

TURISMO E HOSPITALIDADE: UM ESTUDO DE CASO DA REDE CAMA &
CAFÉ EM SANTA TERESA (RJ)

José Henrique de Oliveira Santos

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO CORPO DOCENTE DA COORDENAÇÃO DOS
PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DE ENGENHARIA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO DE JANEIRO COMO PARTE DOS REQUISITOS
NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM CIÊNCIAS EM
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.

Aprovada por:

Prof. Roberto dos Santos Bartholo Jr., D.Sc.

Prof. Maurício César Delamaro, D.Sc.

Prof. Francisco José de Castro Moura Duarte, D.Sc.

RIO DE JANEIRO, RJ – BRASIL

DEZEMBRO DE 2005

SANTOS, JOSÉ HENRIQUE DE OLIVEIRA

Turismo e hospitalidade: um estudo de caso
da rede Cama & Café em Santa Teresa (RJ)

[Rio de Janeiro] 2005

V, 99 p. 29,7 cm (COPPE/UFRJ, M.Sc.,
Engenharia de Produção, 2005)

Dissertação – Universidade Federal do Rio
de Janeiro, COPPE

1. Turismo 2. Hospitalidade

3. Santa Teresa 4. Bed and Breakfast

I. COPPE/UFRJ II. Título (série)

síntese da Dissertação apresentada à COPPE/UFRJ como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Ciências (M.Sc.)

TURISMO E HOSPITALIDADE: UM ESTUDO DE CASO DA REDE CAMA &
CAFÉ EM SANTA TERESA (RJ)

José Henrique de Oliveira Santos

Novembro/2005

Orientador: Roberto dos Santos Bartholo Jr.

Programa: Engenharia de Produção

Inúmeros trabalhos com enfoque sobre a hospitalidade têm sido realizados por pesquisadores da área do turismo. Hoje o principal mérito desses estudos é a tentativa por mostrar um outro modo de ver esse conceito. Geralmente associada ao setor de hotelaria, ela sempre foi vista por um aspecto comercial em que na maioria das vezes era exercida pelo profissional que trabalhasse no ramo do setor de serviço em hospitalidade somente a partir de uma perspectiva funcional.

A partir da antropologia filosófica de Martin Buber, são observados os dois modos de exercer a hospitalidade. Assim como Buber salienta a existência de dois modos de relação, estabeleço um paralelismo com as duas escolas de estudo do conceito em questão.

Com esse referencial teórico foi feita a análise do projeto implementado no bairro de Santa Teresa (RJ)– Cama e Café – nos moldes do modelo de hospedagem alternativa bed and breakfast. A pesquisa teve como referência a perspectiva dos anfitriões da rede e as experiências destes no contato com os visitantes.

Abstract of Dissertation presented to COPPE/UFRJ as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science (M.Sc.)

TOURISM AND HOSPITALITY: A STUDY OF CASE OF SANTA TERESA'S BED
AND BREAKFAST PROJECT

José Henrique de Oliveira Santos

November/2005

Advisor: Roberto dos Santos Bartholo Jr.

Department: Production Engineering

Innumerable works with approach on the hospitality have been carried through for researchers of the area of the tourism. Today the main merit of these studies is the attempt for showing one another way to see this concept. Generally associated to the sector of it would hotelaria, it always was seen by a commercial aspect where in the majority of the times she was exerted for the professional who only worked in the branch of the sector of service in hospitality from a functional perspective.

From the philosophical anthropology of Martin Buber, the two ways are observed to exert the hospitality. As well as salient Buber the existence in two ways of relation, establish a parallelism with the two schools of study of the concept in question.

With this theoretical referencial the analysis of the project implemented in Santa Teresa (RJ) – Cama e Café - in the molds of the model of alternative lodging bed and breakfast. The research had as reference the perspective of the hosts of the net and the experiences of these in the contact with the visitors.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	01
CAPÍTULO 1 – DA RELAÇÃO ENTRE HÓSPEDES E ANFITRIÕES	04
<i>I.1</i> – Uma visão da hospitalidade	04
<i>I.2</i> – Outra visão da hospitalidade	10
<i>II</i> – As dimensões social e cultural da hospitalidade	14
<i>III</i> – Por espaços dialogais	17
<i>IV</i> – Considerações finais do capítulo	25
CAPÍTULO 2 – SOBRE ALTERNATIVAS DE MINIMIZAR OS IMPACTOS NA ATIVIDADE TURÍSTICA	26
<i>I</i> – Dos impactos do turismo	27
<i>II</i> – Os modelos de <i>bed and breakfast</i> pelo mundo	35
<i>III</i> – Santa Teresa: Território Turístico Sustentável	43
CAPÍTULO 3 – ESTUDO DE CASO – A REDE DE HOSPEDAGEM CAMA & CAFÉ EM SANTA TERESA (RJ)	51
<i>I</i> – A análise dos resultados	52
CONCLUSÃO	81
APÊNDICE	88
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95

Apresentação

Este trabalho é resultado de experiências adquiridas durante minha atuação como pesquisador do Instituto Virtual de Turismo (IVT-RJ), projeto desenvolvido pelo Laboratório de Tecnologia e Desenvolvimento Social (LTDS), do Programa de Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ. Enquanto pesquisador deste instituto, tive a oportunidade de conhecer diversas experiências de turismo atrelado ao conceito de desenvolvimento social.

Uma delas resultou em minha dissertação de mestrado. A escolha do caso da rede de hospedagem alternativa Cama & Café, implementada no município do Rio de Janeiro, no bairro de Santa Teresa ocorreu devido ao trabalho feito pelo IVT em parceria com a organização da rede para sensibilizar algumas escolas do bairro sobre o conceito de turismo sustentável. Desta sensibilização os alunos teriam que elaborar um roteiro turístico a ser desenvolvido na região.

O empenho em analisar este tipo de empreendimento também foi motivado pelo simples fato do próprio instituto ainda ter tido a oportunidade de realizar um estudo sobre a atividade turística na cidade do Rio de Janeiro. Cidade que apesar de possuir uma infra-estrutura invejada por muitos, ainda carece de projetos consistentes no setor de turismo.

Outro ponto desafiador foi o ineditismo do tema - apresentar um modelo de hospedagem de certa forma não-convencional e que no Brasil teve o seu reconhecimento recentemente. Em vista disso, a dificuldade de encontrar trabalhos acadêmicos com relatos sobre o assunto é grande. A quase totalidade de trabalhos sobre o modelo *bed and breakfast* (B&B) é encontrada em *papers* publicados por universidades estrangeiras.

No **primeiro capítulo** foi trabalhado o aspecto conceitual da hospitalidade em relação ao turismo. São reconhecidas duas formas de trabalhar o termo hospitalidade – uma delas procura ressaltar o aspecto mais operacional, em que dentro dessa perspectiva ela se vincula aos preceitos da escola de hotelaria e faz referências ao setor de

restauração e hospedagem. Esse ponto de vista é trabalhado pelas universidades americanas e foi durante muito tempo uma forte referência para o Brasil. Outro modo de se estudar a hospitalidade tem como fonte de inspiração a academia francesa que dá um caráter mais humanitário para o termo – se leva em consideração o aspecto relacional e suas conseqüências. Hoje há uma forte tendência em tentar aprofundar o estudo da hospitalidade com base nos pilares franceses e até mesmo tentar mesclar as duas formas.

O conceito mais humano da hospitalidade será priorizado no trabalho, pois dessa forma é feita uma relação com as questões discutidas nas disciplinas que fazem parte da linha de pesquisa *Gestão e Inovação* (que hoje engloba a antiga *Engenharia de Interesse Social*). Como a relação estabelecida entre a hospitalidade e a perspectiva antropológico-filosófica de Martin Buber, que se baseia no princípio dialógico.

No **segundo capítulo** é trabalhada a questão dos impactos turísticos que podem ocorrer por conta da interação entre visitante e visitado. Há uma análise dos modelos turísticos do tipo “espaços-bolha” (conceito trabalhado por John Urry) e os chamados espaços do tipo “confinamento” (termo usado por Eduardo Yázigi) que geralmente são baseados em modelos estrangeiros.

Foram priorizados os empreendimentos que privilegiam o contato com a cultura local, geralmente associados ao chamado “turismo alternativo”. A seguir é apresentado o tipo de empreendimento que será analisado – o sistema bed and breakfast (B&B). Com base no relato de experiências descritas em artigos de periódicos estrangeiros são analisados os modos de operação B&B efetuados em diversos países (como Israel e África do Sul).

Posteriormente, este trabalho ocupa-se em analisar o projeto “Santa Teresa: Território Turístico Sustentável” e suas ações desenvolvidas pelo bairro com o objetivo de transformar Santa Teresa em um pólo de turismo sustentável. Minha justificativa para dissertar sobre o projeto é que uma das atividades deste é o desenvolvimento do sistema Cama & Café (C&C), referência explícita ao modelo europeu *bed and breakfast* e que foi escolhido como meu objeto de estudo.

O **terceiro capítulo** é a análise dos dados obtidos pela aplicação de questionários nos anfitriões da rede C&C. Além dos questionários, foram coletadas algumas considerações, na maioria das vezes de forma informal, feitas pelos próprios anfitriões. Ou seja, além dos dados quantificados foram considerados também dados qualitativos referentes a algumas informações dadas pelos próprios entrevistados. Foram analisados, além dos aspectos relacionais, questões referentes aos assuntos políticos, aspectos econômicos entre outros.

1. DA RELAÇÃO ENTRE HÓSPEDES E ANFITRIÕES

Na contramão do turismo de massa, onde muitas vezes as relações são bastante efêmeras e o tempo para se vivenciar outros modos de vida é escasso, surge um novo perfil de turista que procura lançar um olhar mais preocupado e atento para as questões sociais. Por exemplo, saber um pouco mais sobre o modo de vida da comunidade que habita o local visitado e qual o tipo de envolvimento destes nativos com a atividade turística.

A visão mercadológica da indústria do turismo acabou por transformar o próprio turista num “consumidor do seu produto”. E é assim que grande parte da comunidade visitada acaba enxergando seus ilustres visitantes. Mas, hoje, uma outra vertente de estudiosos do turismo tenta analisar justamente o contrário: uma vontade do próprio turista em ser reconhecido e bem recebido como um hóspede e também de querer se relacionar de uma maneira mais intensa com o espaço visitado.

Alguns pesquisadores (Lúcio Grinover, Luiz Octávio de Lima Camargo, Rita de Cássia Ariza da Cruz, dentre outros) têm se preocupado com as relações entre anfitriões e hóspedes, em que o foco principal seria a construção de espaços mais vinculantes entre esses atores. Mais precisamente, os estudiosos da temática da hospitalidade têm buscado ampliar o seu horizonte conceitual para além das tradicionais áreas de administração, hospedagem e alimentação. Áreas ligadas ao setor de prestação de serviços em geral.

1.1. Uma visão da hospitalidade

Camargo (2004) define que existem duas escolas de pensamento sobre a hospitalidade:

. A americana (...) para a qual tudo acontece como se da antiga hospitalidade restasse apenas a sua atual versão comercial, baseada no contrato e na troca estabelecidos por

agências de viagens, operadoras, transportadoras e por hotéis e restaurantes;

. A francesa, que se interessa pela hospitalidade doméstica e pela hospitalidade pública e que têm na matriz maussiana do dar-receber-retribuir a sua base, ignorando a hospitalidade comercial. (CAMARGO: 2004, p. 40)

É exemplar da visão de hospitalidade da escola americana o livro de Chon & Sparrowe, *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. Este autores traçam um perfil sobre o tema, através da análise da hospedagem, do setor de alimentos e bebidas e outros segmentos que consideram ser pertencentes ao que chamam de “indústria da hospitalidade”. É um setor, em suma, de eventos e lazer.

Chon & Sparrowe resgatam um antigo aspecto histórico da hospitalidade que “é a obrigação de tratar estranhos com dignidade, alimentá-los e fornecer-lhes bebidas e protegê-los”.¹ Mas desse conceito milenar de hospitalidade, os autores conseguem destilar toda uma argumentação que termina por estar centrada em duas únicas palavras: satisfação e serviço. Vê-se isso na passagem abaixo:

Hoje, como no passado, os principais componentes da indústria são aqueles que satisfazem a necessidade de abrigo e acomodação e aqueles que fornecem alimentos e bebidas a seus clientes. (CHON: 2003, p. 3).

Certamente, para a antiga hospitalidade, os “alimentos e bebidas” nunca haviam sido tomados como bens a serem vendidos num mercado. A obrigação de fornecê-los dava-se numa relação de acolhimento cujo interesse não era uma oportunidade de negócio.

A transformação da hospitalidade numa oportunidade de negócio só acontece quando quem é acolhido é visto como um consumidor, cuja satisfação depende do consumo de bens e serviços. E para se obter a satisfação do hóspede é preciso que todo

¹ CHON, Kye-Sung, SPARROWE, Raymond. *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. São Paulo, Pioneira Thomson, 2003, p. IX.

o operacional funcione de maneira que torne tudo simples para ele. A contrapartida deste tipo de atitude será a fidelidade do cliente que acabará gerando dividendos para a solidificação do empreendimento.²

O ponto-de-vista americano está centrado no aspecto mercantil para assim fazer sua análise da interação entre hóspedes e funcionários. Daí, as expectativas dos clientes em relação aos estabelecimentos de hospitalidade podem ser medidas pelo valor que se é pago nestes estabelecimentos.

A operação dos serviços ganha importante destaque. A análise da hospitalidade vai além de uma indústria de prestação de serviços, ela é também uma “indústria de mão-de-obra intensiva”, já que

(...) conta com uma grande força de trabalho para satisfazer as necessidades dos hóspedes. Muitos *resorts* podem ser comparados a pequenas cidades, empregando centenas de pessoas em seus restaurantes, estacionamentos, lavanderias, salas de jogos, rampas de esqui, saguões e escritórios (...)
(CHON & SPARROWE: 2003, p. 16-7).

Como o enfoque é o operacional, todos os avanços tecnológicos influem de maneira positiva na rede de hospitalidade. Do serviço computadorizado dos restaurantes ao modelo de atendimento *business centers* nos estabelecimentos hoteleiros do tipo: máquinas de fax, serviços de internet, *room service* 24 horas e telefones com duas linhas.

Além de Chon & Sparrowe, outros autores também dissertam sobre o modelo americano de hospitalidade como Tanke (2004) em *Administração de Recursos Humanos em Hospitalidade* e Powers & Barrows (2004) em *Administração no Setor de Hospitalidade: turismo, hotelaria e restaurante*. O livro de Tanke aborda os processos e procedimentos na área de recursos humanos com o intuito de formação de equipes de trabalho no setor de hospitalidade.

² CHON, Kye-Sung, SPARROWE, Raymond. *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. São Paulo, Pioneira Thomson, 2003, p. 15.

No entender da autora, a definição de administrar recursos humanos em uma empresa de hospitalidade tem a ver com

(...) a implantação de estratégias, planos e programas necessários para atrair, motivar, desenvolver, remunerar e reter as melhores pessoas, a fim de cumprir as metas organizacionais e os objetivos operacionais (...) (TANKE: 2004, p. 5)

Tal perspectiva parece ser um desdobramento natural da realidade das empresas dos EUA e da cultura mais ampla do país. Mas isso não significa que tais preceitos não possam ser aplicados à realidade brasileira. As “pontas de lança” dessa “norte-americanização” são empresas hoteleiras e cadeias de alimentação multinacionais que trazem com elas a filosofia empresarial de caráter forte, decisivo e competitivo das matrizes norte-americanas.

O livro de Tanke trabalha a hospitalidade na perspectiva do setor de prestação de serviços, seu aspecto prático e operacional. A passagem abaixo ilustra o que foi dito anteriormente:

(...) Para se destacar no atendimento ao cliente, as operações precisam ter empregados com o que a consultora Loret Carbone denomina um “quociente de hospitalidade elevado”, que significa uma atitude de atendimento firme e positiva. Não lhes diga o que é a hospitalidade; mostre-lhes! (TANKE: 2004, p. 181).

De acordo com Tanke, o que mais importa para o profissional que trabalha no ramo da hospitalidade é garantir que o cliente tenha um atendimento de alto nível. Isso gera um grau de responsabilidade muito alto para os que são empregados no ramo, pois eles

(...) precisam ser treinados para maximizar a satisfação de todo cliente que entrar na operação de hospitalidade. Podemos fazê-lo reforçando aquela mensagem durante todo

o programa de treinamento, relacionando tudo o que ensinamos ao objetivo de satisfação máxima do cliente (...) (TANKE: 2004, p. 195).

No entanto, a realidade brasileira é um pouco diferente. No ramo da hotelaria, por exemplo, muitos empregados não encaram suas funções como uma carreira digna e sim como um mero trabalho temporário. Ora, se não há incentivo em sua equipe de trabalho para a realização das tarefas, então todo o bom andamento da operação pode estar comprometido. A criação de programas de incentivo pode fazer com que os níveis de desempenho possam melhorar, resultando em sucesso para o estabelecimento.

Um dos grandes problemas em se fazer traduções de livros voltados exclusivamente para o mercado de trabalho é que o discurso teórico na grande maioria das vezes é bom, mas acaba quase sempre esbarrando na dura realidade do país. Isso vale também para o uso de algumas ferramentas tecnológicas.

Neste livro mesmo há um capítulo dedicado aos aplicativos da informática. Isto pode ser realmente de muita utilidade no dia-a-dia do trabalho. Mas todo o cuidado é pouco ao se aventurar no mundo informatizado. A finalidade do uso do computador deve ser a de servir para liberar o funcionário de toda a burocracia que acaba consumindo um tempo precioso e não torná-lo um refém dele, pois só serviria para afastá-lo de sua função principal. O computador e seus recursos

(...) devem ser considerados simplesmente como outra ferramenta de administração de recursos humanos, como seu programa de desenvolvimento, seu processo de colocação ou o PAE, que, se usada adequadamente, pode ajudá-lo a maximizar a qualidade dos produtos e serviços que você oferece. (TANKE: 2004, p. 452).

Outra referência que serve como exemplo para a escola americana é o livro de Powers & Barrows. Nele se trabalha o aspecto prático do setor de hospitalidade. Apesar de concordarem que uma formação com ênfase em ciências humanas seja de grande valia para a vida, o que se constata, na realidade, é

(...) que muitos estudantes não estão interessados em matérias de ciências humanas. Por não estarem interessados, não estão ansiosos por aprender... Não há razão real para a preparação para educacional para o trabalho estar separada da preparação para a vida (...) (POWERS & BARROWS: 2004, p. 25).

A obra destaca, então, a importância do pensamento administrativo para a organização da hospitalidade. Para tanto, vai referenciar os “três maiores nomes” da “administração moderna” – Frederick Taylor (responsável pelos “princípios da engenharia industrial” e pela implementação de uma nova maneira de organização das tarefas); Henri Fayol (considerado como o pioneiro no pensamento de uma teoria organizacional); e Elton Mayo (que fez o estudo primordial sobre as relações no trabalho)³. Com base nos princípios formulados por Taylor, Fayol e Mayo, a hospitalidade ganha ares de ciência administrativa.

(...) De Taylor, percebemos uma preocupação com os métodos de produção eficiente. Fayol levou-nos a refletir sobre o design da organização do trabalho. Mayo e seus seguidores alertaram-nos sobre o trabalhador como indivíduo e ser social. (POWERS & BARROWS: 2004, p. 312)

Dois capítulos do livro de Powers & Barrows abordam as funções práticas da administração do setor de hospitalidade. Um disserta sobre a necessidade da organização no setor de hospitalidade garantir um tratamento padrão que só pode ser obtido pela impessoalidade dos relacionamentos. Para tanto, é necessário “substituir os relacionamentos pessoais – com sua possibilidade de favorecimento e injustiça – por uma organização impessoal, racional e eficiente”⁴. O outro capítulo foca o controle no setor de hospitalidade. O controle deve abranger todo ambiente de relacionamentos

³ POWERS, Tom e BARROWS, Clayton W. *Administração no Setor de Hospitalidade: turismo, hotelaria e restaurante*. (trad. de Ailton Bomfim Brandão). São Paulo: Atlas, 2004, p. 309.

