

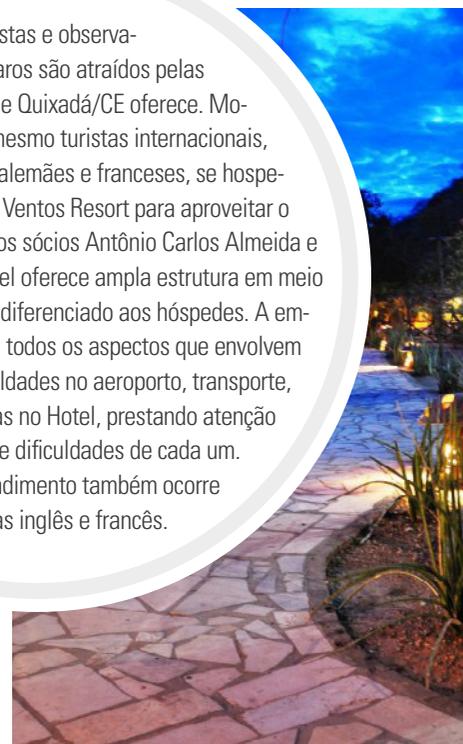


TURISMO

DESBRAVANDO O TURISMO NO SERTÃO CENTRAL DO CEARÁ

Hotel Pedra dos Ventos Resort, de Quixadá/CE

Quixadá é um município localizado no interior do Ceará, a 160km de distância de Fortaleza, com 80 mil habitantes. A região do sertão cearense atrai turistas que buscam contato com a natureza. Em Quixadá está localizado o Hotel Pedra dos Ventos Resort, um dos pioneiros da região que ajudou a transformar a vida dos habitantes locais ao implementar ações para aproveitamento do potencial turístico da região, proporcionando o surgimento de uma nova perspectiva para os nativos, que passaram a ver o turismo como uma fonte de oportunidades para o desenvolvimento de suas comunidades.



Esportistas e observadores de pássaros são atraídos pelas belezas naturais que Quixadá/CE oferece. Moradores locais e até mesmo turistas internacionais, principalmente suíços, alemães e franceses, se hospedam no Hotel Pedra dos Ventos Resort para aproveitar o município. Comandado pelos sócios Antônio Carlos Almeida e Islânia Holanda Leão, o Hotel oferece ampla estrutura em meio à natureza e atendimento diferenciado aos hóspedes. A empresa auxilia o cliente em todos os aspectos que envolvem sua viagem, como dificuldades no aeroporto, transporte, resolução de problemas no Hotel, prestando atenção nas necessidades e dificuldades de cada um. Para isso, o atendimento também ocorre nos idiomas inglês e francês.



Top em excelência pela TripAdvisor;



Selo de Qualidade em Serviços do Sebrae – categoria Cozinha;



Selo de Qualidade em Serviços do Sebrae – categoria Hospedagem;



Única hospedagem da região com licença aprovada pela Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad).

Divulgação e relacionamento

Para atingir o público internacional, o Hotel Pedra dos Ventos Resort investiu em seu *site*, com informações em dois idiomas estrangeiros (inglês e francês). Para que os potenciais clientes conheçam a estrutura antes da visita, o empresário investiu na visualização pela internet por meio do [Business View](#), uma espécie de Google Street View para estabelecimentos. Além dessas iniciativas, a empresa se relaciona com o cliente por meio de sua [página](#) no Facebook e pelo [TripAdvisor](#).

/ Estrutura do Hotel



23 apartamentos



3 piscinas naturais e 4 de água tratada;



