

## A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS HOTELEIROS NAS SEGUNDAS RESIDÊNCIAS DO MUNICÍPIO DE ILHABELA - SP

**André Meirelles Fida<sup>1</sup>, Fábio Ricci<sup>2</sup>, Vanessa Kluka<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup> Universidade de Taubaté /Departamento de Economia, Contabilidade e Administração,  
Rua Visconde do Rio Branco – nº 210 – Centro – Taubaté – SP, andrefida@hotmail.com

<sup>3</sup> Faculdades São Sebastião /Departamento de Hotelaria e Turismo,  
Rua Agripino José do Nascimento – nº 177 – Vila Amélia – São Sebastião – SP

**Resumo-** O objetivo desta pesquisa é identificar o nível de aceitação dos veranistas em relação a prestação de serviços hoteleiros nas segundas residências do município de Ilhabela. A metodologia utilizada foi uma pesquisa descritiva e exploratória, onde as principais fontes de informação basearam-se, primeiramente, na coleta de dados do IBGE, SEADE (Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados), Plano Gestor de Ilhabela, além de livros, teses e periódicos já publicados sobre o tema. Estão sendo aplicados formulários a 400 veranistas de Ilhabela, com a intenção de verificar a aceitação em relação a esta prestação de serviço. O resultado da pesquisa de campo com os veranistas deverão ser encerradas em setembro deste ano, porém percebe-se desde já, grande representatividade das segundas residências no contexto turístico de Ilhabela, sendo que, mais de 37% das residências do município estão enquadradas nesta classificação. Acredita-se que as informações que foram conseguidas sobre as segundas residências somadas à pesquisa de campo sobre aceitação dos serviços hoteleiros em tais residências, permitirá uma maior visualização deste segmento e um maior embasamento para a continuidade do projeto para implantação de uma empresa, no município, que preste este tipo de serviço.

**Palavras-chave:** segundas residências; Ilhabela; serviços hoteleiros; turismo.

**Área do Conhecimento:** Ciências Humanas

### Introdução

As casas de veraneio são estudadas desde 1950 nos Estados Unidos e em alguns países europeus, e representam um segmento do mercado turístico de uma localidade, concorrendo com os meios de hospedagens convencionais. No Brasil, as residências secundárias, assim denominadas pelos autores e pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), caracterizam-se como importante ferramenta de auxílio às pessoas que querem ter momentos de lazer, fugindo de sua rotina, mas sem perder a privacidade por não estarem em sua própria casa.

São chamadas segundas residências, as casas de temporada, sendo de aluguel ou própria. São locais de descanso e lazer que trazem o sentimento de atividades fora da rotina e afastados das cidades grandes, onde se leva uma vida cheia de compromissos. Para Tulik (2001), ninguém reside permanentemente em residência secundária, mas o tempo livre, a disponibilidade financeira e a distância do domicílio principal induzem a ocuparem o local por mais tempo. Estes e outros fatores contribuem para explicar o grande número de residências secundárias em algumas áreas, como é o caso do município de Ilhabela.

A intenção desta pesquisa é criar parâmetros para uma futura implantação, no município de Ilhabela, de uma empresa prestadora de serviços hoteleiros (alimentação, transporte, governança, conciergerie, e outros) que venderá seus serviços para os proprietários e inquilinos das segundas residências. Neste momento, achou-se mais interessante contextualizar as segundas residências no município de Ilhabela e pesquisar a aceitação dos veranistas por este tipo de prestação de serviços para, posteriormente, realizar um estudo de viabilidade econômico e financeira e vários outros estudos que seja conveniente à abertura de um empreendimento.

Acredita-se na funcionalidade e no sucesso desta empresa, embasando-se no fato dela ser uma ótima opção para quem tem casa própria ou alugada para temporada, pois seus ocupantes não precisariam se preocupar com arrumação, limpeza, refeições, transporte, roteiros para passeios, ou seja, serviços até então, oferecidos apenas por hotéis, que por mais que tenham ambientes hospitaleiros, não oferecem a mesma privacidade em relação a uma residência.

De acordo com Chon e Sparrowe (2003), pode-se verificar que a indústria da hospitalidade cresceu bastante nos últimos anos, que os viajantes estão cada vez mais cansados da burocracia dos *check-ins* (registro de entrada) e

check-outs (registro de saída) e que viajantes de lazer estão procurando acomodações que oferecem aconchego como a de sua própria casa, não estando em uma atmosfera comercial.

Neste primeiro instante, serão apresentados apenas resultados parciais desta pesquisa, pois os dados da pesquisa de campo com os veranistas ainda estão sendo coletados e tratados, para posteriormente completarem as informações até aqui apresentadas.

## Metodologia

Este trabalho consiste em uma pesquisa descritiva e exploratória, onde as principais fontes de informação basearam-se, primeiramente, na coleta de dados do IBGE, SEADE, Plano Gestor de Ilhabela, além de livros, teses e periódicos já publicados sobre o tema. Num segundo instante, estão sendo coletadas informações acerca da pesquisa de campo por meio de formulários dirigidos aos veranistas do município de Ilhabela.

Como se pode visualizar no quadro abaixo, o município de Ilhabela recebeu no ano de 2007 pouco mais de 2 milhões de pessoas, que obtiveram acesso à cidade por meio da balsa do DERSA. Deste total, 1.226.929 foram turistas, que se hospedam em estabelecimentos como *campings*, pousadas, chalés e hotéis, 875.578 foram moradores do local e 95.827 veranistas que se hospedam em casa própria ou de aluguel, que neste caso, foi eleita como a população que se destinará à esta pesquisa.

Quadro 1. Total de Passageiros nas balsas em 2007.