⁴ POWERS, Tom e BARROWS, Clayton W. *Administração no Setor de Hospitalidade: turismo, hotelaria e restaurante* (tradução de Ailton Bomfim Brandão). São Paulo: Atlas, 2004, p. 350.

formais de subordinação. Dentre outras possibilidades, o controle pode ser usado para “determinar o número de pessoas que um gerente pode supervisionar diretamente”⁵.

A abordagem do livro é essencialmente instrumental. Os responsáveis pela acolhida são transformados em profissionais com funções administrativas das operações bem definidas. Assim sendo, uma administração de recursos humanos é fundamental, pois dela depende a seleção de funcionários e sua alocação em papéis funcionais visando a maior eficiência.

1.2. Outra visão da hospitalidade

A base dos estudos franceses em hospitalidade tem uma referência importante em Marcel Mauss. Daí vem o termo “matriz maussiana”. Convergente com Mauss, aparece o filósofo francês, Jacques Derrida, que foi, discípulo de Emmanuel Levinas.

Marcel Mauss, em seu *Ensaio sobre a dádiva e o dom* diz que “a dádiva não é um ato isolado”⁶. Ela engloba três instantes que de maneira repetitiva se alternam : “dar, receber e retribuir”. Esta “tríplice obrigação de dar, receber e retribuir” (tripé) constitui

(...) [a] chave explicativa das relações sociais nas sociedades arcaicas. O contato humano não se estabelece como uma troca, como um contrato (...) A retribuição é uma nova dádiva que implica um novo receber e retribuir, gerando dons e contradons (...) (CAMARGO: 2004, p. 16).

Daí, o princípio da solidariedade humana – o ato de dar-receber-retribuir – vai configurar a hospitalidade que

(...) assume sua face mais nobre na moral humana, a de costurar, sedimentar e vivificar o tecido social e coloca em

⁵ Id., Ibid., p. 353.

⁶ CAMARGO, Luiz Octávio de L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.(coleção ABC do Turismo), p. 15.

marcha esse processo sem fim que alimenta o vínculo humano. (CAMARGO: 2004, p. 24).

Tal perspectiva tem se mostrado fecunda frente ao incômodo gerado em muitos pela visão norte americana de hospitalidade. Até bem pouco tempo, a bibliografia existente sobre o tema da hospitalidade associada ao campo do turismo se restringia apenas a temas de relevância do setor de administração, serviços e recursos humanos. O foco de estudo estava voltado para o âmbito da prestação de serviços, em que o operacional da hospitalidade estaria relacionado com a qualidade dos serviços direcionada para o cliente. Ou seja, todos os trabalhos produzidos sobre o assunto em questão procuravam realçar a sua aplicação prática para além do ambiente extraclasse.

Mas têm surgido estudos que procuram seguir a cartilha francesa de hospitalidade. Aqui no Brasil, por exemplo, encontramos referências de estudos do corpo de professores do programa de mestrado da Universidade Anhembi Morumbi, em São Paulo, que já rendeu algumas coletâneas de artigos. Observa-se também o trabalho de um grupo de pesquisadores ingleses que procuram estabelecer elos entre as escolas francesas e americanas – a publicação organizada por LASHLEY & MORRISON intitulada *In Search of Hospitality* (com tradução para o Brasil – *Em Busca da Hospitalidade*)⁷.

Tais trabalhos ampliam o campo da hospitalidade. Eles partem do pressuposto e reafirmam que a hospitalidade não pode ser entendida nem ser tratada unicamente em função das características comerciais ligadas aos estabelecimentos hoteleiros e ao setor de restauração. Ela está relacionada, também e especialmente, com as formas de contato com pessoas, com a cultura do acolher.

Esta visão alternativa à norte americana mostra os perigos da redução da hospitalidade ao mercado. Desvela o abastardamento do acolher. No entanto, é totalmente hegemônico o viés empresarial e econômico nos cursos de hotelaria e turismo. Aí, uma visão mais humanista é vencida pelas “necessidades do mercado de trabalho” que privilegia o aspecto prático e funcional.

⁷ CAMARGO, Luiz Octávio de L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.(coleção ABC do Turismo), p. 44.

O predomínio do enfoque americano acerca da hospitalidade no ambiente acadêmico pode ser percebido no mais importante portal de periódicos *on-line* de revistas estrangeiras e nacionais: o Portal de Periódicos da CAPES. No portal encontramos somente publicações que enfocam o tema da hospitalidade atrelado à administração de empresas, contabilidade, administração pública. Listo aqui alguns exemplos de periódicos que seguem o padrão acima referido: *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; *International Journal of Hospitality Management*; *Lodging Hospitality*; *Restaurant Hospitality*; *Journal of Vacation Marketing: An International Journal for the Tourism and Hospitality Industries*.

O que se percebe é que ainda há um longo caminho a ser percorrido na busca de formação de um “campo multidisciplinar das ciências da hospitalidade” em que a

(...) hospitalidade pode, mais do que recortar, obrigar a uma reelaboração e compensação das lacunas deixadas pela leitura da realidade hoje efetuada por outras disciplinas (...) (uma vez que) o fenômeno das migrações turísticas contemporâneas é elaborado sob a ótica do viajante e não do “viajado”, ou seja, das **populações turísticas** e não das populações receptoras (...) Mas deve-se aceitar também que a ótica da análise e sua prioridade é a do viajante, do turista, e não das populações locais. (CAMARGO: 2002, p. 18-9).

É urgente ampliar a definição de hospitalidade hegemônica. Tal ampliação passa pela recusa à unidimensionalização das relações humanas e pela percepção de que tais relações fazem parte de um universo ricos em trocas não monetárias. Em especial, a hospitalidade diz respeito à troca de valores entre viajante e anfitrião e ...

(...) proporciona uma enorme riqueza de conhecimentos, modificando sua visão de mundo e acrescentando valores inconfundíveis ao relacionamento humano. A dimensão dessas mudanças e transformações permite novas configurações sociais e culturais. A influência provocada pelas interações, que ocorrem em localidades de grande

vocação turística, refere-se ao modo de vida dos moradores, à expressão lingüística, à gastronomia, aos hábitos de entretenimento (...) Após uma experiência de viagem alguém concluiu que “viajar consiste em ir e voltar modificado”. (GRINOVER: 2002, p. 28)

Uma questão importante é a análise do modo de receber os visitantes. Nem sempre há sinceridade no ato por parte de quem realiza a recepção dos turistas. CRUZ identifica dois aspectos em relação à acolhida do hóspede – a “hospitalidade voluntária” e a “hospitalidade involuntária”⁸.

Existem aqueles que, situados no setor de serviços, exercem a hospitalidade por conta do seu trabalho. Todo o seu modo de ser hospitaleiro está atrelado ao seu desempenho profissional – o caso aqui é de uma “hospitalidade profissional”⁹.

Numa vertente oposta, a hospitalidade involuntária pode ser definida por um sentimento de se achar em casa que

(...) significa ter no lugar em que se é “estrangeiro” a mesma sensação de acolhimento que se tem na própria casa, o que significa, em primeiro plano, segurança, mas também conforto e bem-estar de modo geral. (CRUZ: 2002, p. 44).

Encontramos exemplos da hospitalidade voluntária em grandes complexos hoteleiros do tipo *resort* (como os localizados na Costa do Sauípe e o Club Mediterranéé), onde há a primazia do atendimento rápido e eficiente, proporcionando aos hóspedes uma sensação bem-estar e conforto.

Por outro lado, a chamada hospitalidade involuntária é característica marcante de destinos interioranos e empreendimentos de turismo alternativo. Esse aspecto qualitativo do turismo acaba por desenvolver modos de se relacionar mais verdadeiros e hospitaleiros entre turistas e nativos. Um ponto crítico é saber que muitas cidades não

⁸ CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, Célia (org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002, p. 41.

⁹ Id., *Ibid.*, p. 41.

procuram se organizar para acolher o turista de modo devido. Na maioria das vezes, isto ocorre pela omissão de sua cultura local, uma vez que compartilhar experiências é um fator de grande valia nessas relações.

Entende-se que a essência das relações na hospitalidade está no encontro interpessoal, no face a face, em que coloca cada ser em exposição. Somente uma relação de proximidade extremamente verdadeira pode fazer com se experiencie um encontro autêntico que permita cada um se aventurar em um mundo de revelações e descobertas.

Não se quer dizer com isto que um hóspede possa invadir o espaço do anfitrião, muito pelo contrário. A atitude do anfitrião para com o visitante não pode ser entendida como uma atitude meramente passiva. Nas relações de hospitalidade

(...) a consciência *recebe* o que vem de fora com a deferência e a cortesia que são devidas a um hóspede, oferecendo-lhe o seu melhor sem, no entanto, desrespeitar sua condição de outro. Pelo contrário, essa condição é valorizada a ponto de nos sentirmos cúmplices do destino do outro. (BAPTISTA: 2002, p. 159).

A hospitalidade transforma o diferente, o forasteiro em visitante, hóspede e faz com que os laços se estreitem ocasionando em uma experiência necessária, envolvida por um ar de mistério. A acolhida do outro como hóspede “significa que aceitamos recebê-lo em nosso território, em nossa casa, colocando à sua disposição o melhor do que somos e possuímos. Contudo, nossa casa continua a ser isso mesmo, a nossa casa”¹⁰.

II. As dimensões social e cultural da hospitalidade

Para o enriquecimento da hospitalidade como referencial teórico, é fundamental atentar a visão do visitado e não, fundamentalmente, do visitante. Mais do que analisar

¹⁰ BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.) *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002, p. 161.

pontos meramente instrumentais como a operação e a gestão dos serviços na “indústria da hospitalidade”, enfatizar as relações humanas e suas imbricações no nível social e cultural locais.

Direcionar o foco para o caráter social da hospitalidade, no caso brasileiro, pode ajudar a criticar os planejamentos turísticos onde a ênfase no aspecto econômico tem levado a grande maioria dos complexos hoteleiros a exercerem políticas totalmente excludentes do ponto de vista da comunidade local.

Como exemplo, podemos citar o que aconteceu com o turismo do Nordeste. Aí, os organismos públicos brasileiros têm privilegiado a construção de megaemprendimentos, como bem frisou Rodrigues:

Em abril de 1991 cinco governadores estiveram reunidos com o objetivo de criar um projeto integrado de turismo na Região Nordeste. Já contam com financiamento de U\$500 milhões para a construção dos grandes resorts, em que a cadeia espanhola Meliá projeta a construção de trinta unidades hoteleiras, apostando na previsão de que Nordeste brasileiro será o Mediterrâneo do ano 2000 (RODRIGUES: 1997, p. 24).

Seria importante nesse momento frisar duas questões. A primeira é que não conseguiremos encontrar uma hospitalidade despida de seu aspecto meramente operacional em grandes e luxuosos empreendimentos turísticos do tipo *resorts*. A hospitalidade baseada no ato de acolher e ser acolhido é quase impossível em instalações hoteleiras desse tipo. O turismo de massa, que tem como forte tendência *turistificar* os lugares, se apropria do espaço-tempo, muitas vezes de maneira indevida, modificando territórios na tentativa de satisfazer o mercado turístico. Esse é modelo excludente de turismo, em que a grande maioria da população local do espaço afetado não consegue se beneficiar de modo algum com a atividade. Isso tem levado a grandes conflitos de ordem social.

Surge, então, a idéia de um “turismo alternativo” entendido como:

Uma categoria que abriga as modalidades que se contrapõem ao turismo massificado, requerendo menor densidade tanto de infraestrutura quanto de serviços, valorizando os ambientes naturais e a cultura de cada lugar (...) já foi sinônimo de rotas exóticas e alternativas àquelas do consumo do turismo de massa, no entanto, hoje é característico da busca de um novo turismo, diferente da forma definida pela *indústria* do turismo, e sinonimiza com o turismo responsável e o turismo sustentável. (ROCHA: 2003, p. 12-3).

Aí, o turista está disposto e interessado em realmente a conhecer a história do lugar que está visitando. Tanto o seu patrimônio histórico e artístico. Seu povo. Todo e qualquer contato com a população local possa ser entendido como uma troca de experiências *autêntica*.

Não se trata de fazer apologia contra os aspectos da hospitalidade de caráter instrumental. Mas, sim, ampliar o campo de visão, abrindo possibilidades de se pensar “o outro lado da hospitalidade”: todo o seu aspecto relacional.

Esta ampliação pode ter conseqüências sobre os ambientes pedagógicos. Vivemos num mundo em que se é dado mais valor aos cursos voltados para o modo operacional e gerencial (científico-tecnológico), em detrimento das carreiras voltadas para o lado mais humanístico e filosófico. Isso tem fortes implicações “nas relações de trabalho, nas qualificações profissionais, nos níveis de produtividade, nas estruturas e comportamentos”¹¹. O movimento a favor de um saber prático útil tem levado o ambiente acadêmico a transformar-se numa escola superior especial de formação profissionalizante. Tudo isso em nome do progresso econômico, técnico e social. Tem-se a valorização de um perfil de competência e ética profissional um tanto duvidosos. A autenticidade da universidade tem a ver muito mais com o entendimento da ciência como força política, interlocutora ativa das diversas instituições da sociedade civil, do estado e da economia. Se falar em uma liberdade para a ciência seria por em questão o seu grau de comprometimento com a vida (BARTHOLO:1992).

¹¹ BARTHOLO Jr., R. O território da universidade. In: _____. *A dor de Fausto: ensaios filosóficos*. Rio de Janeiro: Revan, 1992.

O entendimento da hospitalidade em seus múltiplos e ricos aspectos pode contribuir para uma postura acadêmica mais comprometida com a vida real existente de pessoas, comunidades e povos.

III. Por espaços dialogais

O tema da hospitalidade pode estar inserido na busca de uma maior aproximação da Universidade com a sociedade, numa tentativa de reforçar e recuperar antigos valores da Universidade: “a produção do saber crítico dedicado à criação de instrumentos e valores capazes de minimizar as principais carências sociais do país”. Ou seja, pode fazer parte de uma engenharia de interesse social.¹²

A engenharia de interesse social se configura a partir do termo engenharia social criado por Gilberto Freyre em seu livro intitulado *Homens, engenharias e rumos sociais*, no qual propõe uma subdivisão da engenharia em três campos de atuação: a física, a humana e a social. Para ele, a engenharia social seria “aquela arte-ciência que desenvolve a aplicação de conhecimentos, quer científicos quer empíricos ou intuitivos, à criação e ao aperfeiçoamento de estruturas sociais; ou de formas de convivência social, inclusive política ou econômica”.¹³

Adicionando o termo interesse se quer apontar para

(...) uma atitude básica de consideração e valorização da personalidade, identidade cultural, desejos e necessidades dos atores envolvidos nos projetos de intervenção conduzidos pela engenharia de interesse social. Vale dizer que o termo interesse está sendo utilizado aqui no sentido de empenho,

¹² Desenvolvida no Programa de Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ – a Engenharia de Interesse Social (EIS) tem por iniciativa refletir criticamente sobre a utilização do aparato tecnológico a partir de conceitos ético-valorativos.

¹³ ABEGÃO, Luís Henrique. *Estudo sobre os Fundamentos para uma Engenharia de Interesse Social*. Rio de Janeiro (tese de doutorado): COPPE/UFRJ, 2002.

dedicação, preocupação, e não como vantagem, proveito, lucro. (ABEGÃO: 2002)

Dessa maneira, alerta-se para a necessidade de “compreender a engenharia de interesse social como uma atitude calcada na dialogicidade das relações humanas, isto é, no acolhimento do outro, na escuta das suas necessidades e desejos e na compreensão de suas experiências de sucesso e fracasso na abordagem dos problemas por ele vividos”¹⁴. O conceito de engenharia de interesse social aparece para destituir modos de convivência social excludentes, no sentido de minimizar situações de vulnerabilidade social. O enfoque no conceito de hospitalidade relacionado ao tema do turismo, a partir de projetos sociais participativos, tenta estabelecer um diálogo através de tentativas de intervenção em comunidades.

Dentro então de uma perspectiva de uma engenharia de interesse social, é necessário que a atividade turística seja desenvolvida com base na pactuação de um consenso de objetivos com a população local, lhes propiciando atuar como sujeitos da transformação a ser implementada em seus sítios vitais. Não se pode de maneira alguma excluir critérios de economicidade, nem tampouco deixar de levar em consideração o empenho por desenvolver práticas ambientalmente virtuosas. O que se quer ensinar é o desejo por levar em conta os aspectos anteriormente citados a partir de um ponto de vista que procure dar prioridade a fins de interesse social que sejam democrático-participativamente válidos. (ABEGÃO: 2002)

O desenvolvimento turístico responsável requer a participação de todos os agentes envolvidos no processo. Desde administrações nacionais, regionais e locais, empresas, associações profissionais, trabalhadores do setor, organizações não-governamentais e outros organismos da indústria turística.

Para um olhar mais crítico e responsável sobre o conceito de hospitalidade, o modo de acolher, o bem-estar, o encontro com o outro são pontos chaves para uma perspectiva ética do turismo. As relações entre populações receptoras e o visitante

¹⁴ ABEGÃO, Luís Henrique. *Estudo sobre os Fundamentos para uma Engenharia de Interesse Social*. Rio de Janeiro (tese de doutorado): COPPE/UFRJ, 2002.

¹⁵ BUBER, M. *As histórias do Rabi Nakhman*. São Paulo: Perspectiva, 1996, p. 20.

devem estar centradas tanto na tolerância do primeiro para o possível estranhamento do segundo com um ambiente cultural diverso como para o esforço do segundo em procurar vivenciar outras experiências.

Para se discutir os modos de relações que acontecem na atividade turística, pode-se recorrer à antropologia filosófica de Martin Buber, cuja obra nos fala sobre a relação, o encontro, a alteridade e o encontro

Filósofo do período finissecular do séc. XIX, Martin Buber esteve ligado, em grande parte da infância e adolescência, às comunidades judaicas e ao misticismo hassídico. Buber é fortemente influenciado pelos fundamentos hassídicos na concepção de sua “filosofia do diálogo” e desde seus primeiros escritos até as obras da maturidade se vê que “há uma continuidade entre seus empenhos hermenêuticos e dialógicos iniciais”.¹⁵

Seu livro, *Eu e Tu*, escrito em 1921, considerada por muitos sua obra-prima, é fruto dessas influências. Sua reflexão filosófica nada mais é do que um relato do modo de vida das comunidades dos “hassidim”. Sua experiência vivida nesta comunidade serve como modelo para a elaboração de sua antropologia filosófica: uma “fenomenologia da relação, cujo princípio ontológico é a manifestação do ser ao homem que o intui imediatamente pela contemplação (...)”.¹⁶

A premissa do pensamento buberiano é a de que o homem é, antes de tudo, um ser ontologicamente relacional, em que temos responsabilidade para com o outro e ela só será realmente validada pela sua resposta verdadeira. E esta resposta só será realmente considerada verdadeira quando temos conhecimento profundo da situação, isto só pode ocorrer na vivência de fato desta.

A perspectiva filosófica de Buber salienta que o homem pode se apresentar para o mundo a partir de duas atitudes, possibilidades. O que o próprio filósofo vai classificar esses dois tipos de postura como palavras-princípio ou palavras-fundante (*grundworte*): Eu-Tu e Eu-Isso. Nossa atitude ao proferir uma das duas palavras-princípio irá identificar o modo de vida que foi escolhido para se vivenciar. Como coloca Bartholo:

¹⁶ BUBER, M. *Eu e Tu*. São Paulo: Cortez e Moraes, 1979, p. XLII.

“Eu-Tu e Eu-Isso são dois modos de existência. Sobre eles o homem é reiteradamente chamado a escolher, em liberdade e responsabilidade, ao longo de sua vida. Essa decisão do Eu não é uma pseudocriação do outro: é o Tu que sempre se antecipa como *oferta* na situação dialógica. Cabe ao Eu a decisão de ir a seu encontro, acolhendo-o em sua irreduzível e inefável alteridade, que sempre ultrapassa as possibilidades da objetivação e das descrições conceituais”. (BARTHOLO: 2001, p. 80).