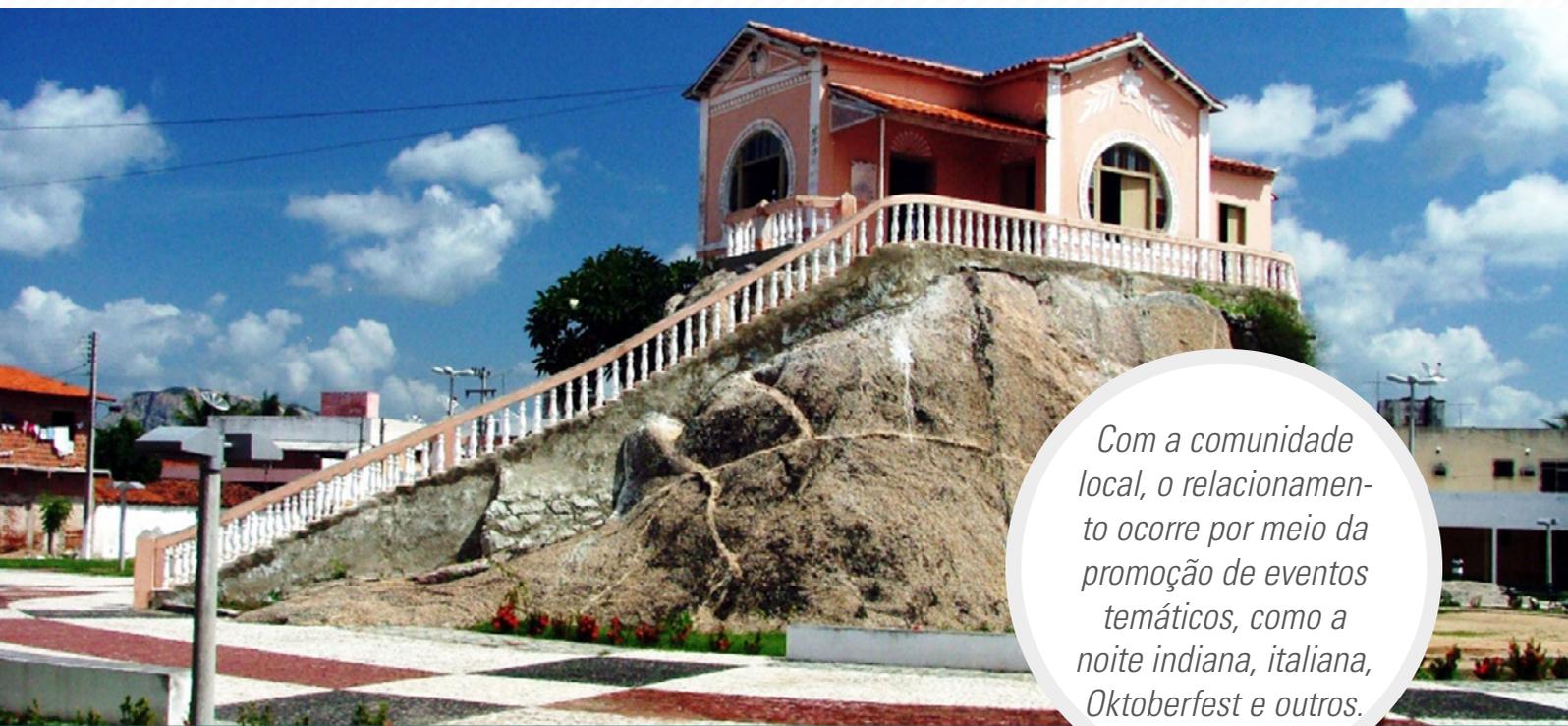
4 açudes para pesca e pequeno lago para pescaria infantil;



Salão de jogos e deck com churrasqueira;



Restaurante climatizado e com vista panorâmica.



Com a comunidade local, o relacionamento ocorre por meio da promoção de eventos temáticos, como a noite indiana, italiana, Oktoberfest e outros.

Sobre a empresa

A história do Hotel Pedra dos Ventos Resort remete ao ano de 1995. Os sócios Antônio Carlos Almeida (engenheiro químico) e Islânia Holanda Leão (técnica em turismo) atuavam com a organização de eventos e sempre tiveram interesse em ter um hotel. Em 1995 promoveram o X-Ceará, para verificar a viabilidade do negócio num momento delicado para o turismo (época de seca). “Vimos que poderia trazer demanda para a época de baixa estação (outubro e novembro) no local. Poderíamos construir um hotel e receber estrangeiros. Se conseguíssemos nessa época, conseguiríamos no resto do ano”, conta Almeida. Assim, o hotel começou a ser construído em 1999 e iniciou suas operações em 2000.



Capacitação

O Hotel conta com 15 colaboradores dedicados e que acompanham o desenvolvimento da empresa. “O mais novo tem três anos. Não há rotatividade”, diz Almeida. Visando à melhoria constante, são promovidos cursos para os colaboradores em todas as áreas relacionadas ao empreendimento, como tratamento de efluentes, recepção, cozinha, entre outros. “A participação é fundamental para termos o retorno de satisfação dos clientes”, afirma o empresário.

De acordo com o empresário, o Sebrae teve participação fundamental no desenvolvimento da empresa. O Hotel recebeu consultoria e conquistou os selos de qualidade em serviços da instituição.

“ Fizemos modificações para atender o selo e conseguimos os dois: de cozinha e de hospedagem. Foi muito importante. ”

Como recomendação aos empresários, Almeida fala sobre o cuidado total com o cliente. Ele ainda aborda a importância da apresentação da empresa, atento aos detalhes que podem demonstrar descuido.

“ Principalmente o pequeno negócio. Tem que ter diferencial de atenção, carinho. ”



A empresa preza pelo bom atendimento ao cliente, considerando sua opinião fundamental para as melhorias do empreendimento. Com base nela e em publicações da área de hotelaria e turismo, os empresários decidem os investimentos a serem feitos no Hotel, considerando o planejamento estratégico da empresa e o público-alvo esportista.



FICHA TÉCNICA

EMPRESA: HOTEL PEDRA DOS VENTOS RESORT / CONTATO: WWW.PEDRADOSVENTOS.COM.BR / LOCALIZAÇÃO: QUIXADÁ/CE

Fontes: Lazer e esporte. Pedra dos Ventos Resort. Antônio Carlos Almeida, em entrevista ao Sistema de Inteligência de Mercado do Sebrae Nacional. 2015.



CASO DE SUCESSO
NOVEMBRO | 2015



0800 570 0800



Inteligência de Mercados

Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros
Gerentes: **Alexandre Comin** e **Patrícia Mayana** (adjunta)
Analista técnico: **José Weverton**, **Valéria Vidal** e **Lúcio Pires**
Consultores Conteudista: **Paula Kaneoya**

Unidade de Atendimento Setorial Serviços
Gerentes: **André Spínola** e **Ana Clévia Guerreiro** (adjunta)
Coordenadores Nacionais: **Philippe Fauguet**, **Geraldo Costa**,
Grazielle Vilela