Total de passageiros nas balsas do DERSA	Residentes	Turistas	Veranistas
Alta Estação	380.266	541.389	31.970
Baixa Estação1	229.879	318.990	29.161
Média Estação	76.909	108.143	10.974
Baixa Estação2	188.523	258.002	23.723
Último Ano	875.578	1.226.524	95.827
	2.197.929		

Fonte: DERSA (2007) e PGT Ilhabela (2007)

Foi definida uma amostra de 400 veranistas de Ilhabela, na qual estão sendo aplicados formulários, utilizando-se de uma margem de erro de 5% (GIL, 1999).

Os formulários são compostos com 14 questões com perguntas fechadas e possuem o

objetivo de identificar o nível de aceitação dos turistas em relação à prestação de serviços hoteleiros em segundas residências no município de Ilhabela. Os dados estão sendo coletados pelos próprios pesquisadores, no centro da cidade de Ilhabela, por ser o local mais visitado e que tem maior fluxo de pessoas.

A coleta de dados teve início em abril deste ano e está prevista para encerrar-se até o mês de setembro do mesmo ano.

Através da análise de todos os dados coletados será redigido um relatório com o auxílio de tabelas e gráficos.

## Resultados

A partir de 1950, alguns fatores importantes merecem ser mencionados, pois foram responsáveis pelo desenvolvimento na região do Litoral Norte Paulista. Entre eles, os mais relevantes foram a inauguração da estrada Rio-Santos (BR 101), as melhorias realizadas nas vias de acesso ao Litoral Norte, a instalação da Petrobrás que trouxe mão-de-obra especializada de outras regiões do Brasil, a saturação do turismo na Baixada Santista e o desenvolvimento da indústria automobilística que possibilitou à classe média e à elite urbana o acesso à região nos finais de semanas e feriados (SIQUEIRA, 1984).

Na década de 1960, o município de Ilhabela e toda a região do Litoral Norte Paulista já possuíam taxas de urbanização semelhantes a do Estado, e um grande fluxo turístico dirigia-se para as cidades de Ubatuba, São Sebastião, Ilha Bela e Caraguatatuba. No período de 1950 a 1980, a população de Ilhabela praticamente quadruplicou, sendo que a década de 1970 foi o marco desse período.

A partir da década de 1980, nota-se que o município de Ilhabela encontrou, através da atividade turística, um novo rumo que altera severamente todos os modelos socioeconômicos já vivenciados.

Devido ao aumento da construção civil e conseqüentemente um grande aumento no número de residências secundárias na região, percebe-se uma expansão recente de uma urbanização voltada para o turismo, em que a construção de imóveis se volta para uma população sazonal e flutuante.

Nota-se, na tabela abaixo, que em cada período de tempo, o número de residências secundárias aumenta no município de Ilhabela, sendo que este crescimento está mais concentrado nas décadas de 1980 e 1990.

Quadro 2 - Concentração de residências secundárias de Ilhabela

Ilhabela			
1980	1991	2000	2007
29,25%	36,68%	37,31	37,10

Fonte: Tulik (2001) e IBGE (2007).

Constatou-se, por meio do levantamento de informações, um dado interessante e de total relevância para o âmbito desta pesquisa. Segundo o IBGE (2007), até a década de 1980, no município de Ilhabela, o número de pessoas por domicílio era semelhante à cifra estadual. Atualmente, porém, este índice é muito baixo, representando metade do índice do estado. Este dado reflete a expansão recente de uma urbanização voltada para o turismo de segunda residência.

### Discussão

Ilhabela está entre uma das 65 cidades escolhidas pelo Ministério do Turismo como modelo de cidade turística, atraindo cada vez mais turistas que procurarão serviços de alta qualidade.

Foi aprovada em Ilhabela a lei nº 532/07 que entrou em vigor a partir de 19 de março de 2008, para regulamentar a entrada de veículos em Ilhabela, limitando o número em 10 mil para visitantes e 5,6 mil para moradores.

Conseqüentemente, muitos turistas que não tiverem reservas antecipadas em meios de hospedagem, simplesmente não entrarão no município com seu veículo, o que tornará necessário a utilização das residências secundárias para sua estada e a possibilidade de usufruir dos serviços hoteleiros nestas residências, o que incluirá desde transporte e passeios até refeições feitas em casa.

### Conclusão

Pode-se concluir, até o presente momento em que se encontra a pesquisa, que as residências secundárias representam um grande segmento no mercado turístico da Ilhabela.

Acredita-se que a contextualização das segundas residências somadas à pesquisa de campo sobre aceitação dos serviços hoteleiros em tais residências, permitirá uma maior visualização deste segmento e um maior embasamento para a continuidade do projeto para implantação de uma empresa, no município, que preste este tipo de serviço.

### Referências

CHON, K. S.; SPARROWE, R. Hospitalidade: Conceitos e Aplicações. São Paulo: Thomson, 2003.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1999.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Contas Regionais do IBGE. <www.ibge.com.br>, acesso em 25 de janeiro de 2008.

PLATON, J. M. Ilhabela seus enigmas. 1.ed. São Sebastião, SP: Ed. do autor, 2006.

PÉREZ, L. di M. Manual Prático de Recepção Hoteleira. São Paulo: Roca, 2001.

PETROCCHI, M. Hotelaria: Planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2002.

SIQUEIRA, P. Genocídio dos Caiçaras. 1. ed. São Paulo: Massao Ohno e Ismael Guarnelli Editores, 1984.

T 4 - CONSULTORIA EM TURISMO. Plano Gestor de Ilhabela, 2007.

TULIK, O. Turismo e Meios de Hospedagem: Casas de Temporada. São Paulo: Roca, 2001.