Dito de outra forma, Buber fundamenta toda a discussão a respeito das formas relacionais com base nas “palavras-fundante” (*grundworte*) Eu-Tu e Eu-Isso. O modo de relações estabelecidas na sociedade industrial moderna busca sua identificação no cerne da palavra-fundante Eu-Isso, em que assumem características meramente instrumentais.

Buber chama atenção para o fato de que as relações meramente instrumentais do tipo Eu-Isso não constituem possibilidades dialogais enquanto que nas relações do tipo Eu-Tu que encontramos espaços dialógicos genuínos.

A palavra-princípio Eu-Tu será o “suporte da vida dialógica” e tem relação com o universo das relações.

De acordo com Buber, para o homem encontrar-se na totalidade do seu ser, na sua inteireza absoluta é preciso que se instaure a relação pessoal e verdadeira do tipo Eu-Tu. Como bem coloca AYRES:

(...) A relação essencial se dá entre pessoas, no intramundano, quando ela pode dizer verdadeiramente “eu”, rompendo com o limite da solidão e indo ao encontro do “tu” em toda a sua verdade (...). (AYRES: 1999, p. 25-6).

Além do homem se apresentar por inteiro nas relações do tipo Eu-Tu, ele precisa estar vulnerável a permitir a presença do outro em sua “irredutível alteridade”.¹⁷ Essa vulnerabilidade aqui nada tem a ver com a definição que podemos encontrar nos dicionários¹⁸. Vulnerabilidade tem o sentido de se colocar aberto para o outro, “implica aceitação do risco da interferência”.¹⁹

Podemos caracterizar o mundo do Isso como aquele que é “marcado pelo diálogo técnico, orientador do conhecimento objetivo e científico”.²⁰ Buber alertava para o rumo que a civilização tomava quando enxergada pelo prisma do modelo de “issificação do homem”

(...) onde tudo passa por mensuração, regras e objetivos definidos; enfraquece a relação dialógica, ofusca a pessoalidade, a espontaneidade e a totalidade da relação.
(AYRES: 1999, p. 51-2).

As relações do tipo Eu-Isso são de extrema importância para a vida humana. Não estou querendo aqui fazer uma apologia contra esse tipo de relação. Elas existem e estão aí presentes em nosso mundo. Precisa-se ter o cuidado é de que essas relações não acabem dominando por inteiro a vida do homem.

De modo que o homem deve estar sempre atento para não se deixar levar somente pelas relações meramente instrumentais, pois isso levaria a um processo de desumanização e cessaria quaisquer tentativas de se estabelecer encontros interpessoais.²¹

¹⁷ BARTHOLO Jr., R. *Você e Eu - Martin Buber, presença palavra*. Rio de Janeiro: Garamond, 2001, p. 80.

¹⁸ Segundo o Dicionário Houaiss, vulnerável tem duas definições: 1. que pode ser fisicamente ferido; 2. sujeito a ser atacado, derrotado, prejudicado ou ofendido.

¹⁹ ROCHA, Simone Saviolo. *O turismo na Prainha do Canto Verde (CE): comunidade e sustentabilidade*. Rio de Janeiro (tese de mestrado): COPPE/UFRJ, 2003, p. 59.

²⁰ AYRES, Andréia Ribeiro. *O Inter-Humano e o Mundo do Isso. Martin Buber e as Possibilidades de Padrões Relacionais Comunitários na Sociedade Industrial Moderna*. Rio de Janeiro (tese de mestrado): COPPE/UFRJ, 1999, p. 29.

²¹ BUBER, M. *Eu e Tu*. São Paulo: Cortez e Moraes, 1979, p. 36.

Para Buber no diálogo autêntico, caracterizado pela presença do outro e fincado em um momento de ativa reciprocidade, não pode haver nenhum tipo de obstáculo ou barreira, nada pode se interpor entre o Eu e o Tu. Pois só assim pode acontecer o verdadeiro encontro.²²

A relação Eu-Tu tem como condicionantes básicos a inteireza e a reciprocidade para o instante do acontecimento dialógico. Esta reciprocidade permite que se possa experienciar o outro na sua totalidade. Vale ressaltar, antes de mais nada, que não há qualquer atitude impositiva na relação interpessoal autêntica, pois isto acarretaria em um desrespeito à alteridade do outro, fazendo surgir conceitos e opiniões preconcebidas.

Respeitar o outro, “eixo de referência da relação Eu-Tu”, é condição primordial para haver o encontro autêntico. Buber entende que

(...) a conversação genuína parte do princípio de que cada parceiro deve ver o outro na concretude de sua alteridade, respeitando-o em sua irredutibilidade, aceitando o diverso e deixando-se surpreender por suas possibilidades (...) O encontro é graça, é algo que me é dado, é acolhida de uma presença singular que evidencia a propriedade atual do encontro, corroborada por cada instante decisivo e único de resposta àquela palavra que me é singularmente dirigida e não pode ser pré-configurada em manuais. (AYRES: 1999, p. 34).

Ao se tomar consciência do outro, segundo os preceitos da filosofia buberiana, caminha-se para a possibilidade de conhecimento íntimo, “acolhendo sua presença como palavra a mim pessoalmente dirigida e que exige resposta”.²³ Esta resposta será dada em momento e lugar sem predeterminação.

²² BUBER, M. *Eu e Tu*. São Paulo: Cortez e Moraes, 1979, p. 13.

²³ ROCHA, Simone Saviolo. *O turismo na Prainha do Canto Verde (CE): comunidade e sustentabilidade*. Rio de Janeiro (tese de mestrado): COPPE/UFRJ, 2003, p. 72.

Essa presença que eu acolho me torna vulnerável na confrontação com a sua alteridade. Enquanto existir o vínculo entre Eu e Tu, haverá o meu comprometimento, a minha resposta pessoal e livre de qualquer movimento ou ação manipuladora.

O aspecto vinculante, para Buber, no instante do encontro se dá em forma de um *acontecimento* em que

Às vezes parece um sopro, às vezes, como se fora uma luta, pouco importa: acontece. Ao sair do ato essencial da relação pura, o homem tem em seu ser um mais, um acréscimo sobre o qual ele nada sabia antes e cuja origem ele não saberia caracterizar corretamente (...) A verdade é que recebemos algo que não possuíamos antes e o recebemos de tal modo que sabemos que isto nos foi dado (...) (BUBER: 1979, p. 126).

O ato de acolher o outro em sua inteireza precede o momento de consentimento da alteridade do outro. Reconhecer e consentir a alteridade e acolher outrem na sua totalidade reforçam o aspecto autêntico da relação. Qualquer tentativa de delimitar funções sociais pode transformar o diálogo em algo meramente técnico ou mecânico.

O “entre” é o lugar do encontro entre o Eu e o Tu. No momento imediato do encontro entre

(...) o EU e o TU não se interpõe nenhum jogo de conceitos, nenhum esquema, nenhuma fantasia; e a própria memória se transforma no momento em que passa dos detalhes à totalidade. Entre EU e o TU não há fim algum, nenhuma avidez ou antecipação; (...) Somente na medida em que todos os meios são abolidos, acontece o encontro. (BUBER: 1979, p. 13).

Nenhum encontro face-a-face é programado. Nem tampouco se tem conhecimento prévio do Tu que vai estar em relação. Somente no momento do encontro

temos a possibilidade de vivenciar o outro. Todo encontro será sempre único. O “risco” e a “incerteza” estarão presentes no modo como se responde.

Segundo Rocha

(...) *ser posto à prova* é ter dirigida a si, a palavra que exige resposta. Responder é responsabilidade. Responsabilidade é resposta autêntica, seja ação ou não-ação, e que implica antes estar inteiramente atento ao que diz a situação. (ROCHA: 2003, p. 69)

A essência da mensagem de buberiana – sua ontologia da relação: “No começo é a relação”²⁴ tem muito a acrescentar para o estudo da hospitalidade na atividade turística.

Ao definir que o ser humano possui dois modos de se relacionar: Eu-Tu e Eu-Isso, Buber identifica duas possibilidades de posturas do homem diante da realidade da vida.

Os relacionamentos do tipo Eu-Isso caracterizam modos de vida impositivos, ordenados e estruturados. O mundo do Isso vai se resumir a um mero “objeto de uso e experiência”, em que a instrumentalidade vai reger todas as ações.

Já as relações do tipo Eu-Tu primam pelo caráter totalmente dialogal, em que o Eu se coloca face-a-face com Tu que se quer encontrar. Nestes tipos de situações nada está predefinido e nem acordado anteriormente, e muito menos se sabe o que vai acontecer ao final de cada encontro. O grau de risco é elevado e na maioria das vezes permeadas de dúvidas e incertezas.

A atualidade de Buber está em pensar o ser humano como um ser social, que necessita de estar em relação com os outros para poder viver. E nesse relacionamento,

²⁴ BUBER, M. *Eu e Tu*. São Paulo: Cortez e Moraes, 1979, p. 20.

os indivíduos são chamados para um encontro que implica em uma abertura para o acolhimento do outro. É só aí que ocorre algo que mereça ser chamado de hospitalidade.

IV. Considerações finais do capítulo

É latente, na sociedade de hoje, a necessidade de sermos bem recebidos, de formas mais hospitaleiras de convivência entre as pessoas. Pois são

(...) as relações entre essas pessoas, seus sentimentos, suas necessidades, suas formas de ver e sentir o mundo que estão passando por transformações profundas e geram novas necessidades, percepções e desejos que precisam ser entendidos (...) (DENCKER: 2004b, p.6)

É possível repensar o modo de relações de hospitalidade baseadas no mundo dos negócios e envolvidas as trocas monetárias. É possível pensar em alternativas à situação atual que parece ameaçar toda a espontaneidade das relações verdadeiras de hospitalidade. Foi o que se pretendeu mostrar neste capítulo. Primeiramente com a apresentação de duas concepções distintas de hospitalidade. Depois com a apresentação de contribuições significativas de Buber que nos diz que o homem não existe abstratamente, mas sempre em situação. Ele é, a cada momento, provocado a pensar e agir tendo como referencial a vida vivida, que é a forma de se frear as tendências gerais de uma possível generalização nas relações.

Isso nos ensina que a hospitalidade é muito mais complexa para ficar atrelada somente ao setor de hotelaria. A análise das relações na atividade turística partindo ponto de uma hospitalidade fora dos padrões norte-americanos só pode vir a contribuir para o surgimento de projetos em turismo que possam estabelecer vínculos com o desenvolvimento social.

2. SOBRE ALTERNATIVAS DE MINIMIZAR OS IMPACTOS NA ATIVIDADE TURÍSTICA

Como já foi dito anteriormente, o enfoque deste trabalho é tratar a noção de hospitalidade enfocando questões de natureza relacional na atividade turística e seus possíveis e prováveis desdobramentos. Destaco a importância das relações estabelecidas entre o turista e seus anfitriões. Mas é bom lembrar que aqui o enfoque é direcionado para a visão do visitado e não do visitante. Apesar de ter a ciência que no setor de turismo a problemática é muito mais complexa e abrange vários outros tipos de problema que até possuem relações com este. Mais do que analisar pontos meramente instrumentais como a operação e a gestão dos serviços na “indústria da hospitalidade” seria enfatizar as relações humanas e suas imbricações.

De acordo com a perspectiva de Kaul (APUD VAR e AP) percebemos que:

(...) o turismo foi reconhecido como um instrumento de entendimento social e cultural por oferecer a oportunidade de promover o contato entre povos diferentes e facilitar a aquisição e a troca de informações sobre modos de vida, culturas, línguas e outras atribuições sociais e econômicas das pessoas, bem como a possibilidade de fazer amizades e instaurar a boa vontade (VAR e AP: 2001, p. 69)

Entretanto, sabemos que as pesquisas sobre os efeitos sociais negativos são em maior número do que as que fazem referência aos aspectos positivos do turismo. Talvez porque trabalhar os problemas na área do turismo seja muito mais relevante em termos de pesquisa acadêmica.

Antes de adentrar na questão dos impactos causados pela interação entre turista e residente seria bom também colocar que, a grosso modo, reconheço a existência de dois modelos de turismo – o criticado turismo de massa e o propalado “turismo alternativo”. Apesar de a denominação “turismo alternativo” parecer ter caído em desuso nos dias de hoje – em parte devido ao destaque que tem ganhado as suas

variantes como, por exemplo, o turismo étnico, o turismo de aventura etc. – justifico o uso do termo aqui de maneira simplista e com o intuito de fazer contraposição ao turismo de massa. Afinal, não pretendo fazer profundas considerações a respeito das classificações das práticas turísticas desenvolvidas em território brasileiro.

I. Dos impactos do turismo

De início, pretendo dissertar sobre os tipos de impacto que costumam sofrer análises – econômicos, políticos, socioculturais, ambientais, ecológicos. Um fato a ser ressaltado é que, em geral, as análises dos impactos entre anfitriões e turistas estão relacionadas com os benefícios econômicos oriundos da atividade turística. Contudo, este tipo de atitude enfatiza que o ganho advindo do turismo pode minimizar eventuais problemas em relação aos outros modelos de impacto. O que não é verdade.

De fato, os pioneiros estudos a respeito do impacto do turismo tinham maior relevância nos aspectos econômicos.

(...) A razão disso não foi apenas o fato de esses impactos serem de quantificação e mensuração mais fáceis; havia também a esperança de que esses estudos demonstrassem o benefício econômico líquido que o turismo implicava para os destinos que o acolhiam. Em muitos casos isso realmente ocorreu. Mas o turismo, por sua própria natureza, é seduzido por ambientes e sociedades singulares e frágeis, e evidenciou-se que em alguns casos seus benefícios econômicos foram neutralizados por conseqüências ambientais e sociais adversas e não mensuradas previamente. (ARCHER e COOPER: 2001, p. 85).

Exemplos para ilustrar o que foi dito encontra-se em mega-empreendimentos do tipo *resort* em que muitas vezes o dinheiro gasto nem chega a ter influência na economia da região visitada, pois muitas vezes essa forma de turismo é intermediada por meio de pacotes turísticos acordados previamente em alguma agência de turismo. Instalado no *resort*, há toda uma estratégia em fazer com que o hóspede se mantenha

praticamente o tempo todo entretido nos limites do empreendimento hoteleiro e assim qualquer tipo de gasto que venha a fazer fica restrito somente às instalações do local. E na maioria dos casos, por fazer parte de uma cadeia multinacional de hotéis, o dinheiro recolhido é repassado diretamente para a matriz de origem estrangeira.

Atrelado ao impacto da estrutura econômica, vêm os interesses políticos que se encontram envolvidos no desenvolvimento do turismo. Pois é função de planejadores, empreendedores e políticos viabilizar um setor do turismo calcado em atitudes conscientemente responsáveis e que possa gerar benefícios tanto para a comunidade visitada quanto para os visitantes, podendo assim diluir situações de conflito que eventualmente venham a surgir em decorrência de práticas danosas em relação ao espaço físico e cultural de determinado destino turístico.

Para um setor de turismo verdadeiramente responsável entende-se que é inviável um planejamento de atuações em curto prazo. Projetos que possam caminhar junto com os interesses da comunidade local e que ao mesmo tempo possam satisfazer os visitantes têm de ser pensados em termos de longo prazo.

No entanto o que se vê é o

(...) imediatismo que tem caracterizado o desenvolvimento da atividade, porém, compromete os resultados ao longo do processo, inibindo a maximização de benefícios e levando a superlção de impactos negativos. (CRUZ: 1996, p.263).

O plano político de desenvolvimento de grandes empreendimentos e os grandes projetos que foram elaborados com base no Prodetur demonstram um posicionamento claro dos governantes no Nordeste - que é inserir a região litorânea do lugar na rota de turismo internacional, modelando a área de acordo com os padrões turísticos internacionais e em total desacordo com a urbanização local. Iniciativas como esta “demonstram clara tendência à criação de territórios turísticos isolados, desconectados

dos respectivos contextos locais, traduzindo-se em verdadeiras ‘ilhas da fantasia’”.²⁵ Além de serem extremamente prejudiciais a certos ecossistemas onde a “menor alteração antrópica pode representar um impacto negativo irreversível”.²⁶

Na segunda metade dos anos de 1980, a conscientização em relação aos problemas ambientais levou a população a reavaliar a atividade turística. Isso, em grande parte, graças aos movimentos de cunho ambientais que conseguiu se rever de maneira criteriosa os “efeitos negativos que a ‘parte final’ do turismo implica para os ambientes, sociedades e as economias vulneráveis”.²⁷ Este tipo de atitude, na época, obteve resultados, pois passaram a serem

(...) considerados horizontes de planejamento mais longínquos (foram apresentadas) novas formas de turismo, com o setor e os governos sendo pressionados pela opinião pública e pela atenção que a mídia concede a essas questões. (ARCHER E COOPER: 2001, p. 98-9).

Seguindo a chamada “onda verde” do momento em questão um conceito passou a ter um destaque extremamente importante na sociedade: desenvolvimento sustentável. Este termo fazia referência a satisfação das necessidades do momento sem, contudo, colocar em risco a possibilidade das gerações posteriores de usufruírem as mesmas necessidades.²⁸

Arelado ao conceito citado, no campo do turismo, surge a expressão turismo sustentável, que vai tentar

(...) compatibilizar o desenvolvimento turístico e a conservação dos recursos utilizados para ele. Trata-se de

²⁵ CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Políticas de turismo e construção do espaço turístico-litorâneo no Nordeste do Brasil. In: Lemos, A. I. G. (Org.), *Turismo - Impactos Socioambientais*, São Paulo: Hucitec, 1996, p. 270.

²⁶ Id., *Ibid.*, p. 269.

²⁷ ARCHER, Brian e COOPER, Chris. Os impactos positivos e negativos do turismo. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (trad. de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteadó). São Paulo: Ed. SENAC, 2001, p. 98-9.

²⁸ SANCHO, Amparo. *Introdução ao turismo* (traduzido por Dolores Martin Rodriguez Córner). São Paulo: Roca, 2001, p. 230.

adotar uma visão da atividade a longo prazo, centrada na preservação dos elementos que tem favorecido o nascimento de um destino turístico. A proteção do meio ambiente, mediante a conservação dos recursos dos que dependem do turismo, pode trazer grandes vantagens aos mercados turísticos: maior satisfação dos consumidores, maiores oportunidades de investimentos futuros, um estímulo para o desenvolvimento econômico e melhoria no bem-estar da comunidade receptora. (SANCHO: 2001, p. 230).

Quando se fala em impacto ambiental causado pelo turismo surge logo a dicotomia do turismo de massa/turismo alternativo. Em que todas as práticas de turismo massificado são ruins e todas as formas alternativas de turismo são boas. Hoje se sabe que não é bem assim. Até mesmo o impacto do chamado turismo alternativo tem que ser levado em conta, pois a tentativa de se tentar outras alternativas ao turismo tradicional “tem levado à exploração de lugares novos, em muitos casos, com ecossistemas frágeis que correm o risco de uma rápida e irreversível degradação”.²⁹

O ponto a ser debatido é se pode haver a esperança de algum dia a indústria do turismo conseguir ser aceita pela sociedade. Ser aceita implica em que ela possa ter responsabilidades e consiga responder por suas atividades. Este é um desafio que somente o trabalho em conjunto de políticos, planejadores e empreendedores poderá surtir algum efeito – uma “indústria que gere benefícios a longo prazo, tanto para os residentes quanto para os turistas sem deteriorar o ambiente físico e cultural da região de destino”.³⁰

A questão central dos estudos sobre impactos socioculturais diz respeito ao modo como se dá o contato entre o visitante (turista) e o visitado (anfitrião). E novamente recorro aos dois modelos de turismo que coloquei anteriormente. Pois servem como forma de caracterizar a interação entre estes dois autores:

²⁹ SANCHO, Amparo. *Introdução ao turismo* (traduzido por Dolores Martin Rodriguez Córner). São Paulo: Roca, 2001, p. 228

³⁰ ARCHER, Brian e COOPER, Chris. Os impactos positivos e negativos do turismo. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (trad. de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteadó). São Paulo: Ed. SENAC, 2001, p. 102.

