figure 4:** Capacity versus amount of Inn by fishing platforms evaluated on Rota do Lambari.

**Fonte:** Autores (2015). **Source:** Authors (2015).



**Figura 5:** Proporção de pescadores atendidos pelas plataformas de pesca oferecidas por Pousada avaliada na Rota do Lambari.

**Figure 5:** Proportion of fishermen served by fishing platforms offered by Pousada evaluated on Rota do Lambari.

**Fonte:** Autores (2015). **Source:** Authors (2015).

Mesmo que as demais pousadas contem com outras possibilidades de entretenimento e equipamentos de lazer, esse aspecto deve ser considerado já que essas pousadas fazem parte de uma rota de turismo específica para a pesca do lambari.

## Considerações finais

Todas as pousadas pesquisadas apresentam as características principais para receberem essa classificação. São administradas diretamente pelos seus proprietários, que neste estudo de caso, além de administrarem exercem funções operacionais diárias nos seus empreendimentos, como recepção, cozinha, atendimento no restaurante, limpeza, entre outras. Outra característica forte é a construção horizontal, muitas vezes um alongamento de suas próprias residências.

Esses fatores vão de encontro com a classificação teórica e a vigente no Ministério do Turismo. Podemos considerar que, pelo menos em três das quatro pousadas, o tamanho e a diversidade da oferta de lazer surpreendeu. Mesmo com poucas unidades habitacionais, e principalmente, com um público principal voltado para a pesca do lambari, as pousadas da Rota do Lambari oferecem uma estrutura de lazer que atende toda a família. O resultado que mais expressa esse ponto de vista, é a Figura 3, que relaciona as expectativas dos hóspedes, segundo os proprietários, e os equipamentos e serviços de lazer oferecidos. Essa figura demonstrou que as pousadas possuem uma oferta muito mais relacionada ao lazer da família e aos grupos, do que aos pescadores.

Em uma análise final, pode-se dizer que as pousadas da Rota do Lambari possuem uma boa e variada oferta de lazer. Onde três delas apresentam índices de qualidade do lazer quase similares, e apenas uma apresenta um índice mais baixo. Porém, este baixo índice da pousada C é justificado pelo fato de ser a única localizada na vila, o que podemos considerar como centro da região. Fato reforçado pela entrevista com o proprietário.

Por conseguinte, este método de análise apresentado pode ser aperfeiçoado e adaptado para novas pesquisas, principalmente em regiões com o turismo de pesca.

Sugere-se também, em pesquisas futuras, se analisar as expectativas de lazer através do olhar dos hóspedes, o que complementaria esta análise.

## Referências bibliográficas

- AAS, 2008. **Global Challenges in Recreational Fisheries**. Blackwell Publishing Ltd, Oxford.
- BALDWIN, Cheryl K. Theory, program, and outcomes: assessing the challenges of evaluating at-risk youth recreation programs. **Journal Of Park And Recreation Administration**. Iowa, p. 19-33. mar. 2000.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **PORTARIA Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011**. 2011. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/portarias/20110621.html>>. Acesso em: 12 abr. 2015.
- CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara Vieira de. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EducS, 2003.
- CARVALHO, David de; BARRELLA, Walter. Estrutura Turística Envolvida na Pesca Desportiva da Região Sul de São Paulo. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 15, n. 2, p.185-198, nov. 2004. Semestral.
- CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

COSTA, George et al. Recreational Services in Resort Hotels: Customer Satisfaction Aspects. **Journal Of Sport Tourism**. [s.i.], p. 117-126. abril-jun, 2004.

COOKE, S.J., COWX, I.G., 2004. **The role of recreational fishing in global fish crises**. *BioScience* 54 (9), 857e859.

CRESWELL, John W.. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.

FAO (2002a). **FAO yearbook. Fishery statistics. Catches and landings**. 2000. Food and Agriculture Organization of the United Nations, Rome: 617 p.

FERNÁNDEZ, M. Concepción López; BEDIA, Ana M. Serrano. Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality? An application in Spain. [s.l.]. **Tourism Management**, v. 25, p.771-775, dez. 2004.

GRIFFITHS, S.P., POLLOCK, K.H., LYLE, J.M., PEPPERELL, J.G., TONKS, M.L., SAWYNOK, W., 2010c. **Following the chain to elusive anglers**. *Fish Fisheries* 11, 220–228.

JACOB, Gerald R.; SCHREYER, Richard. Conflict in Outdoor Recreation: A Theoretical Perspective. **Journal Of Leisure Research**. [s.i.], p. 368-380. set-dez, 1980.

LEAL, Elisabeth Juchem Machado. **Elaboração de trabalhos acadêmico-científicos** [recurso eletrônico]. Itajaí: Universidade do Vale do Itajaí, 2011.

MCPHEE, D.P., LEADBITTER, D., SKILLETER, G.A., 2002. **Swallowing the bait: is recreational fishing in Australia ecologically sustainable?** *Pac. Conserv. Biol.* 8, 40–51.

NEGRINE, Airton; BRADACZ, Luciane; CARVALHO, Paulo Eugênio Gedoz de. **Recreação na hotelaria: o pensar e o fazer lúdico**. Caxias do Sul: Educ, 2001.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2002.

POUSADA RECANTO BELA VISTA. **Foto panorâmica da Pousada Recanto Bela Vista**. 2010. Disponível em: <<http://www.pousadarecantobelavista.com.br/>>. Acesso em: 21 jul. 2015.

WONG, Koon Kwai; YU, Xiaojang. Recreation conflict perception among visitors to Tuen Mun Park, Hong Kong, China: outgroup evaluation, resource specificity, and lifestyle tolerance. **Managing Leisure**, [s.i.], v. 17, n. 4, p.349-362, out. 2012.

**Gustavo Vieira Setlik**: Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, SC, Brasil.

E-mail: [gustavo.setlik@hotmail.com](mailto:gustavo.setlik@hotmail.com)

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7835563801939643>

**Felipe Luiz**: Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, SC, Brasil.

E-mail: [wllipe@hotmail.com](mailto:wllipe@hotmail.com)

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1325453298261036>

Data de submissão: 29 de março de 2016

Data de recebimento de correções: 10 de maio de 2016

Data do aceite: 10 de maio de 2016

Avaliado anonimamente