

### **GESTÃO ESTRATÉGICA: NOVAS TENDÊNCIAS DO MERCADO DE SERVIÇOS EM MOTÉIS DE PEQUENO PORTE**

O mercado de motéis apresenta, contemporaneamente, cada vez mais clientes que buscam ambientes diferenciados agregados a novas tendências de serviços no segmento, como a necessidade de acrescentar o conceito de hospitalidade em seus negócios, ou seja, experiências que unam hospedagem, gastronomia e entretenimento. Apesar da evolução da atividade, o mercado moteleiro, no município de Parintins, Amazonas, Brasil, possui serviços essencialmente primários, isto é, sem opções de valor agregado e dificuldades de proporcionar experiências diferenciadas que possibilitem, aos clientes, momentos recompensadores. Isso porque a maioria dos estabelecimentos local pode ser classificada como de pequeno porte. Dessa forma, problematiza-se: Como os motéis de pequeno porte podem transformar as mudanças do mercado de serviço moteleiros em oportunidades de crescimento? O objetivo deste estudo é descrever as novas tendências do mercado de serviços moteleiros para os motéis de pequeno porte. Com isso, acredita-se que essa atividade se mostre relevante para novos tempos, uma vez que se relaciona diretamente com a economia turística do Brasil e rompe com os limites do segmento de mercado de hospedagem gerados por fronteiras culturais. Metodologicamente esta pesquisa é engendrada como descritiva com abordagem qualitativa, embasando-se em um estudo de caso em um motel de pequeno porte. Para a coleta de dados, utilizaram-se as técnicas de observação *in loco*, entrevista semiestruturada com a proprietária e análise da transcrição dos dados obtidos. Os resultados indicam pouca motivação e expectativa por parte da proprietária do motel *locus* deste estudo em relação ao seu próprio negócio. Os principais problemas identificados estão na prestação de serviços e na legislação vigente que contribui para o motel pesquisado possuir pouca ou nenhuma abertura de crédito aos bancos. Conclui-se que o setor possui amplo potencial de crescimento e geração de renda, no entanto, necessita adaptar-se às mudanças do segmento e regulamentar a atividade, o que perpassa por mudanças na regulamentação dos meios de hospedagem e na prestação de serviço moteleiros. Somente a partir disso os motéis de pequeno porte irão dar os primeiros passos para a quebra de paradigmas e o reconhecimento do negócio como atividade de vital relevância para os meios de hospedagem.

Palavras-chave: Mercado moteleiro; Gerenciamento estratégico de serviços; Meios de hospedagem.