(...) No modelo de turismo do “enclave”, tão censurado pelos proponentes das “formas alternativas de turismo”, os contatos são controlados e mínimos, quase sempre confinados a “agentes culturais” que falam tanto a língua do visitante quanto a do anfitrião e conhecem as duas culturas. É quando o turista penetra na vida diária e no lar dos anfitriões que ocorre a verdadeira exposição das diferenças culturais e sociais entre os dois grupos e podem ocorrer problemas. (ARCHER e COOPER: 2001, p. 94-5).

Em decorrência disso, dois problemas foram detectados com base em pesquisas de campo. Um primeiro problema diz respeito à “questão da autenticidade” das práticas culturais regionais, pois de um lado os agenciadores de excursão procuram convencer os seus clientes (viajantes) que tais festividades ocorridas em determinada região fazem realmente parte do cotidiano daquela localidade – a chamada “autenticidade encenada”.³¹ Por outro lado os nativos buscam criar “bastidores” de modos de vida totalmente artificiais, assim:

(...) O desenvolvimento de uma atração turística construída resulta do modo como reagem aqueles que estão sujeitos ao olhar do turista, não só para se protegerem de invasões em sua vida nos bastidores, como para tirarem vantagem das oportunidades que isso apresenta para um investimento lucrativo (...). (URRY: 1996, p. 24).

O segundo diz respeito aos espaços físicos dos destinos turísticos, lugar onde deveriam ocorrer as tais interações entre hóspedes e anfitriões. Os problemas aqui decorrem do modo como os turistas são inseridos em certos espaços de visitação. Muitas vezes se dá o isolamento do turista em relação ao ambiente que o cerca. Particularmente, tenho preferência por dois textos que trabalham esse tema, apesar de ter ciência de vários outros textos sobre o assunto. Minha preferência por eles tem a ver com o modo como conceituam tal tipo de situação.

³¹ Termo usado pelo pesquisador MacCanell no livro de John Urry aqui referenciado.

Um deles é o livro de John Urry, *O Olhar do Turista*, em que define esses ambientes como “bolha ambiental”³² ou simplesmente “espaços-bolha”, em que a propaganda tem importante contribuição, pois consegue gerar imagens

(...) pelos diferentes olhares do turista passam a constituir um sistema de ilusões, fechado, que se auto perpetua e proporciona a esse turista uma base para que ele selecione e avalie os lugares potenciais que visitará. Tais visitas são feitas, afirma Boorstin, sob a proteção da “bolha ambiental” do hotel familiar, de estilo americano, que isola o turista da estranheza do ambiente que o cerca e o hospeda. (URRY: 1996, p.23).

O outro é o livro de Eduardo Yázigi, *Turismo: uma esperança incondicional*, que conceitua o assunto que está sendo tratado como situações de “confinamento” e com relação à atividade turística enumera vários tipos de confinamento que podem existir: em grandes complexos; em hotéis; em zonas turísticas; por segregação social; pela violência; dos acidentes geográficos e aquele provocado pela feiúra.

De uma maneira geral, o confinamento de que Yázigi fala

(...) significa antes de mais nada circunscrever o âmbito, os limites do turista. Lugar consentido, programado, vigiado, decorado. Todos devem ter o mesmo patamar cultural e social: troca só com os semelhantes. Veja-se que a liberdade de relacionar-se com pessoas que pensam de modo parecido também é uma liberdade, quase que universalmente reconhecida. O que está em questão é a impossibilidade de trânsito social. Desta forma, como que obriga o visitante a remeter-se apenas com aquilo que é proposto como padrão naquele microcosmo. Se admitirmos que a cultura de um povo está inscrita numa territorialidade que transcende a zona turística, que as paisagens são muito mais do que as

³² Termo de Boorstin usado por John Urry em seu livro aqui referenciado.

existentes no confinamento, o turista, então, vê suas possíveis trocas limitadas (...) (YÁZIGI: 1998, p. 51).

Percebe-se que são dois modos de encarar a mesmo tipo de situação e que tanto a primeira quanto a segunda abordagem se interrelacionam e fazem coro em relação ao modo como os turistas são tratados e conseqüentemente a imagem construída para eles dos nativos, do mesmo modo é o que ocorre em relação à visão que os nativos têm dos seus visitantes.

Outro ponto também a ser ressaltado é que o próprio turista, em alguns casos, não faz a menor questão de interagir, de conhecer a cultura do outro, o que ele quer é somente relaxar e se divertir. Nada interessa a ele saber a respeito do povo que habita o local que está visitando. Como estão ali à procura de diversão e prazer, certos tipos de cuidado há que se ter em relação aos serviços oferecidos aos turistas no que diz respeito à acomodação e alimentação. Com relação a isso a colocação de Urry é pertinente:

(...) O grau que a massa de visitantes solicita determinados padrões de acomodação e de serviços, o fato de que eles deveriam ficar no interior de uma bolha protetora que os protegesse de muitas das características da sociedade que os acolhe. Essa exigência se faz notar, sobretudo em relação aos visitantes que participam de pacotes turísticos, que não só esperavam padrões ocidentais de acomodação e alimentação, mas também o atendimento por parte de um pessoal bilíngüe e um serviço bem organizado. Tais turistas raramente deixam a segurança da bolha protetora e, até certo ponto, são tratados como “crianças” dependentes pelos profissionais do turismo. (URRY: 1996, p.86).

Além disso, a criação dos tais “espaços-bolha” ou “zonas de confinamento” possibilitam a vários turistas que visitem

(...) lugares que, de outra maneira, não visitariam, e estabelecerem pelo menos algum contato com os lugares “estranhos” que ali encontrarão. Com efeito, até que esses

lugares desenvolvam uma ampla infra-estrutura turística, será impossível escamotear boa parte da “estranheza” de tais destinações e embarcar em um conjunto de “pseudo-acontecimentos”. (URRY: 1996, p.24).

O que se pode perceber em relação aos diversos tipos de impacto da atividade turística é que grande parte dos pontos negativos é atribuída aos grandes empreendimentos, do tipo *megaresorts*, por exemplo, e que no que se refere aos pontos positivos os empreendimentos de pequeno porte e do tipo alternativos têm demonstrado serem mais eficazes.

Contudo, não se pode dizer que certo tipo de turismo é ruim ou bom. Na verdade, o turismo alternativo não pode ser considerado uma alternativa, de fato, para o turismo massificado e também está longe de ser a solução para todos os problemas da atividade. Ele pode, sim, ser reconhecido como mais um modelo de turismo.³³ Assim como Krippendorf também reconhece dois estilos categóricos de turismo. Um que ele chama de turismo “suave” – em que as atividades de pequena escala servem como ilustração para o modelo – e a outra que ele chama de turismo “insensível”, em que exemplos típicos para isso são encontrados em grandes complexos hoteleiros.³⁴ Encontramos perfeitamente público para as duas formas de prática turística já que

(...) alguns desses visitantes estão intensamente interessados em interagir com os residentes, ao passo que para outros a população é pouco mais que uma peça do cenário (...) (MERCER: 2001, p. 148).

De acordo com De Kadt (APUD SANCHO), existem, de fato, três contextos em que o encontro entre visitantes e visitados pode acontecer:

. Quando o turista compra um bem ou serviço do residente;

³³ ARCHER, Brian e COOPER, Chris. Os impactos positivos e negativos do turismo. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (tradução de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado). São Paulo: Ed. SENAC, 2001, p. 100.

³⁴ MERCER, David. A difícil relação entre o turismo e a população nativa: a experiência da Austrália. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (tradução de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado). São Paulo: Ed. SENAC, 2001, p. 143.

- . Quando ambos compartilham o mesmo espaço físico (praias, passeios etc.);
- . Quando ambos trocam informações e/ou idéias. (SANCHO: 2001, p. 215).

Este mesmo autor segue afirmando que os dois primeiros modos de interação acontecem com maior frequência

(...) sobretudo no turismo de massa, no qual os turistas não têm interesses em se introduzirem na cultura da região visitada, mas, pelo contrário, costumam formar *guetos* nos quais mantêm os costumes de suas origens e relacionam-se com indivíduos de sua nacionalidade (...) (SANCHO: 2001, p. 215-6)

Pretende-se aqui dar uma atenção especial ao último contexto proposto por De Kadt. Visto que a troca de experiências, informações, idéias etc. são bem mais difíceis de serem encontradas. Estudos de campo na área do turismo apontam que empreendimentos de pequeno porte são propícios a este tipo de encontro entre visitante e visitado.

Mas é bom reforçar que o foco deste trabalho não é analisar o turismo alternativo como um todo e nem tampouco tecer loas sobre este modelo. O objetivo é fazer uma análise de um modelo de hospedagem alternativa que possa possibilitar ao turista um contato mais intenso e profundo com a cultura do anfitrião.

O modelo que será analisado é o chamado “bed and breakfast”, que vem a ser um tipo de hospedagem em que o turista fica instalado em quartos disponíveis em casas de família. Este modelo de hospedagem é muito encontrado no continente europeu e nos Estados Unidos.

II. Os modelos de bed and breakfast pelo mundo

Segundo Pimentel, o termo *bed and breakfast* surgiu na

(...) na Inglaterra, onde proprietários de ricas mansões, empobrecidos, começaram a cobrar uma taxa aos seus hóspedes, como um modo de ampliar sua renda. Aos poucos, a prática foi se ampliando e tomando a forma de um verdadeiro serviço turístico. Ou seja, além de cama e café da manhã, o turista encontra um sistema de recepção, apoio e informações turísticas sobre a área. Entretanto, nesse tipo de estabelecimento, o negócio de hóspedes pagantes é secundário ao uso como residência privada. (PIMENTEL: 2003, p.1-2).

Geralmente a administração do empreendimento é feita pelo próprio proprietário da residência e familiares. Em alguns casos, há a intermediação de cooperativas e associações de B&B que se responsabilizam por fazer serviços de propaganda e organizar as reservas dos quartos. O mais comum é que o anfitrião tenha a oferecer como refeição somente o café da manhã, o que já vem devidamente incluso no preço da diária estabelecida, mas não impede que também possam ser oferecidos outros serviços. Não há uma norma padrão para as estruturas das residências que integram o sistema B&B, elas podem variar de acordo com cada região.³⁵

O fator diferencial desta forma de hospedagem não-convencional é que não envolve qualquer tipo de construção de algum novo empreendimento na região, seja hotel, pousada, *resort* ou o que quer que seja. O seu funcionamento não tem qualquer tipo de implicação com a capacidade de carga local. Por outro lado, há um cuidado com a preservação arquitetônica das casas, uma vez que os visitantes procuram as residências mais bem cuidadas.

A questão da capacidade de carga local traz problemas de vários aspectos para o turismo, pois

(...) embora de difícil mensuração, há uma relação entre a densidade do turismo e o crescimento do ressentimento local

³⁵ PIMENTEL, Ana Bauberger. Bed and breakfast – um projeto de desenvolvimento turístico sustentável no sul da Itália. *Caderno Virtual de Turismo*, n. 8, junho de 2003, pp.1-8.

contra ele. O fluxo de turistas numa região aumenta as densidades em que vivem as pessoas e superlota as instalações que eles devem compartilhar com a população local. A superlotação rebaixa o valor da experiência de férias e cria mais tensão para a população residente. (ARCHER e COOPER: 2001, p. 95).

Outro traço forte do sistema B&B é modo de relação entre turistas e anfitriões. Muito mais profundo do que qualquer outra forma de atividade. Aqui, eles passam a dividir um mesmo espaço e as relações podem se estreitar a ponto de ser possível identificar até mesmo um vínculo de cumplicidade (de amizade). O turista recebido em um ambiente familiar facilita a troca de idéias e informações. Esta troca pode ocorrer de maneira até bem informal, por meio de conversas desinteressadas. Tanto o turista quanto o anfitrião passam a conhecer e se familiarizar com o modo de vida do outro, podendo em alguns casos até mesmo influenciar e interferir no cotidiano do outro.

Segundo Nuntsu *et al.*, o forte apelo que o empreendimento do tipo B&B pode sensibilizar os turistas tem a ver com a seguinte afirmação:

(...) the properties are small and personal in nature—“a home away from home”; have a quiet, private atmosphere, allow guests to become acquainted with new people and communities and typically provide extraordinary personal service (...) This concept of providing a few guests with a friendly and interesting atmosphere is the heart of B&B’s popularity. B&B’s add to the tourism diversity of a region and enhance the appeal of a community to travellers. (NUNTSU ET AL.: 2004, p. 517)

Nas décadas de 1980 e 1990, a “indústria” do modelo de hospedagem do tipo *bed and breakfast* cresceu em níveis significativos pelo mundo, a ponto de os proprietários de casas que disponibilizam quartos para esta atividade encararem este tipo de prática como uma fonte de renda bastante atrativa em termos de retorno financeiro.

Segundo relato de Vallen e Rande:

(...) The bed-and-breakfast industry has grown substantially during the last two decades, as many travelers have discovered B&Bs to be an attractive alternative to traditional hotels. As more and more casual B&B operations, the size and viability of this lodging sector will continue to grow. In the ten-year period from 1983-1993, the number registered bed-and-breakfast operations grew close to 700 percent – from 1,200 to over 9,500 operations. (VALLEN e RANDE: 1997, p. 63)

Em muitos países da Europa as atividades do B&B surgiram no meio rural, e em alguns casos, são associadas a práticas de turismo em espaços rurais. Com relação ao espaço rural da França, o B&B pode ser uma excelente oportunidade para “trocas socioculturais entre turistas franceses, estrangeiros e seus anfitriões”. Este modo de operar força o surgimento de uma interação mais forte:

(...) A existência de quartos de hóspedes é uma fórmula que permite aos turistas serem recebidos pelo agricultor por um ou mais pernoites, incluindo o café da manhã. Existem cinco mil estabelecimentos, com 14 mil quartos registrados e classificados de uma a quatro estrelas. Outros 1200 quartos são comercializados pela rede “Café Conutte”. A possibilidade de comer no local aumenta a rentabilidade do empreendimento. (LAURENT e MAMDY: 2000, p. 173).

No caso de Portugal, por exemplo, o turismo em espaço rural (TER) é reconhecido legalmente e compreende como modalidades de alojamento o turismo de habitação (TH); o turismo rural (TR) e o Agroturismo (AT).³⁶ Na verdade, são variantes do estilo B&B. Pois apresentam como característica principal a

³⁶ RIBEIRO, Manuela. Turismo rural em Portugal: dos seus protagonistas principais e da sua configuração. In: ALMEIDA, Joaquim Anécio, FROEHLICH, José Marcos, RIEDL, Mário (orgs.) *Turismo rural e desenvolvimento sustentável*. Campinas (SP): Papirus, 2000 (Coleção turismo), pp. 209-238.

(...) exigência de que os proprietários também habitem as casas abertas ao público constitui o núcleo central de diferenciação do alojamento de TER, por conferir aos hóspedes um estatuto muito aproximado de parentesco, propiciador de uma inserção e de um conhecimento mais diretos e aprofundados dos contextos locais. (RIBEIRO: 2000, p. 215).

Na verdade, em grande parte do meio rural europeu, o declínio da atividade agrária fez com que muitos fazendeiros procurassem novas fontes de renda a fim de diversificar a sua geração de renda. Em um estudo realizado na Inglaterra, verificou-se que as atividades de turismo rural exercem um papel fundamental na diversificação da renda dos proprietários de fazenda e assim conseguindo estabilizar a base econômica rural, onde a ocupação na agricultura está declinando.³⁷

Apesar de toda a Europa apresentar o mesmo perfil em termos de atividade B&B, alguns modelos chamam a atenção, como em Israel, onde as acomodações são feitas no kibbutzim (plural de kibbutz) e moshavim (plural de moshav). Em artigo escrito por Fleischer e Pizam há uma explicação detalhada sobre esses estabelecimentos:

(...) The two major types of cooperative settlements are the kibbutz and the moshav. The kibbutz is a rural settlement based on the principle of total cooperation and communal activity and ownership. The moshav is a rural settlement based on family farming with self-employment, mutual guarantee and aid, using cooperative and mutual marketing. The residents of both types of settlement were engaged mainly in agricultural activities aimed at the production of food in accordance with the ideology of 'the importance of working the land' (...) (FLEISCHER e PIZAM: 1997, p. 368)

³⁷ FLEISCHER, Aliza e PIZAM, Abraham. Rural tourism in Israel. *Tourism Management*, vol. 18, n. 6, 1997, p. 367.

O turismo rural israelita é baseado em ambientes naturais e na maneira de viver do meio rural. Os restaurantes oferecem comidas caseiras e as atividades consistem em caminhadas na natureza, visitas a parques nacionais e excursões em estabelecimentos rurais. A necessidade de procurar uma fonte de renda alternativa, pois as atividades agrárias nos estabelecimentos cooperativos estavam em forte declínio, fez com que os estabelecimentos rurais se articulassem em busca de criar outros meios de sobrevivência, incluindo o próprio turismo.

É importante frisar que apesar da atividade B&B ter a possibilidade de algum dia alcançar uma posição de destaque na “indústria” do turismo, conseguindo contribuir de fato para o crescimento econômico e desenvolvimento local e também ser uma importante de geração de emprego (isso somente pesquisas estatísticas conseguirão fazer a devida mensuração), e isso de acordo com as estimativas bastante otimistas de alguns países que já adotam esse tipo de prática não está muito longe de acontecer, é forçoso considerar que o mercado de B&B possa representar uma ameaça à indústria hoteleira e sim ser uma alternativa viável de hospedagem para quem esteja disposto a se relacionar com a comunidade local.

A preocupação com o crescimento da atividade trouxe mudanças para o gerenciamento e as propriedades dos B&B's e fez com que muitos países criassem mecanismos de controle da atividade, então:

(...) Numerous associations and referral organizations have sprung up to provide education, marketing support, and related economies of scale to these small properties (...)
(VALLEN e RANDE: 1997, p. 63).

Nas regiões rurais da Inglaterra, por exemplo, o governo investiu no desenvolvimento de parques e castelos para dar infra-estrutura para o turismo rural e apoiou financeiramente os fazendeiros a desenvolver unidades de turismo. Em outros países, tais como Alemanha, Áustria e Noruega um modelo de *up-grade* em termos de desenvolvimento ocorreu, mas o governo e as ONGs forneceram a sustentação de maneira diversa. O aumento do turismo rural, em muitos casos, foi suportado por organizações nacionais e locais. Nos EUA, por exemplo, o governo federal incentivou

fazendeiros a considerar o turismo rural como forma de suplementar sua renda, e ajudou-lhes com o estabelecimento de cooperativas. Anos mais tarde, um estudo foi feito e encontraram em 30 estados norte-americanos programas de turismo especificamente voltados para localidades rurais.³⁸

Mas apesar disso, os órgãos de turismo de alguns lugares insistem em não reconhecer o impacto econômico que a atividade B&B possa vir a provocar na atividade turística. Exemplos disso é o caso da prática do B&B no estado do Arizona (EUA). Em 1997 foi desenvolvido um estudo pela Universidade do Norte do Arizona sobre a viabilidade de quantificar as operações de B&B do estado, de modo a compreender melhor o segmento e também tentar convencer a *Arizona Office of Tourism* (AOT) da importância econômica deste tipo de hospedagem para a indústria do turismo de Arizona. As consequências do desenvolvimento deste estudo resultaram na obtenção de um fundo da secretaria de turismo do estado do Arizona para a AABBI.³⁹

Verifica-se também que em quase todos as regiões onde ocorrem as atividades do B&B que um dos principais problemas para o setor é a ausência de informações sobre a atividade em nível nacional. A ausência de um banco de dados sobre a iniciativa é importante em termos de reconhecimento para o setor público. Essa falta de informações tem como causa a recente importância que começou a ser dada para atividades desse porte, mesmo as encontradas em regiões com a presença de atividades relacionadas ao turismo rural.

