

Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo      (    ) Relato de Experiência      (    ) Relato de Caso

## BENCHMARKING NO TURISMO RURAL: UM ESTUDO DE CASO

**AUTOR PRINCIPAL:** MORGANA SECCHI

**CO-AUTORES:** MARCELO PELLEGRINI

**ORIENTADOR:** ANA CLAUDIA MACHADO PADILHA

**UNIVERSIDADE:** UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO- PPGAdm

### INTRODUÇÃO

O meio rural começou a ser visto como uma vertente próspera para o desenvolvimento de atividades econômicas. Tal fato se deve, justamente, por encontrar nestes espaços rurais elementos peculiares e significativos que não são comuns aos centros urbanos, o que contribui para o desenvolvimento de serviços no meio rural como, por exemplo, o turismo rural.

A formulação de uma estratégia competitiva é essencial para a empresa, pois esta dificilmente poderá criar condições, ao mesmo tempo, para responder a todas as necessidades de todos os segmentos de mercado atendido, proporcionando à empresa, desta forma, criar uma posição única e valiosa (PORTER, 2005).

Dessa forma, conforme os argumentos apresentados, o objetivo deste estudo é avaliar as práticas de benchmarking na propriedade de turismo rural X, identificando as melhorias que a propriedade pode fazer de acordo com as duas propriedades (Alfa e Beta) de Santa Catarina (SC).

### DESENVOLVIMENTO:

Em virtude do aumento na procura por turismo rural, buscou-se avaliar as práticas de benchmarking na propriedade X, identificando as melhorias que a propriedade pode fazer de acordo com as duas propriedades de SC. Foi feita uma pesquisa bibliográfica, através de consultas no site das propriedades, em livros, periódicos e por artigos científicos, para comparar as práticas de benchmarking adotadas nas unidades.

Como técnica de coleta de dados utilizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa. E a análise de dados foi feita através da análise dos conteúdos. Para Bardin (2007), na análise de conteúdo, o texto é um meio de expressão do sujeito, com o qual o analista busca categorizar as unidades de texto (palavras ou frases) que se repetem, inferindo uma expressão que as represente. A escolha de uma determinada

prática pode influenciar os resultados econômicos e financeiros de uma entidade, bem como a maneira de gerenciar e conduzir os negócios. Para Costa (2007) “às mudanças nas práticas gerenciais são provenientes da evolução das práticas de mercado e são identificadas de acordo com a estrutura dos propósitos e parâmetros da organização”.

A primeira fase requer habilidade na identificação dos procedimentos que serão comparados, assim como, o seu estudo prevê um planejamento harmonioso com as práticas da organização. A fase de execução do benchmarking é considerada um momento crítico que tende a considerar não exclusivamente o empenho em buscar as melhores práticas, mas também destacar a necessidade de efetivá-las. Se mudanças não forem feitas, se a equipe não se tornar a catalisadora para fazer as coisas acontecerem, o seu benchmarking pode se transformar em perda de tempo. Na última fase ocorre a implementação da ferramenta, onde é sugerido que a propriedade adote melhorias para maximizar sua competitividade.

A propriedade X, é familiar e de pequeno porte, atualmente tem quatro funcionários, sendo dois proprietários e dois funcionários. Já, as propriedades de SC, ambas localizadas em Lages, apresentam lindas paisagens naturais, preservação do regionalismo e de costumes típicos, culinária típica serrana e, além disso, contam com confortáveis acomodações para os turistas, oferecem atividades como práticas de trilha, caminhadas, cavalgadas.

Diante das informações obtidas das propriedades de SC verificou-se a existência de diversas práticas de benchmarking. Sendo assim, é visto no quadro 1, algumas sugestões para a propriedade X adotar, comparando-a com as propriedades de SC. Ambas realizam diversas ações de benchmarking em seus negócios e conseqüentemente devido a isso que seus resultados são positivos, através destas práticas, verificou-se novas oportunidades de sugestões para a propriedade X.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Portanto, é visto que algumas práticas podem ser implementadas na propriedade X, como restaurante, entre outros. Vale destacar a importância de se realizar o benchmarking na gestão, uma vez que se identifica práticas comumente utilizadas pelas organizações afora e que podem ser claramente implementadas em outros empreendimentos, a fim de gerar competitividade e aprimoramento dos negócios.

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2007.
- COSTA, Eliezer. **Amantes da Gestão estratégica**: da empresa que temos para a empresa que queremos. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.
- PORTER, M, **Estratégia Competitiva**. Campus, 2005.

## ANEXOS

# VI SEMANA DO CONHECIMENTO

UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO:  
INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO DE 2019



**Quadro 1:** Sugestões de práticas de *benchmarking* para a propriedade X adotar

Propriedades de SC	Sugestões que a propriedade X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conforto nas acomodações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piscina térmica adulta e infantil;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentações de danças típicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restaurante com "comida caseira"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferece atividades como práticas de trilhas, caminhadas ecológicas com ritual indígena.</li> </ul>	(restaurante já é disponibilizado);
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cavalgadas tradicionais de dia e de noite com um guia experiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cabanas com lareira para atrair turistas no inverno;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lago para pesca, piscina térmica e fria, sauna, banheira de hidromassagem coletiva para seis pessoas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conforto nas acomodações.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Histórias da fazenda no fogo de chão, visita na fazendinha de pequenos animais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cavalgadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Possui um aconchegante restaurante com comidas campeiras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apartamentos confortáveis, para atender os diversos tipos de clientes;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conta com cabanas de alvenaria com lareira para três pessoas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chalés para casais e/ou família mais sofisticados, para clientes exigentes;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cabanas de madeira sem lareira para casal e para quatro pessoas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espaço para realização de eventos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Possui de confortáveis apartamentos que podem acomodar de duas a três pessoas com sacadas individuais e uma bela vista para o lago e mata nativa.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tem chalés para famílias ideal para dividir momentos com dois quartos independentes, banheiro, sala, varanda e deck.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Chalé constituído especialmente para casais.</li> </ul>	

**Fonte:** Elaborado pela autora, com base na pesquisa realizada.