Uma análise de futuras pesquisas sobre a atividade poderia também melhorar a confiabilidade dos dados adicionando mais fatores que contribuam para o crescimento futuro das atividades de B&B. As pesquisas poderiam também se concentrar na análise do grau de aplicabilidade dos fatores do sucesso identificados nos estudos como exemplo para a formação de futuros do tipo B&B. Isto seria uma maneira de fornecer conhecimento e compreensão que permitiria a gerentes e organizações de tomar decisões com base em informações de outros estudos de campo. A informação pode ser

³⁸ FLEISCHER, Aliza e PIZAM, Abraham. Rural tourism in Israel. *Tourism Management*, vol. 18, n. 6, 1997, p. 368.

³⁹ VALEN, G.; RANDE, W. Bed and breakfasts in Arizona. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, August 1997, pp. 62-68.

uma ferramenta de gerência essencial para compreender tendências e como um mercado se está tornando. É também ferramenta crítica para o planejamento do investimento.

É certo que faltam estudos, como uma análise de perfis de hóspede do sistema de B&B e que inclua informações do tipo sócio-econômicas, para se analisar o êxito da atividade e com isso poder ter uma base convincente para chamar a atenção da opinião pública para o reconhecimento da atividade. Outro tipo de análise é com relação ao impacto econômico da atividade – se a análise quantificada dos gastos diários dos turistas afetam de algum modo a economia da localidade em que se encontram hospedados.

Este trabalho tem o empenho de analisar a iniciativa pioneira no Brasil de implantação do modelo B&B. Aqui foi dado o nome de “Cama & Café” (C&C). O lugar escolhido para tal empreitada foi o bairro de Santa Teresa, localizado nos arredores do Centro do Rio. Como foi observado anteriormente, encontram-se, geralmente, modelos de B&B no meio rural e, por conta disso, associado ao turismo rural. Mas como se pode perceber aqui, no caso brasileiro, ele foi implementado em zona urbana, apesar das características peculiares de Santa Teresa, que pode ser considerado um bairro totalmente atípico em relação ao restante da cidade.

Entretanto, pode-se dizer, grosso modo, que as diferenças param por aí. O C&C segue basicamente todas as características dos modelos de *bed and breakfast* tradicionais instalados pelo mundo afora. Possui como seu fator diferencial preponderante a possibilidade do hóspede conviver com o anfitrião, se tornando uma espécie de membro da família durante sua estadia. E assim possibilitar ao visitante um contato maior com a cultura do outro, no caso o acolhedor, e conseqüentemente conhecer a cultura da região.

Antes de entrar, de fato, na análise do C&C é preciso dissertar sobre o projeto maior em que hoje se insere este modelo de hospedagem alternativo. O projeto “Santa Teresa: Território Turístico Sustentável”, que tem como objetivo transformar o bairro em uma referência nacional em turismo sustentável. Pode-se dizer que esta iniciativa segue uma estratégia de atuação nos moldes de uma metodologia de arranjos produtivos locais (APLs).

Esta metodologia constitui um tipo particular de *cluster*, geralmente composto por pequenas e médias empresas, formadas em torno de um negócio (ou mesmo profissão), no qual o que está em jogo são as formas de relacionamentos (sejam elas formais ou informais) estabelecidas entre empresas e as instituições que estejam envolvidas. É compartilhada uma cultura comum e há uma interação do grupo com a comunidade local. Essa interação geralmente tem que acontecer fora do eixo das relações comerciais e podem gerar, “economias externas, associadas à socialização do conhecimento e à redução dos custos de transação”.⁴⁰

III. Santa Teresa: Território Turístico Sustentável

O projeto “Santa Teresa: Território Turístico Sustentável” começou a ser implementado pelo Sebrae/RJ em parceria com a rede C&C e outras instituições em 2003. Na verdade, o sistema C&C, apesar de ter começado a ser desenvolvido um pouco antes, faz parte desta iniciativa de amplitude bem maior e pode ser considerado como uma das atividades que contemplam este projeto. A coordenação do projeto ficou sob responsabilidade da organização não governamental Lunuz.

A ong Lunuz vem a ser uma associação, sem fins lucrativos, que surgiu por conta de um grupo de empreendedores e sua principal missão, como se encontra no site, é:

(...) gerar valor a comunidades, promover o desenvolvimento local e transformar paradigmas, através da excelência na gestão de projetos com foco em turismo sustentável, cultura e qualidade de vida.⁴¹

A iniciativa no bairro de Santa Teresa vem a ser pioneira em termos de buscar valorizar a inclusão social e, por conta, inserir a comunidade local na cadeia produtiva

⁴⁰ VOLKER E CARPORALI (orgs.). *Metodologia de desenvolvimento de arranjos produtivos locais*. Brasília: Sebrae, 2004.

⁴¹ Extraído do material de divulgação do projeto.

do bairro. E aqui, nesse caso, o turismo pode ser uma importante via de geração de emprego e renda e melhoria da qualidade de vida da população.

Para dar sustentação às ações do bairro, foram enumeradas quatro questões de vital importância para o êxito do projeto:

- . Envolvimento da comunidade anfitriã – despertar a comunidade de Santa Teresa para o desenvolvimento sustentável do bairro;
- . Desenvolvimento da oferta turística – tornar Santa Teresa um bairro mais atraente para o turista e mais desenvolvido para a comunidade;
- . Marketing turístico sustentável – incrementar a oferta, a comercialização e a comunicação turística, sem descaracterizar a região.
- . Controle de impacto turístico – respeitar a escala de Santa Teresa com ferramentas e indicadores garantidos pelo primeiro estudo de capacidade de carga turística e manejo de visitação desenvolvido em áreas urbanas.⁴²

Com isso, a interação entre turista e anfitrião pode ser encarada como benéfica para os ambos os atores. De um lado os turistas se integrariam com a comunidade e seriam conscientizados da questão social. E de outro os anfitriões poderiam ter alternativas de geração de renda.

Algumas ações já se encontram em andamento:

Tour Social – Projeto Morrinho e Morro dos Prazeres

Segundo estimativas da subsecretaria municipal de Turismo do Rio de Janeiro, cerca de 4% dos 4,5 milhões de turistas recebidos no Rio anualmente têm interesse em realizar passeios comunitários. Essa estimativa também é justificada pela Associação de Operadores de Receptivo Internacional (BITO, da sigla em inglês), que informa que do

⁴² Extraído do material de divulgação do projeto.

total de turistas que visitam o Rio, aproximadamente 10% procuram o “tema favela”. Muitos desses estrangeiros fazem doações e, às vezes, até aceitam trabalhar de forma voluntária.⁴³

O passeio tem duração de aproximadamente duas horas e tem a intenção de integrar a comunidade carente com os turistas que visitam o bairro. A visitação que parte do Casarão da UNEI passa pelo Casarão dos Prazeres, localizado no Morro dos Prazeres que, após sofrer restauração, passou a abrigar aulas de artes plásticas, dança e música para os moradores.

O outro ponto visitado é o projeto Morrinho, onde se encontra uma grande maquete, construída por jovens do Morro da Pereira da Silva, que retrata o cotidiano de uma favela com todos os seus detalhes. A visitação é guiada por jovens do bairro.

Jardins Orgânicos

Esta iniciativa tem como objetivo fazer com que a comunidade tenha mais responsabilidade com ambiente natural da região. Os moradores são treinados para o cultivo de plantas medicinais, aromáticas e temperos nos jardins de suas residências.

O projeto tem acompanhamento do biólogo Rudi Moreno e conta com três jardineiros da comunidade. Estes têm o trabalho de realizar o treinamento que tem a orientação específica para o plantio de jardins orgânicos na zona urbana.

Parte da produção é encaminhada para o Centro Municipal de Saúde (CMS) Ernani Agrícola que possui mensalmente um total de 400 pessoas no programa de fitoterapia implementado em Santa Teresa. A Associação de Jardins Orgânicos, criada a partir da iniciativa, também fica com uma parcela da produção.

Concurso Interescolar de Turismo Sustentável

⁴³ Jornal do Brasil (jornal). *Turismo sobe a favela*. 13/09/2004,

No segundo semestre do ano passado (2004) foi realizado um concurso, em parceria com o Instituto Virtual de Turismo (IVT-RJ), sobre o tema Turismo Sustentável em três escolas de Santa Teresa. Alunos do Centro Educacional Anísio Teixeira (CEAT), da escola Tomás de Aquino e do C. E. Taiguara Chalar da Silva participaram da oficina em que o objetivo final era a elaboração de um circuito turístico pelo bairro de Santa Teresa.

A metodologia do trabalho foi baseada em um concurso promovido pelo IVT-RJ em uma escola da região do Vale do Paraíba fluminense sobre a conscientização de jovens para o turismo. Essa metodologia consistiu em palestras sobre Santa Teresa e dinâmicas para conscientizar os alunos a respeito do tema sustentabilidade e turismo, além de um workshop de elaboração de um roteiro turístico propriamente dito.

Posteriormente, os roteiros produzidos pelos estudantes foram avaliados por uma banca examinadora, composta por membros e parceiros do projeto e também por entidades públicas que atuam na área do turismo como, por exemplo, a Riotur. Os quesitos propostos para a avaliação foram criatividade, inovação, coerência em relação ao conceito de turismo sustentável e viabilidade para a sua implementação.

Segundo um dos diretores da Lunuz e também um dos responsáveis pela implementação do C&C em Santa Teresa, o objetivo principal é “sensibilizar os jovens para a importância da atividade turística como promotora da cidadania e da inclusão social e conscientizá-los sobre o valor da herança histórico-cultural de Santa Teresa”.

Como consequência disso, o grupo vencedor no concurso (Gaiatur) tem se reunido com a equipe Lunuz a fim de dar andamento às idéias que foram sugeridas pelo grupo no roteiro elaborado.

Controle de impacto turístico

Em parceria com o Instituto Theoros, que atua nas áreas de pesquisa, planejamento e educação em turismo foi elaborado um projeto de análise da capacidade

de carga e manejo de visitação turística no bairro. Um dos pontos apontados pelos próprios anfitriões é o problema em relação aos grandes eventos na região. No “Santa Teresa de Portas Abertas”, por exemplo, realizado em um fim de semana, geralmente no inverno, os moradores sofrem para conseguirem transitar pelo bairro devido ao excesso de visitantes espalhados por Santa Teresa.

Por ser um bairro tipicamente residencial, é preciso um certo tipo de cuidado com área, pois o turismo pode acabar sendo encarado como um fator negativo para os problemas dessa natureza. Com isso, colocando em risco a tranquilidade dos moradores e o meio-ambiente.

O Instituto Theoros vai analisar fatores como a experiência do visitante e a minimização dos impactos. O que se espera como resultado:

(...) são turistas melhores distribuídos no tempo e no espaço, redução do impacto ambiental e olhar positivo da comunidade local sobre a atividade turística, que não degrada o ambiente e ainda gera renda e emprego.”⁴⁴

Portal Turístico de Santa Teresa

Atualmente, a internet tem sido um importante veículo de informação para a sociedade. Seguindo esse espírito, foi idealizado um site de divulgação de várias informações sobre o bairro – o Portal Turístico de Santa Teresa. Traz informações que vão desde a gastronomia até uma galeria de fotos da região.

Um dos links criados no portal, um banco de talentos e serviços, tem a função de divulgar os serviços de trabalhadores autônomos de Santa Teresa. Segundo João Vergara, “cozinheiras, pintores, governantas, chaveiros e outros profissionais farão parte de uma rede de confiança e, portanto, serão contratados para serviços, especialmente em residências de Santa Teresa”.

⁴⁴ Extraído do material de divulgação do projeto.

Mesmo aqueles que não possuem a menor familiaridade com o computador e nem sabem utilizar os seus recursos poderão ser cadastrados no site. Os líderes comunitários que se encontrarem devidamente cadastrados no projeto poderão indicar os profissionais para a divulgação de suas atividades no portal.

Residências Culturais

Nos moldes do evento “Santa Teresa de Portas Abertas”, só que em caráter permanente, dezoito endereços do bairro abrem suas portas aos visitantes, apresentando manifestações artísticas das mais diversas. De acordo com o projeto, o visitante tem a possibilidade de entrar em contato com o cotidiano dos artistas do bairro – conhecendo seu trabalho, assistindo a algumas performances, participando de *workshops* e até mesmo se hospedando em suas residências.

A idéia desta iniciativa foi listar as moradias que possuem alguma produção cultural de relevância a fim de criar uma rede de residências. A partir daí, foram criados alguns roteiros segmentados que passaram a funcionar da seguinte maneira: quando houver um roteiro de artesanato e design, somente poderão participar as casas especializadas no assunto. Do mesmo modo, o roteiro que apresentar como tema artes cênicas, somente as casas que tenham alguma relação com teatro terão o privilégio de serem visitadas.⁴⁵

Funcionando como mais uma linha de ação do projeto de turismo sustentável em Santa Teresa, este tem o mérito de conseguir articular os vários movimentos artísticos e culturais do local – seja em dança, teatro, fotografia, culinária, artes plásticas, poesia etc. – através de visitas dos turistas aos diversos ateliês e oficinas artísticas espalhadas na região.

Cama e Café

⁴⁵ Jornal do Brasil (jornal). *Santa Teresa ganha mais segurança para o fim de ano*. 5/11/04.

Em fevereiro de 2003 começou a funcionar a primeira versão nacional do sistema *bed and breakfast* no Brasil, o “Cama e Café” que possui mais ou menos 50 casas cadastradas para receber ao longo do ano turistas com diárias que variam em torno de 30 a 70 dólares. Mais que somente cama e café da manhã, quem se hospeda na casa de um anfitrião de Santa Teresa pode desfrutar de um contato mais íntimo e um tratamento mais hospitaleiro e diferenciado em termos de redes de hospedagem tradicionais.

O projeto nasceu na incubadora de empresas Iniciativa Jovem, criada pela Shell em 2001, em parceria com a Ong Dialog. Ela é considerada uma versão brasileira do programa Shell LiveWire, que é desenvolvido em vários países por essa multinacional. O programa costuma ter em média 60 inscritos por ano e a escolha dos jovens é feita de acordo com seu perfil de empreendedor, sua situação econômica e o desejo de implementar projetos no campo de atuação da Ong Iniciativa Jovem – Santa Teresa e seu entorno.⁴⁶

Os proprietários de casas que resolveram fazer parte da rede foram capacitados por um curso oferecido pelo Sebrae/RJ, um dos parceiros do sistema, a fim de treiná-los para uma recepção adequada dos visitantes em seus lares. Em acordo com as normas internacionais para o serviço de *bed and breakfast*, treinamento tem o intuito de ensinar um atendimento padrão a ser oferecido aos hóspedes. E isso também inclui um café da manhã padronizado de acordo com os valores das diárias de cada estabelecimento.

Na seleção dos anfitriões é feita a aplicação de um questionário em que se traça o perfil de quem fará a acolhida do visitante. Questões sobre preferências gastronômicas, musicais e sexuais integram o questionário. Essa etapa é importante para o sucesso do empreendimento, já que com isso espera-se que possíveis problemas de comunicação entre visitantes e visitados possam ser minimizados no momento da reserva de quarto.⁴⁷ E a aposta da iniciativa é justamente aproximar turistas e anfitriões com perfis semelhantes. No momento da reserva, o hóspede também responde ao questionário. E então as informações são confrontadas com as dos anfitriões. A intenção

⁴⁶ Gazeta Mercantil (jornal). *Estímulo no momento mais adequado*. 20/08/2004.

⁴⁷ O Estado de S. Paulo (jornal). *Vá de cama e café em Santa Teresa*. 17/04/03.

é fazer com que o turista possa se hospedar em uma casa se corresponda aos seus desejos e expectativas.

Os números parecem favoráveis ao sucesso empreendimento turístico no bairro em termos do turismo doméstico. Se em 2003, conseguiu hospedar cerca de 40 turistas brasileiros, o C&C hospedou cerca de 300 brasileiros no ano de 2004 (um aumento em termos percentuais de 750% na demanda). Segundo informações da própria coordenação do sistema, o que antes representava apenas 10% do total de hóspedes aumentou para 30% em um ano.⁴⁸

A iniciativa do “Santa Teresa: Território Turístico Sustentável”, como um todo, integra o Projeto URBE do Sebrae Nacional (<http://www.urbe.sebrae.com.br>) e tem acompanhamento de um Comitê Gestor, formado por instituições locais, órgãos públicos, entidades do terceiro setor e iniciativa, que realizam reuniões periodicamente para monitorar as ações pelo bairro. Estão previstas ainda mais ações que serão focadas em educação patrimonial, geração de renda e trabalho para a comunidade local, preservação do meio ambiente, melhoria da infra-estrutura urbana do bairro, desenvolvimento de sua oferta cultural, além de estímulo a práticas empreendedoras e capacitação de profissionais da cadeia produtiva de turismo.

⁴⁸ Folha de S. Paulo (jornal). “*Bed and Breakfast*” carioca atrai brasileiros. 17/03/05.

3. ESTUDO DE CASO – A REDE DE HOSPEDAGEM CAMA & CAFÉ EM SANTA TERESA (RJ)

A proposta desta pesquisa consiste em analisar o projeto de hospedagem alternativa Cama & Café baseado nos moldes do modelo europeu de hospedagem conhecido como “bed and breakfast”. O projeto implementado no bairro de Santa Teresa é considerado o pioneiro em solo brasileiro. Daí nasceu à intenção em estudar esse tipo de empreendimento turístico ainda inédito por aqui.

Em princípio, foi elaborado um questionário (vide apêndice) a fim de ser aplicado nos proprietários de casas no bairro e que integravam o sistema C&C. A aplicação dos questionários foi feita entre março e junho de 2005, no final do verão e começo do outono e mais ou menos no período em que o projeto completou dois anos existência.

Grande parte do formato do questionário foi inspirado em um outro que foi aplicado pela equipe do Instituto Virtual de Turismo nos fazendeiros que integram o “Circuito das Fazendas do Ciclo do Café”, no Vale do Paraíba Fluminense, administrado pelo Instituto Preservale, a fim de analisar uma iniciativa em turismo a partir do conceito de desenvolvimento sustentável.

A pesquisa de campo consistiu em reuniões com a organização do C&C em Santa Teresa para a formatação final do questionário e informações a respeito dos anfitriões; visitas para conhecer as casas e aplicação dos questionários. Para dar sustentação ao questionário, durante a aplicação foram feitas algumas perguntas adicionais, mais ou menos em forma de entrevista, algumas até foram registradas em gravação.

De um total de quarenta e cinco residências que integram o C&C (lista fornecida pela organização), foram entrevistados 30 anfitriões. Na verdade, o número de residências que o C&C possui para o empreendimento é bem maior que isso, porém a grande parte desse adicional é bem flutuante em termos de hospedagem, oscilando para mais no período de maior movimento da atividade turística. O número real de casas disponíveis para o projeto, tanto na baixa quanto na alta temporada, o que considerei

como “tropa de choque” do C&C, consiste na lista que me foi disponibilizada. O que em termos de percentuais representou cerca de 67% do universo abrangido de integrantes da rede.

O estudo de campo inclui tanto o aspecto quantitativo – considerado como a aplicação dos questionários nos anfitriões da rede e o conseqüente levantamento de dados para posterior análise – quanto o qualitativo – a entrevista realizada de maneira informal durante a coleta de dados que serviu de base para a obtenção de alguns detalhes referentes ao bairro de Santa Teresa, uma vez que alguns entrevistados fazem parte ou até mesmo estão à frente de outras iniciativas no bairro, como a associação de moradores, por exemplo.

Os resultados da pesquisa incluídos aqui foram agrupados da seguinte maneira: algumas informações a respeito dos integrantes do projeto (o tempo de participação no projeto, a motivação para integrar o C&C etc.); informações a respeito dos turistas que se hospedam na rede e como é o envolvimento entre os visitantes e anfitriões (o perfil dos turistas, o interesse pela cultura local, o grau de envolvimento, a troca de experiências, vínculo (pós-estadia) etc.); informações a respeito da relação da atividade com geração de empregos (fornecedores locais, capacitação dos empregados etc.); grau de envolvimento com a comunidade; questões referentes à atividade da hospedagem (fluxo de hóspedes, tendência da demanda, retorno financeiro etc.); preservação cultural e ambiental; e por fim questões referentes a assuntos políticos (participação democrática, agenda 21 local, secretaria de turismo etc.).

I. A análise dos resultados

A grande maioria dos entrevistados (1/3) ingressou no projeto Cama & Café na etapa inicial de implementação – março de 2003. Época em que começaram a veicular na mídia propagandas em relação à iniciativa.

Após a divulgação e implementação do empreendimento (segundo semestre de 2003), nota-se outra forte incidência de ingressos: sete anfitriões, o que corresponde a

mais de 20% dos entrevistados. Em grande parte foi devido à divulgação durante um dos maiores eventos do bairro de Santa Teresa – O “Santa Teresa de Portas Abertas” que acontece todo ano em junho.

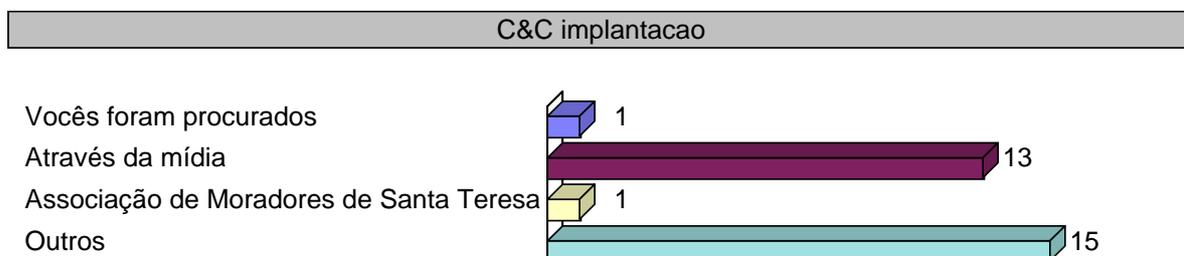
A estação do verão também é momento marcante de entrada de casas nestes dois anos de C&C – 6 no verão de 2003/4 (20%) e 5 no verão de 2004/5 (um pouco menos de 20%).

Residente em Santa Teresa



A metade dos anfitriões entrevistada mora há mais de dez anos no bairro. Sendo que destes, somente um deles vive por lá desde o nascimento. Uma importante observação é que a metade dos que moram há mais de cinco anos, na verdade, moram há quase 10 anos no local: um deles mora há exatos 10 anos, dois responderam que moram há 9 anos e um há 8 anos. Portanto, percebe-se um tempo de morada suficiente para criar algum tipo de vínculo com o bairro.

Conhecimento do projeto (C&C)



Dos 50% dos anfitriões que assinalaram a opção “outros”, a grande maioria colocou como observação que ficaram cientes da empreitada no bairro pelos amigos e vizinhos – a famosa propaganda “boca a boca” teve uma expressiva incidência e se mostrou mais eficiente que a mídia propriamente dita. O “Santa Teresa de Portas Abertas” (maior evento do bairro) também foi citado.

Motivação para o C&C

Motivacao para o C&C	Qt. cit.	Freq.
Fator financeiro	18	60,0%
Trocar experiências com outras pessoas	7	23,3%
Outros	5	16,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Apesar da proposta do C&C ser um meio de hospedagem alternativo e considerado como uma fonte de renda extra para os anfitriões, muitos deles (cerca de 60% dos entrevistados) consideram como fator de principal motivação para entrar na rede o fator financeiro, pois apesar de ser um faturamento a mais é por vezes visto como muito atrativo. Porém dessa porcentagem, uma terceira parte coloca como prioridade principal a questão econômica e como secundária a questão da troca de experiências.

Disponibilidade de quartos

Quartos disponiveis	Qt. cit.	Freq.
1 quarto	19	63,3%
2 quartos	6	20,0%
3 quartos	4	13,3%
4 quartos	1	3,3%
TOTAL OBS.	30	100%

De acordo com o projeto de hospedagem alternativa implantado em Santa Teresa, cada casa pode disponibilizar até 4 quartos. A grande maioria disponibiliza (63,3%) somente um quarto da casa para a acolhida dos turistas.

O software utilizado para a tabulação das respostas, o Sphinx, permitiu realizar cruzamentos dos dados obtidos. Alguns desses cruzamentos apontaram para considerações pertinentes.

Naturalidade modificada	Rio de Janeiro	Outros locais	TOTAL
Motivacao para o C&C			
Fator financeiro	13	5	18
Trocar experiências com outras pessoas	0	7	7
Outros	2	3	5
TOTAL	15	15	30

Neste cruzamento nota-se que do total de anfitriões que apontaram para a questão monetária como a principal motivação para o empreendimento a grande parte deles foi de oriundos da capital do estado enquanto que a importância da troca de experiências foi apontada somente por anfitriões nascidos fora da cidade do Rio.

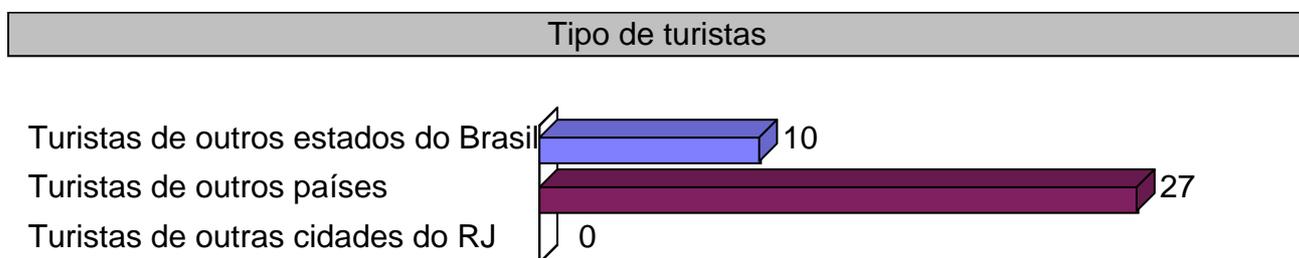
A tabela a seguir, mais detalhada, permite observar as outras localidades de origem dos integrantes do projeto C&C.

Naturalidade modificada	Rio de Janeiro	Interior do RJ	Minas Gerais	Exterior	Outros estados	TOTAL
Motivacao para o C&C						
Fator financeiro	13	0	1	1	3	18
Trocar experiências com outras pessoas	0	3	1	1	2	7
Outros	2	1	0	1	1	5
TOTAL	15	4	2	3	6	30

Realizando o cruzamento dos quesitos “quartos disponíveis” e “motivação para o C&C” nota-se que a intenção prioritária em trocar experiências com os turistas foi apontada somente pelos anfitriões que disponibilizam apenas um quarto para a atividade.

Motivacao para o C&C	Fator financeiro	Trocar experiências com outras pessoas	Outros	TOTAL
Quartos disponíveis				
1 quarto	10	7	2	19
2 ou mais quartos	8	0	3	11
TOTAL	18	7	5	30

Perfil dos turistas



A quantidade de citações é superior à quantidade de observações devido às respostas múltiplas (2 no máximo).

A maior incidência de turistas de outros países em Santa Teresa demonstra um outro perfil bastante diferente dos estrangeiros que visitam o Rio de Janeiro e se hospedam em hotéis ou pousadas – o de um turista que procura vivenciar experiências mais verdadeiras e que vem em busca de atrativos culturais fortes.

O próprio bairro é repleto de manifestações artísticas interessantíssimas – vários ateliers se localizam por ali (onde abrem suas portas para um evento artístico no meio do ano); o Jongo da Serrinha possui um escritório lá; dois blocos carnavalescos têm sede no bairro – o “Céu na Terra” e o “Rio Maracatu”; possui um grupo de artistas femininas – o grupo “Abayomi” etc. Santa Teresa se encontra localizado perto da Lapa e do Centro do Rio – dois grandes pólos culturais da cidade do Rio de Janeiro.

perfil (turistas)	Qt. cit.	Freq.
Vêm a negócios	1	3,3%
Vêm a passeio	29	96,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Apesar do turismo de negócios ser um segmento em alta no estado do Rio de Janeiro, não há quase registros no bairro de visitantes que procurem o bairro para se hospedar pelo C&C.

Interação com os turistas

Interação (turistas)	Qt. cit.	Freq.
Nenhum	1	3,3%
Pouco	1	3,3%
Regular	11	36,7%
Muito	17	56,7%
TOTAL OBS.	30	100%

A tabela acima (interação - turistas) mostra que mais da metade dos entrevistados procuram interagir com os visitantes. Alguns chegaram a dizer que a própria organização do C&C estimula a interação e com isso quem entra para fazer parte da rede de anfitriões tem a total noção disso. Aliás, esse é um dos principais diferenciais em relação a quem fica hospedado na cadeia hoteleira.

falta de interação	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Falta de domínio da língua do hóspede	4	13,3%
Nenhum interesse do hóspede em interagir	17	56,7%
Nenhum interesse do anfitrião em interagir	0	0,0%
Culturas muito diferentes	0	0,0%
Nenhum	7	23,3%
Outros	1	3,3%
TOTAL OBS.	30	100%

No caso de poder haver uma falta de interação, a grande maioria dos anfitriões (56% deles) considerou como opção o descaso por parte dos turistas em não quererem se relacionar. Nenhum deles se mostrou sem disposição para interagir. E apesar da pergunta ter sido colocada como um acontecimento hipotético (hipótese), alguns apontaram que nenhum fator poderia abalar a interação entre eles, pois o visitante sabe que para aderir a esse tipo de acomodação a interação com o visitado é um ponto inevitável.

O grande diferencial em relação ao sistema de hospedagem convencional é o café da manhã dos visitantes na rede C&C. Todos os anfitriões são orientados para o serviço do café da manhã. Importante ressaltar que é a única refeição incluída no preço da diária e que vai variar de acordo com o valor pago pela estadia. Ou seja, o café da manhã de quem paga o valor mais alto terá a mesma variedade do café de quem pagou o valor básico de diária.

cafe da manha	Qt. cit.	Freq.
Sim. Sempre	3	10,0%
Sim. Às vezes	16	53,3%
Nunca	11	36,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Não há nenhum item no regimento do C&C que impeça o turista de tomar o café juntamente com o hóspede. Mas 53,3% deles optam por fazer a refeição matinal em alguns casos, geralmente quando recebem turistas que desembarcam sozinho. Outra questão apontada por eles (anfitriões) é o fato de durante a semana terem que trabalhar e nesse caso costumam deixar a refeição semipronta antes da saída para o trabalho.

eventos turísticos (RJ)	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Sim. Sempre	28	93,3%
Sim. Às vezes	1	3,3%
Não	0	0,0%
TOTAL OBS.	30	100%

Quase todos os entrevistados (93,3%) afirmaram que sempre divulgam os eventos turísticos da cidade para os visitantes. Como já foi dito anteriormente, a hospedagem do tipo “bed and breakfast” leva ao contato intenso entre visitante e visitado.

O anfitrião, na maioria das vezes, acaba fazendo um papel de “cicerone”, em que vai apresentar a sua cidade para os seus hóspedes. Alguns fizeram questão de frisar que

boa parte dos que se hospedam pela rede C&C costumam ter um perfil de pessoas com o hábito de realizar viagens.

faixa etária (hóspedes)	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	2	6,7%
Menos de 20	1	3,3%
Entre 20 e 30	12	40,0%
Entre 30 e 40	11	36,7%
Entre 40 e 50	4	13,3%
Mais de 50	0	0,0%
TOTAL OBS.	30	100%

Pela tabela acima (faixa etária – hóspedes) percebe-se que a média de idade dos turistas que vêm para Santa Teresa fica entre 20 e 40 anos. Faixa de idade considerada adulta e ativa para o mercado de trabalho. Por ser um bairro bem atípico na cidade – quase não se encontra planos horizontais – pessoas de idade avançada (mais de 50 anos) optam por hospedagem do tipo convencional.

Com relação aos pontos turísticos, alguns anfitriões fizeram vários elogios ao Mapa Turístico de Santa Teresa que fornece um serviço detalhado dos pontos da região para facilitar a localização dos viajantes.

A visitação do Morro dos Prazeres também é incentivada, pois há projetos turísticos implementados pela Ong Lunuz da qual a equipe do C&C faz parte.

De uma maneira geral, o bairro é localizado próximo a diversos pontos turísticos: as Paineiras, o Corcovado, a Lapa, o Centro do Rio. Há, por conta disso, um leque de variedades de atrativos muito próximo de Santa Teresa. E programas culturais diversificados e para todo o tipo de turista – dos adeptos do turismo de aventura, caminhada etc. aos que tem interesse pelo turismo cultural (visitação de museus, centros culturais etc.).

Interesse (cultura local)	Qt. cit.	Freq.
Muito pouco	1	3,3%
Médio	5	16,7%
Alto	24	80,0%
TOTAL OBS.	30	100%

O interesse dos turistas pela cultura local foi considerado alto pelos anfitriões. Como a grande maioria dos entrevistados trabalha durante o dia, normalmente os hóspedes realizam os seus passeios sozinhos, de forma independente. Desta forma, não há influência direta parte dos proprietários de casas no ritmo de vida dos turistas. A independência do hóspede aqui é respeitada e ele procura ter autonomia sobre os programas que quer fazer. Nada foi programado ou preestabelecido, a decisão é única e exclusivamente do próprio viajante.

vínculo pós-estadia	Qt. cit.	Freq.
Sim. Sempre	2	6,7%
Sim. Às vezes	19	63,3%
Não	9	30,0%
TOTAL OBS.	30	100%

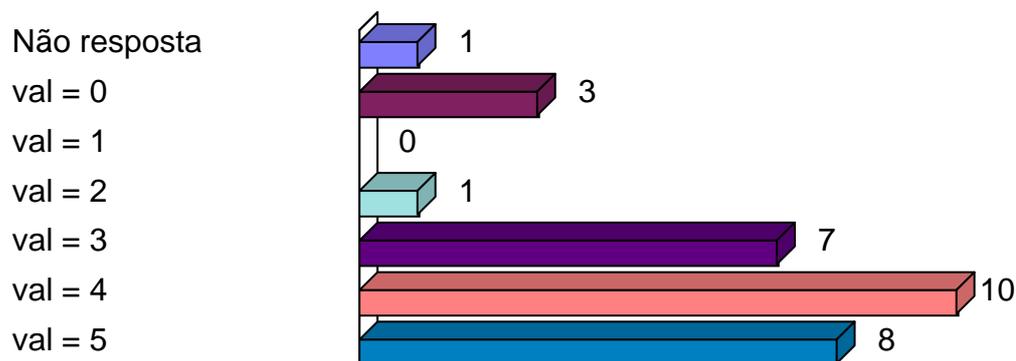
Ocasionalmente, de acordo com os integrantes da rede C&C, há um tipo de relação pós-estadia. Com a facilidade, hoje em dia, para o uso de ferramentas de tecnologia na era da computação – como o endereço eletrônico (e-mail) – a praticidade para a comunicação com o uso do computador é apontado como o principal responsável por algum tipo de contato após a partida do visitante.

No entanto, houve dois casos curiosos relatados – o de um hóspede que adquiriu um imóvel em Santa Teresa e o anfitrião ficou sendo o seu procurador na resolução de problemas referentes ao imóvel; e o de um anfitrião que tem como amiga uma hóspede que se mudou para o Rio após sua estada em Santa Teresa.

grau de envolvimento (hóspedes)	Qt. cit.	Freq.
Baixo	0	0,0%
Médio	14	46,7%
Alto	16	53,3%
TOTAL OBS.	30	100%

De acordo com o que foi relatado e analisado anteriormente, a maioria dos anfitriões considerou o grau de envolvimento como de médio para alto. De uma certa maneira, este é um quesito que a rede C&C procura reforçar para os seus membros – o estabelecimento de relações interativas intensas e fortes. Como se o próprio hóspede, enquanto alocado em sua residência, fizesse parte de sua vida, fosse considerado como mais um membro da família.

Troca de experiências



A questão é de resposta aberta numérica. As observações são reagrupadas em 6 categorias de igual amplitude.

A média e o desvio-padrão são calculados sem considerar as não-respostas.

E a troca de experiências entre eles – visitante e visitado – foi considerada alta, uma vez que as variáveis de maior intensidade foram as mais assinaladas. Nota-se que, devido ao que foi visto, após as relações estabelecidas e o contato firmado com o estrangeiro – o que vem de fora – afetou de alguma forma a vida dos que se encontravam em relação. É difícil você conseguir sair de um tipo de relação como a que ocorre no C&C e não se sentir modificado.

Geração de empregos (C&C)

empregados especificos (C&C)	Qt. cit.	Freq.
Sim	7	23,3%
Não	23	76,7%
TOTAL OBS.	30	100%

O potencial de geração de emprego desta atividade turística foi considerado baixo. Quando perguntados quanto à empregabilidade de empregados especificamente para trabalhar na atividade, a grande maioria dos anfitriões se colocou como único envolvido. Há, na verdade, um desdobramento por parte dos empregados da residência nas tarefas domésticas do lar – por exemplo, os próprios empregados arrumam a casa e cuidam da refeição do café da manhã.

Por enquanto, não há uma preocupação no momento com relação à contratação de empregados para atuar especificamente na atividade turística, pois, como será observada mais adiante, a demanda turística ainda não requer esse tipo de atenção. Contudo, há uma esperança de “bons ventos” em relação ao crescimento da atividade em Santa Teresa.

curso de capacitação	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	23	76,7%
Sim. Todos	1	3,3%
Sim. Alguns	2	6,7%
Não. Ninguém	4	13,3%
TOTAL OBS.	30	100%

Dos proprietários que afirmaram possuir empregados para trabalhar especificamente no serviço de hospedagem, mais da metade não teve a preocupação em qualificar adequadamente o seu funcionário para o trabalho. Este é um tipo de comportamento muito freqüente em relação à realidade da atividade turística no Brasil de um modo geral. É preciso ter consciência de que o incentivo à qualificação da mão-de-obra implica em um relacionamento mais harmonioso do empregado com o

empregador e isto acaba por influenciar na qualidade do serviço oferecido ao turista. E também entender que a introdução desta nova atividade econômica pode proporcionar várias oportunidades de geração de renda, como, por exemplo, a formação de pessoas da região para trabalharem como guias de turismo na região.

fornecedores locais (comunidade)	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Sim	3	10,0%
Não	18	60,0%
Desconheço a existência na localidade desses grupos	8	26,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Outro tipo de forma de inserção da comunidade na atividade turística seria por meio de cooperativas de fornecedores locais no bairro. Mas pelo que foi respondido por eles, a grande maioria não trabalha ou desconhece a existência de grupos comunitários locais se entre seus fornecedores havia grupos comunitários locais (cooperativas, associações de bairro e projetos de geração de renda etc). Uma cooperativa de artesãos, por exemplo, seria de grande importância para o bairro e poderia empregar um número considerável de pessoas que lá moram.

Além do artesanato, poder-se-ia dinamizar o comércio com o fornecimento de alimentos e materiais de serviços e hotelaria. Estas seriam as contribuições mais evidentes que a atividade turística poderia dar à geração de renda na localidade em que está instalada.

Dos fornecedores locais que atuam em Santa Teresa foi citada a rede de alimentos orgânicos que possui encomendas por e-mail.

curso de capacitação (anfitrião)	Qt. cit.	Freq.
Sim	21	70,0%
Não	9	30,0%
TOTAL OBS.	30	100%

No que diz respeito à capacitação dos próprios anfitriões para trabalhar na atividade, a grande maioria passou por algum curso para poder ser incorporado ao C&C. O curso oferecido pela organização do C&C, em parceria com o Sebrae, foi o responsável por capacitar quase todos os integrantes da rede.

Esses cursos promovidos pela rede Cama & Café de capacitação para atuar no serviço de hospedagem e hotelaria foram apontados pela grande maioria dos entrevistados como a principal capacitação que fizeram para atuar na atividade. A importância da capacitação é importante para o sucesso da iniciativa no bairro, pois é preciso alguma noção de comportamento com relação aos hóspedes. Nem sempre a pessoa que tem a característica de ser hospitaleiro pode ser considerado um ótimo anfitrião.

A inserção com a comunidade

Discussão dos problemas	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Sim. Sempre	6	20,0%
Sim. Só em alguns casos	15	50,0%
Não me envolvo	8	26,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Os proprietários de residências que integram o C&C não se mostraram alheios aos problemas do bairro, demonstrando que costumam participar na tentativa de solução de problemas em Santa Teresa.

A associação de moradores do bairro (AMAST) é considerada pelos moradores de Santa Teresa como muito forte e ativa. As reuniões acontecem regularmente (toda a semana) no Centro Cultural Laurinda Santos Lobo. As reuniões possuem tema variado – segurança, saúde, educação. Só para citar um exemplo, há um café da manhã realizado no batalhão de polícia em parceria com a AMAST, de periodicidade mensal, com a presença de diversos atores do bairro.

A rede Cama & Café tem promovido algumas reuniões para discutir os problemas comunitários – o projeto maior (Santa Teresa: Território Turístico Sustentável) que está sendo estabelecido no bairro tem como objetivo interagir com a comunidade.

Entretanto, quando indagados sobre a iniciativa de desenvolvimento de projetos que traga benefícios para a comunidade local, uma parcela considerável respondeu negativamente.

Desenvolvimento de projeto	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Não	14	46,7%
Apoio eventualmente	3	10,0%
Sim. Desenvolvo independentemente	4	13,3%
Sim. Sou parceiro	8	26,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Dos que responderam de modo afirmativo, a AMAST (Associação de Moradores de Santa Teresa) foi citada, uma vez que alguns anfitriões fazem parte da diretoria ou coordenação da associação. Os trabalhos sociais com as comunidades carentes de Santa Teresa – como o Morro da Coroa e o Morro dos Prazeres – também foram lembrados.

Alguns recordaram projetos em que se encontravam envolvidos anteriormente e que a não continuidade deles – como, por exemplo, o trabalho realizado pela ong Comunidade Solidária até o ano de 2001 - acarretou por deixá-los sem atividade junto à comunidade. Com isso, demonstrou-se o interesse na participação em iniciativas sociais no bairro por parte de alguns que estavam sem atividade.

No caso específico do projeto turístico desenvolvido no bairro – Santa Teresa: Território Turístico Sustentável – somente uma pequena parcela afirmou participar como parceiro no projeto. De um certo modo, todos os entrevistados estão envolvidos na empreitada – pois o Cama & Café corresponde a uma das atividades em andamento do projeto maior. Ou seja, a grande maioria além de afirmarem de maneira errônea não

estar participando do projeto, não tem conhecimento que o C&C está inserido na iniciativa de cunho turístico.

Santa Teresa: Territorio Turistico	Qt. cit.	Freq.
Sim. Qual	8	26,7%
Não	22	73,3%
TOTAL OBS.	30	100%

As ações citadas pelos que se encontram envolvidos no projeto, além do C&C, foram: Jardins Orgânicos, Residências Culturais e a Elaboração do Calendário Cultural de Santa Teresa.

Dentre os vários problemas apresentados pelos integrantes do C&C em relação ao bairro, notou-se que a falta de segurança é uma reclamação comum. Outra questão muito citada foi o problema dos transportes coletivos. Com relação a isto, muitos colocaram na pauta de agravantes em Santa Teresa a falta de manutenção dos bondes – importante atrativo turístico para o bairro e uma opção a mais de transporte. A violência no bairro foi outro ponto colocado pelos entrevistados. De uma certa maneira, este está associado à falta de segurança, principalmente no período noturno. Porém, de uma maneira geral, toda a cidade do Rio de Janeiro passa por problemas relacionados com a violência, principalmente os locais próximos a zonas de favelização (como é o caso de Santa Teresa que possui diversos morros).

Para que a atividade turística participe como uma peça importante no desenvolvimento de Santa Teresa, precisa-se de uma atenção maior dos proprietários de casas que integram o C&C para os problemas do local, indo além dos obstáculos que possam interferir de maneira direta no sucesso do modelo de hospedagem alternativa implementado no bairro. É necessário haver uma conscientização (integração) por parte dos anfitriões (integrantes) da rede (C&C), a comunidade local e a administração pública para, em parceria, assumir e dividir responsabilidades – o turismo pode ser um meio pelo qual possam ser concebidos projetos em prol do desenvolvimento da localidade de Santa Teresa.

Questões referentes à hospedagem

publico especifico	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Sim, temos um público específico que é nosso alvo	15	50,0%
Não, nosso público é bem diversificado	14	46,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Observa-se que há um tipo de público que se hospeda pela rede C&C. A grande parte deles é formada por jovens estrangeiros (do tipo mochileiros) que vem para cá em busca de interação intensa pelo bairro e seus arredores.

fluxo de hóspedes	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Sim, essa distinção é bem clara	28	93,3%
Não, o fluxo é quase uniforme	1	3,3%
Não, a variação no fluxo não chega a caracterizar tal diferença	0	0,0%
TOTAL OBS.	30	100%

A atividade turística tem se apresentado com caráter essencialmente sazonal, sendo perfeitamente possível, sem nenhuma dificuldade, distinguir as temporadas de alto e baixo fluxo de movimentação de turistas. A diferença de fluxo nesses dois períodos é de aproximadamente 75%, ou seja, o número de visitas na baixa temporada corresponde a mais ou menos 25% do número de visitantes recebidos no período de maior fluxo de visitantes e hóspedes. Talvez nesse caso, a pergunta mal formulada no questionário tenha sido a causa do alto nível de não resposta.

diferença de fluxos	Qt. cit.	Freq.
25%	1	3,3%
50%	4	13,3%
75%	9	30,0%
100%	4	13,3%
Não sei responder	12	40,0%
TOTAL OBS.	30	100%

A baixa temporada foi apontada pela grande maioria como sendo de oito meses (de abril a novembro). E o período de alta temporada foi delimitado como sendo a estação do verão com fortes picos no final do ano (festas natalinas e de fim de ano) e no período de folias momescas (Carnaval). Uma observação com relação ao período de baixa temporada é que alguns entrevistados citaram o meio do ano como um período de relevante incidência de turistas. Talvez pelo fato de coincidir com o período de férias na Europa e também por ser a época de realização do evento artístico Santa Teresa de Portas Abertas que atrai um bom número de visitantes e já faz parte do calendário cultural da cidade do Rio de Janeiro.

tendencia da demanda	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Crescendo	25	83,3%
Sem alteração	3	10,0%
Decrescendo	1	3,3%
TOTAL OBS.	30	100%

Quase todos os anfitriões entrevistados, quando perguntados sobre a evolução da demanda, afirmaram que ela vem crescendo e que a tendência é de que essa diferença no fluxo de turistas entre a alta temporada e a baixa fique cada vez menor. O aumento da demanda, entretanto, poderia encontrar como gargalo a capacidade de atendimento por parte dos proprietários das residências. O atendimento, caracterizado pela recepção e alocação feita pelo próprio proprietário, depende, portanto, da disponibilidade de tempo dos proprietários uma vez que a maioria deles não dispõe de empregados para o trabalho específico na atividade turística. Então, o aumento da demanda de turistas em Santa Teresa poderia ocasionar em uma melhoria da geração de emprego e renda local.

Um dos motivos para o crescimento da demanda é considerado por alguns entrevistados como consequência da atuação profissional do C&C que realiza um trabalho intenso de divulgação e propaganda do seu produto (distribuição de folders, realização de eventos turísticos, anúncios veiculados em aviões que circulam pela praia). Outro motivo, que é perfeitamente visível, é o fato de os preços serem bastante acessíveis para o turista estrangeiro, por conta da valorização do dólar e do euro em relação a nossa moeda.

perspectivas da atividade	Qt. cit.	Freq.
Mais investimentos	21	70,0%
Redução	0	0,0%
Sair do negócio	1	3,3%
Sem previsão, aguardando resultado dos investimentos feitos	8	26,7%
TOTAL OBS.	30	100%

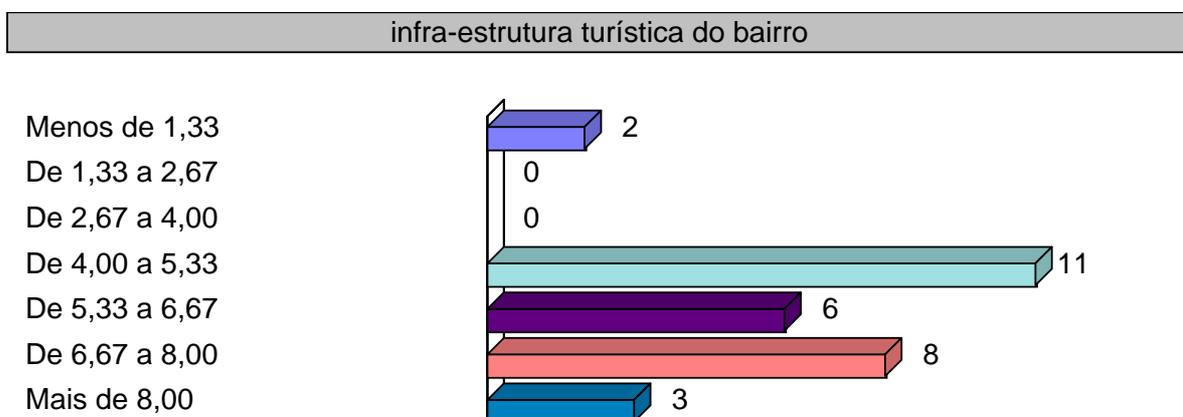
Atrelado ao aumento da demanda de hóspedes no empreendimento, foi verificada uma tendência de mais investimentos no estabelecimento por parte dos proprietários, seja com a intenção de aporte de recursos financeiros próprios, seja com recursos oriundos da própria atividade turística.

Carecem de capacidade de planejamento, estimam a demanda pelo número de turistas, que receberam anteriormente e pelo sentimento que têm de que a atividade possa crescer, entretanto, desconhecem a capacidade que possuem para atendê-la. Com isso, não se sentem seguros para investimentos mais ousados e, menos ainda, para uma visão estratégica.

retorno financeiro	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	1	3,3%
Muito bom	1	3,3%
Bom, mas ainda pode melhorar	12	40,0%
Razoável	11	36,7%
Ainda avaliando	3	10,0%
Decepcionado	2	6,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Segundo os próprios anfitriões da rede, a experiência com o turismo, em média, tem uma avaliação bastante positiva em termos de retorno financeiro, acreditam, contudo, que é possível melhorar ainda mais. E, não obstante, o lucro obtido não ser suficiente para bancar os investimentos necessários para a realização dos projetos idealizados. Importante ressaltar aqui é que a iniciativa de formar uma rede de hospedagem do tipo C&C tem dois anos de existência.

Alguns consideram a atividade como paralela e que influi no orçamento do final do mês. Apesar de ser uma opção mais barata em relação à hospedagem convencional (hotéis da cidade em geral), em termos de retorno financeiro, os turistas que vem pelo C&C são considerados mais rentáveis do que os que vêm para ficar mais tempo (em média 2 ou 3 meses). Paralelamente ao fluxo de turistas que vem pelo C&C, há muitos que se fixam no bairro para trabalhar voluntariamente em organizações não-governamentais estrangeiras.



A questão é de resposta aberta numérica. As observações são reagrupadas em 7 categorias de igual amplitude.

Apesar de avaliarem de modo geral a infra-estrutura turística de Santa Teresa (ruas, restaurantes, sinalização, postos de informação etc.) como apenas regular – nota média de 5,5 – todos têm a nítida noção de que o turismo está crescendo na região. Isso faz com que haja alguma iniciativa no sentido de melhoria das condições básicas do bairro, uma vez que alguns apontaram como ineficiente o cuidado por parte da prefeitura em relação à localidade.

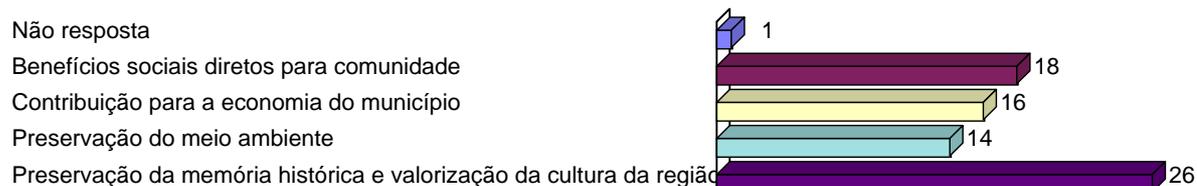
Com relação a esta questão, houve falha na sua elaboração. Apesar do alto número de reclamações verificado, principalmente no que diz respeito ao descaso da prefeitura com o bairro, o gráfico entrou em contradição com o que se constatou. Se a pergunta tivesse sido desdobrada de modo específico para cada item que compõe a infra-estrutura do bairro, talvez o gráfico tivesse sido mais coerente com o que foi visto.

Na pergunta feita sobre os problemas principais de Santa Teresa foi pedido para cada anfitrião listar três que eles consideravam mais graves em relação ao bairro. Foi observado que questões relacionadas com a violência e a segurança são as que mais atormentam os anfitriões.

Problemas do bairro1	Qt. cit.	Freq.
Segurança / violência	26	46,4%
infra-estrutura do bairro	10	17,9%
Transporte	9	16,1%
Manutenção dos Bondes	5	8,9%
falta de planejamento	3	5,4%
Alto preço dos restaurantes	1	1,8%
Barulho (bailes funk)	1	1,8%
conscientização da população	1	1,8%
TOTAL CIT.	56	100%

Quando argüidos sobre quais fatores levam em consideração no planejamento da atividade turística dentre as seguintes opções, sendo possível marcar mais de uma, a maioria expressiva dos anfitriões apontou para a opção « preservação da memória histórica e valorização da cultura da região ». As outras três opções apareceram mais ou menos com o mesmo número de incidências.

desenvolvimento da atividade



A quantidade de citações é superior à quantidade de observações devido às respostas múltiplas (4 no máximo).

A forte incidência da alternativa “benefícios sociais diretos para a comunidade” por parte dos entrevistados se deu devido ao fato deles entenderem que a contratação de pessoas para os afazeres domésticos constitui, por si só, num benefício para comunidade. Entende-se também que a movimentação dos turistas possa alavancar o próprio comércio local. Por conta disso, a rede de restaurantes e bares localizada em Santa Teresa (REST) tem convênio com a rede C&C a fim de oferecer descontos para os hóspedes da rede.

Preservação cultural

importancia de preservacao	Qt. cit.	Freq.
Freqüentemente	6	20,0%
Esporadicamente	8	26,7%
Não tenho notícia	6	20,0%
Ouvi falar	10	33,3%
TOTAL OBS.	30	100%

Na verdade, a grande maioria dos entrevistados tem notícia de ações realizadas com o intuito de preservação – seja ela do tipo cultural ou ambiental. Os atores citados foram sempre os mesmos – AMAST, a rede Cama & Café e a ong Lunuz (da qual o C&C faz parte), porém não foi possível a identificação do nome de ação específica apoiada ou realizada por esses atores.

Das iniciativas mencionadas, destaque para o projeto “Cores de Santa Teresa” (que visa a redução do IPTU para quem reformasse a fachada dos casarões tombados), a

iniciativa realizada no Morro dos Prazeres – “Dança pra galera” e as campanhas regulares pela preservação do bonde. Muitos não têm noção de que o bonde é considerado um patrimônio cultural de Santa Teresa e sua preservação é muito importante para o turismo na região, pois tem é um forte atrativo turístico.

eventos culturais em Santa Teresa	Qt. cit.	Freq.
Sim. Temos esta preocupação	27	90,0%
Quando questionados, procuramos responder	3	10,0%
Não temos capacidade para isso	0	0,0%
TOTAL OBS.	30	100%

Os eventos culturais realizados no bairro são sempre divulgados para os hóspedes. A distribuição de pequenos folhetos de divulgação é feita de maneira intensa na região. É claro que o evento mais citado por parte dos anfitriões foi o “Santa Teresa de Portas Abertas”. Este evento, aliás, ajudou a melhorar a movimentação pelo local durante o meio do ano, que era considerado pelo comércio em geral fraco em termos financeiros.

Preservação ambiental

acoes de preservacao ambiental	Qt. cit.	Freq.
Sim, acho isso muito importante	7	23,3%
Eventualmente	6	20,0%
Não, mas acho essas campanhas importantes	16	53,3%
Não participa	1	3,3%
TOTAL OBS.	30	100%

Para os entrevistados, as campanhas de conscientização e preservação ambiental são importantes, como atestam 53,3%, no entanto, apesar de reconhecerem a sua importância, não participam de maneira ativa nas mesmas.

Mais uma vez a AMAST foi citada, porém não souberam informar de fato que tipo específico de ação é desenvolvido pela associação. Apesar de não citado aqui,

acredito que o projeto “Jardins Orgânicos”, desenvolvido pela ong Lunuz, poderia ser citado como exemplo de ações no empenho de preservar o meio-ambiente.

De modo geral, os projetos e programas voltados para questão do meio ambiente e que visam à educação e conscientização ambientais são desenvolvidos em parceria entre organizações da sociedade civil e a comunidade beneficiada. É preciso uma maior atenção por parte do poder público, principalmente por parte da administração municipal.

orientação aos empregados (preservacao)	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	10	33,3%
Sim, eles foram capacitados para isso	3	10,0%
Sim, embora não tenham sido capacitados	11	36,7%
Não, eles não foram capacitados	6	20,0%
TOTAL OBS.	30	100%

Responderam que seus empregados costumam ser orientados para que suas ações estejam em consonância com o princípio da preservação ambiental e que têm a mesma preocupação em relação aos hóspedes. No entanto, os empregados não sofreram nenhum tipo de capacitação nesse sentido. Entende-se que procuram adequar-se ao senso comum em conformidade com as campanhas de conscientização ambiental (um exemplo apontado foi a questão da coleta seletiva de lixo). A significativa incidência de não resposta ocorreu pela ausência de empregados fixo em algumas residências.

recuperacao de areas degradadas	Qt. cit.	Freq.
Sim	8	26,7%
Não	7	23,3%
Não sei responder	15	50,0%
TOTAL OBS.	30	100%

A elevada proporção de não resposta em relação ao conhecimento de projetos na região destinados a promover a recuperação de áreas degradadas demonstra um certo descaso por parte dos entrevistados em reconhecer que a natureza da região (recursos naturais em geral) também faz parte do seu produto turístico.

Das colocações apontadas, o trabalho realizado nas favelas e encostas, onde a ocupação irregular preocupa, foram os pontos positivos. Já o descaso por parte do poder público, onde em muitas áreas parece haver uma sensação de completo abandono, foi ressaltado como um dos pontos fracos em relação a esse assunto.

É necessário o cuidado de preservar o patrimônio natural da região, seja por estudos de impactos ambientais ou coisas do gênero, o empreendimento turístico sem a inclusão dos recursos naturais pode acabar prejudicando a vinda de parte do público que tem certo apreço pelos recursos naturais.

Diversificar o produto turístico, incluindo os recursos naturais da região, com a devida atenção aos impactos que podem resultar e respeitadas as restrições de uso e capacidade da região, ampliaria a demanda, atraindo um novo público, e seria uma maneira de valorizar e preservar o patrimônio da região.

Assuntos políticos

assuntos de politica e administracao	Qt. cit.	Freq.
Sempre atento	14	46,7%
Pouco interesse	5	16,7%
Apenas bem informado	9	30,0%
Nenhum interesse	2	6,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Os anfitriões entrevistados julgaram-se, de um modo geral, sempre atentos e bem informados em relação aos assuntos da política e administração de seus municípios. Esse tipo de postura é consequência de grande parte deles serem membros ativos da AMAST e outras iniciativas de cunho social. A própria associação de moradores do bairro, por ter um caráter atuante, possui uma relação conflitiva com a prefeitura da cidade.

secretaria de turismo do RJ	Qt. cit.	Freq.
Presente e atuante (fazendo o possível ou indo além das expectativas)	4	13,3%
Sempre presente, mas pouco atuante (política)	8	26,7%
Nada faz (faz menos do que é capaz)	10	33,3%
Não sei responder	8	26,7%
TOTAL OBS.	30	100%

A avaliação da secretaria de turismo do município por parte dos membros integrantes do C&C foi considerada insatisfatória – 33,3% considerou-a praticamente inoperante e 26,7% avaliou com uma atuação meramente política.

De fato, pelas entrevistas realizadas durante a aplicação do questionário, fora os eventos de forte apelo do calendário da cidade, como os festejos de final de ano e o Carnaval, não há qualquer visualização de atividade desempenhada pela secretaria de turismo na tentativa de melhorar a imagem e os serviços oferecidos para o turista.

participacao democratica	Qt. cit.	Freq.
Ativa, sempre discutindo questões de interesse público	9	30,0%
Restrita a questões de interesse específico	12	40,0%
Tímida porque não encontra meio adequado	4	13,3%
Restrita às obrigações legais	5	16,7%
TOTAL OBS.	30	100%

O conjunto de 70% dos entrevistados avaliou sua participação democrática como ativa, alguns discutindo questões mais amplas de interesse público, outros se restringindo a questões de seu interesse.

Quando perguntados quanto à sua frequência nas reuniões promovidas pela organização do C&C, consideram ser de extrema importância para a solidificação da rede. As reuniões, muitas delas promovidas de maneira informal (feijoada e churrasco), são consideradas como o lugar por excelência dos encontros entre anfitriões que costumam trocar idéias, apresentar as experiências em relação à atividade e estreitar as relações.

Porém, as discussões no grupo não devem restringir-se ao turismo somente, conhecer os problemas da região, discuti-los e, apropriadamente, a tempo e lugar, apresentar propostas de solução ou alternativas enriquece politicamente o projeto. Essa participação expressa a responsabilidade de cada indivíduo e da iniciativa no bairro.

No que diz respeito à atividade turística, os anfitriões reclamam uma aproximação com a realidade dos problemas cotidianos, ou seja, uma crítica voltada para questões mais objetivas e práticas, como a dinamização do projeto e soluções de problemas quanto a esse funcionamento. Tal sentimento também se explica porque, muitas vezes, - infelizmente numa frequência desestimulante – as políticas públicas, mesmo que sejam consensuais, não se realizam e não concretizam toda discussão anterior, deixando uma impressão de inoperância.

Se, por um lado, a organização do C&C é vista como representante legítima dos entrevistados nas discussões de políticas públicas para o setor turístico, por outro, há falta de posições mais pragmáticas, para o auxílio na resolução de alguns problemas cotidianos da atividade turística.

Pô-los para discutir em conjunto os problemas que têm em comum e conhecer experiências similares que ajudariam na administração do negócio são um exemplo de uma atitude prática que eles esperam do projeto C&C, e um recurso de reaproximação, para, então, confirmar o compromisso com o desenvolvimento sustentável através do turismo e novamente envolvê-los.

Enquanto uma organização é preciso ser representativo frente a seus parceiros no que diz respeito à dimensão político-institucional. A coesão do grupo e a participação crítica e política de seus elementos afirmam e fortalecem sua representatividade. Mas esse grupo não pode estar voltado exclusivamente para seus próprios problemas, deve ser solidário com os problemas de sua região e ter responsabilidade para com todos.

Agenda 21	Qt. cit.	Freq.
Sim	18	60,0%
Não	12	40,0%
TOTAL OBS.	30	100%

Mais da metade dos proprietários de casas entrevistados tem conhecimento da implementação da Agenda 21 em Santa Teresa. Entretanto, foi percebido, durante as entrevistas, a total falta de conhecimento do projeto da Agenda 21. Pois muitos afirmaram que as reuniões não deram em nada ou não levaram a lugar nenhum. O que é uma grande inverdade já que o documento foi elaborado com base nas reuniões realizadas.

Algumas críticas foram apresentadas no que diz respeito à conduta do projeto que se deu de maneira desgastante com alguns membros da AMAST. O projeto organizado pela ong Viva Santa foi considerado ambicioso e as iniciativas implementadas não tiveram o andamento devido. Inclusive o site da ong se encontra fora do ar atualmente.

reunioes da Agenda 21 local	Qt. cit.	Freq.
Não resposta	11	36,7%
Sim. Frequentemente	1	3,3%
Sim. Algumas vezes	2	6,7%
Sim. Raramente	3	10,0%
Não. Nunca fui	13	43,3%
TOTAL OBS.	30	100%

Apesar de tomarem ciência da iniciativa realizada no bairro, a grande maioria deles (43,3) nunca frequentou as reuniões da Agenda 21 local. Com o término das reuniões, ficou o documento da Agenda 21 e posteriormente foi implementado um fórum de discussão (Fórum da Agenda 21), basicamente formado por membro de projetos sociais de Santa Teresa, a fim de dar andamento às atividades estabelecidas no documento da Agenda 21. Há também uma lista de discussão dos membros do fórum na internet.

convergencia entre publico e privado	Qt. cit.	Freq.
Não	16	53,3%
Sim	14	46,7%
TOTAL OBS.	30	100%

Nota-se um certo desânimo (desalento) por parte dos entrevistados pela carência de apoio no desenvolvimento da atividade turística, sobretudo por julgarem não haver convergência entre as iniciativas privadas e a política do município do Rio.

Muitos dos anfitriões entrevistados afirmam ser insuficientes as iniciativas por parte do poder público no bairro. Um dos únicos exemplos apontados por eles foi o próprio projeto em que estão envolvidos. Uma vez que o Sebrae escolheu Santa Teresa como Destino Turístico Sustentável, a organização do C&C se mobilizou para elaborar um projeto maior que englobasse várias ações pela região.

A incubadora Iniciativa Jovem, instalada no bairro e responsável pelo surgimento da rede C&C, pode ser apontada como um outro exemplo de iniciativa que congrega parceria pública e privada, pois a Prefeitura do Rio, a TurisRio, o Sebrae e a Caixa estão entre os atores envolvidos.

Os resultados da pesquisa revelam que a atividade turística implementada em Santa Teresa tem no seu aspecto relacional intenso o seu ponto positivo e diferencial em relação aos meios de hospedagem convencionais. A total interatividade do turista com a região tem atraído um público de jovens estrangeiros em busca de experiências alternativas e conhecer a cultura local.

A atividade turística costuma ser considerada uma importante de geração de emprego e renda. Por ser este um tipo de empreendimento que lida com domicílios particulares, foi constatado que a contratação de empregados em função do C&C foi pequena ou quase não teve relevância.

Quanto à atividade de hospedagem propriamente dita, o fluxo de hóspedes ainda carece de uma uniformidade, pois somente a estação do verão consegue atingir um bom público em termos de estadia. Apesar de ainda não ser considerada uma atividade

lucrativa para os anfitriões, há um sentimento de que a atividade possa crescer ainda mais no bairro e com isso a demanda vir a aumentar.

O bairro de Santa Teresa precisa de uma atenção maior por parte do poder público, pois a sua infra-estrutura em termos turísticos foi muito mal avaliada pelos entrevistados. O bairro tem necessidade de projetos que visem tanto a preservação cultural quanto a ambiental.

As iniciativas turísticas, atualmente, em Santa Teresa, não se encerram no projeto C&C somente. Este faz parte de um projeto maior que engloba várias outras ações na tentativa de desenvolver a região para o turismo. Mas por ser a iniciativa pioneira, tem sua legitimidade estabelecida entre seus membros e a comunidade de uma maneira geral.

A organização do C&C tem um papel de representante ativo nas discussões a respeito dos problemas relacionados ao turismo no bairro, mas somente a participação dos membros integrante da rede pode levar ao fortalecimento da atividade junto ao poder público. E não somente deve haver preocupação com interesses específicos, precisa-se enxergar que para Santa Teresa se transformar em uma referência em termos de desenvolvimento turístico sustentável será necessário um esforço em unir todos os atores envolvidos na solução dos problemas.

A razão final desta pesquisa é motivar a reflexão sobre esse empreendimento em toda sua amplitude na consideração de um turismo sustentável, contribuir para a afirmação do projeto e enaltecer a iniciativa de incentivar uma atividade desse porte no bairro.

Por isso, idealizamos que o resultado desse trabalho pode vir a tornar-se uma semente de um processo permanente de diálogo e debate na comunidade de sua sustentabilidade.

Conclusão

Esta dissertação procurou analisar o tema da hospitalidade para além dos aspectos comerciais, geralmente associado à restauração e aos serviços em hotelaria. A abordagem da hospitalidade foi feita tendo como enfoque o modo de receber, de acolher o outro, no caso aqui o visitante, o viajante, o turista.

Acredito que estudar a hospitalidade somente pela visão mercadológica que tem um aspecto econômico e empresarial, como é o caso dos cursos de hotelaria, é um erro que se encontra em grande parte do meio acadêmico. A hospitalidade já foi bastante estudada pela filosofia e se encontra arraigada no pensamento científico de diversos povos da Antiguidade. Alguns filósofos contemporâneos têm importantes trabalhos sobre o termo, como, por exemplo, Jacques Derrida.

A ênfase dada aqui para hospitalidade tem relações com estudos mais humanistas. A visibilidade que a hospitalidade pode possuir vai além do mercado de negócios relacionados à restauração e hospedagem. O problema todo é que se a noção de hospitalidade tem amplas chances de crescer e ter um reconhecimento acadêmico mais forte, por outro lado, a hotelaria teria seu campo de estudo enfraquecido após sua desvinculação da hospitalidade.

A necessidade de buscar um outro caminho que não seja o da indústria hoteleira e seu setor de recursos humanos faz com que o próprio profissional que trabalhe com hospitalidade não seja reconhecido apenas como o funcionário de um hotel ou de um restaurante. Este profissional poderia estar atuando também em todo o sistema de recepção turística de uma cidade, que vai desde os órgãos públicos de turismo até as agências de viagem.

Da mesma forma, o foco da pesquisa não precisaria ser apenas o turista que se hospeda em um quarto ou busca uma boa alimentação. A amplitude do estudo teórico da hospitalidade consideraria também o caso do migrante, do estrangeiro, ou seja, de qualquer pessoa que busca abrigo e acolhida fora de seu habitat social. E que também

busca se integrar com a comunidade na qual está hospedado a fim de conhecer a cultura do povo que o recebe.

De acordo com a proposta de trabalhar a hospitalidade dentro de uma perspectiva mais humana, a aproximei do Programa de Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ, do qual faço parte. Esta dissertação de mestrado desenvolvida neste programa foi uma tentativa de mostrar que a hospitalidade, por ser considerado um tema multidisciplinar, encontraria espaço para ser estudada. O Instituto Virtual de Turismo (IVT-RJ) desenvolvido pelo Laboratório de Tecnologia e Desenvolvimento Social (LTDS) poderia servir como um lugar de abrigo para estudos desse tipo uma vez que já desenvolveu estudos de experiências na área de turismo e desenvolvimento social. O LTDS através do conceito de engenharia de interesse social entende que projetos baseados em uma atitude dialógica, de acolhida, em que se abre espaço para compreender as necessidades e desejos do outro tem muitas chances de obter êxito.

Não vejo como um absurdo a minha proposta, pois, na verdade, a Engenharia de Produção já tem procurado analisar o aspecto prático e operacional da hospitalidade. Só gostaria de inserir a necessidade para um olhar mais socializado sobre o tema em questão. Alguns exemplos confirmam o que eu disse – como a presença de artigos no ENEGEP (Encontro Nacional de Engenharia de Produção) (RANGEL & FONSECA, 2001; MOYSES, 2002; CORREIA & ALMEIDA, 2002; MELLO, COSTA NETO & TURRIONI, 2002; MENDES & TOLEDO, 2002; MENDES FILHO & RAMOS, 2001) e dissertações e teses defendidas (GOHR; 2000; SILVA, 1999; ANJOS, 2004).

A antropologia filosófica de Martin Buber, baseada no princípio dialógico, foi o referencial teórico usado como forma de mostrar que a hospitalidade é um tema que ainda pode ser muito explorado. Os dois modos de relação apontados por Buber em muito se assemelham às duas possibilidades de se trabalhar a hospitalidade.

Buber considera as relações do tipo Eu-Issos como relações meramente utilitaristas e superficiais, em que você parte do pressuposto que sabe o que vai ocorrer em relações desse tipo, podem ser exemplificadas pelas relações de trabalho – empregado e empregador. Pode-se relacionar este modo de relação com a visão da escola americana sobre o conceito de hospitalidade.

As relações dialogais do tipo Eu-Tu são consideradas relações do tipo vinculantes. Relações desse tipo sugerem um contato mais intenso e sincero de ambas as partes envolvidas, em que não se sabe qual tipo de consequência poderá haver no fim do encontro. O que se pode dizer é que geralmente todos os envolvidos em relações Eu-Tu saem modificados, afetados de alguma maneira da relação. Com experiências tão profundas que podem afetar eternamente a vida dos envolvidos. A hospitalidade estudada pela escola francesa tem semelhanças com esse modo de relação proposto por Buber. O enfoque deste tipo de hospitalidade tem como essência analisar o contato, a interação, a vivência que se dá entre nativos e visitantes.

A questão dos tipos de impacto causados pelas relações entre população local e o viajante na atividade turística foram analisados como forma de mostrar os efeitos negativos e positivos que podem ocorrer. Da mesma forma que o visitado precisa desenvolver uma atitude menos hostil para aquele que visita o seu espaço, o visitante, por sua vez, precisa saber respeitar a forma de vida daquele que habita o espaço em que se realiza a visitação. Pois mesmo que não queira experienciar um novo tipo de cultura, é preciso haver o respeito para com a cultura do outro.

A análise do modelo *bed and breakfast* (B&B) de hospedagem proporcionou-me conhecer o modo de funcionamento e as experiências desse tipo de empreendimento em nível mundial. É importante perceber que em geral os modelos B&B se encontram instaurados no meio rural. E tem funcionado como uma importante fonte de renda para os proprietários de fazenda, pois a atividade agrária tem se mostrado em declínio nos últimos anos e seu retorno financeiro tem desejo muito a desejar para os que trabalham no campo. Alguns textos encontrados em livros editados no Brasil que tratam de turismo no meio rural apesar de relatarem a existência deste modo alternativo de hospedagem, não fazem uma referência de fato ao B&B. Somente encontra-se alguma referência ao modelo em artigos publicados em periódicos estrangeiros. Daí também veio um desafio em tentar trabalhar pela primeira vez na análise deste modelo hospedagem não-convencional no meio acadêmico brasileiro.

O modelo de *bed and breakfast* implementado no Brasil vem a ser o primeiro nesses moldes por aqui. O projeto chamado de “Cama & Café” foi implementado no

bairro de Santa Teresa, no município do Rio de Janeiro. Em termos de estrutura local de implementação, em nada se assemelha aos modelos encontrados pelo mundo. Enquanto que o meio rural foi o local escolhido para implementação do B&B, talvez por causa da decadência da atividade rural em todo mundo, o local escolhido pelos empreendedores cariocas foi um bairro localizado em uma região tipicamente urbana.

Outro diferencial deste projeto C&C implementado por aqui é que este integra uma iniciativa de amplitude muito maior com finalidade de sensibilizar todo o bairro para o turismo. O “Santa Teresa: Território Turístico Sustentável” tem como objetivo transformar a região em um pólo de turismo sustentável e que possa servir de referência para o resto do Brasil. Funcionando sob a forma de arranjos produtivos locais, várias ações foram implementadas. Todas elas focando numa integração do bairro como um todo.

Como bem frisa a proposta deste projeto, a integração da população local como um todo abrange também as comunidades localizadas nas sete favelas existentes em todo o bairro. Na verdade, há somente dois projetos em andamento envolvendo comunidades de áreas favelizadas. Ainda é pouco visto que essas comunidades representam um contingente nada desprezível em Santa Teresa.

Outro ponto a ser colocado é justamente como se dá o andamento desses projetos. Seria preciso um acompanhamento de perto desses projetos. Não foi exatamente o foco de minha pesquisa. Deixo aqui em aberto esse problema, pois no papel as iniciativas são realmente muito boas. Somente tive a oportunidade de acompanhar o projeto em que o Instituto Virtual de Turismo realizou em parceria a Ong Lunuz que procurou sensibilizar os jovens alunos de escolas localizadas em Santa Teresa para o conceito de turismo sustentável e que teve como produto final a elaboração de um roteiro turístico para o bairro. A experiência foi bem interessante e ocasionou em desdobramentos para a equipe vencedora.

Com relação ao meu estudo de caso, o fator diferencial do modelo C&C está na forma de interação que ocorre entre anfitrião e hóspede. Diferentemente do que ocorre nas hospedagens tradicionais (hotéis, pousadas etc.), aqui se pode perceber que a hospitalidade de quem recebe ultrapassa os aspectos baseados nas trocas comerciais do

tipo cliente e empregado. Como a acomodação é feita dentro da própria casa do anfitrião, o mero visitante acaba sendo considerado um membro da família, possuindo um vínculo familiar durante a sua permanência no local. Com isso, as relações se tornam mais profundas, verdadeiras, podendo surgir formas de comunicação autênticas entre o proprietário do estabelecimento e aquele que se encontra hospedado.

Pelas respostas obtidas nos questionários, a grande maioria dos anfitriões considerou que o modo de interação com os turistas é muito forte, conseqüentemente o grau de envolvimento foi classificado de médio para alto. A partir desse modo de conviver mais intenso as trocas de experiências, segundo os resultados dos questionários foram consideradas relevantes (numa nota de 0 a 5).

De acordo com os integrantes da rede, somente a falta de interesse do hóspede em interagir poderia ser o fator preponderante para a possível falta de comunicabilidade entre eles. Pois sabem que a partir do momento em que integram o C&C, a interação passa a ser de fundamental importância para o êxito da iniciativa. Após a partida dos turistas é raro ser mantido um contato. Conforme apontado por eles, o endereço eletrônico é o principal meio de comunicação estabelecido entre eles, mas notou-se uma certa falta de hábito por parte deles em prolongar o contato via internet. Enfim, o momento forte da interação ocorre no instante em que o hóspede se encontra fixado. Depois a “familiaridade” entre eles se dilui.

Mesmo sendo considerado uma fonte de renda alternativa, esta atividade tem um retorno financeiro nada desprezível para os que participam do projeto. E as perspectivas deles são positivas quanto ao andamento do C&C. Acreditam que a atividade possa crescer e pretendem investir no imóvel a fim de realizar melhorias.

Ainda sobre a atividade em si, é perfeitamente claro que o fluxo da hospedagem é sazonal. Os picos em termos de ocupação ocorrem no verão (época das festas de fim de ano, férias escolares e Carnaval). É preciso se rever algumas forma de melhorar a ocupação fora desses períodos.

Uma das justificativas do projeto maior, no qual o C&C se insere como uma das ações é conseguir integrar a comunidade do bairro e gerar emprego e renda para a população local.

No caso específico do C&C não foi observado a oportunidade de empregar pessoas da região. Alguns apontaram que ainda não há necessidade para contratações de funcionários somente para a atividade. Os anfitriões disseram que em termos de geração de renda para o comércio local, a iniciativa alcança resultados bastante satisfatórios. A possibilidade de trabalhar com os fornecedores locais praticamente não existe, mas isso se deve ao fato do desconhecimento da oferta deste serviço no bairro. Quase metade dos entrevistados respondeu que não desenvolvem projetos que possam beneficiar a população local, apesar de concordarem com iniciativas desse porte.

O envolvimento dos entrevistados nos assuntos referentes à política e administração se mostrou de forma moderada. A AMAST (Associação de Moradores e Amigos de Santa Teresa) é uma das mais atuantes associações de bairro do município do Rio. A participação deles nas reuniões que acontecem periodicamente foi de certo modo considerada ativa, porém uma porcentagem relevante deles enfatizou a presença condicionada a interesses específicos.

Pelo que foi visto nas entrevistas, o poder público tem uma atuação ineficiente no bairro. Vários problemas de infra-estrutura foram apontados pelos residentes. Segundo eles, a secretaria de turismo do município ajuda em quase nada no que se refere às melhorias de estrutura turística na região.

Recentemente, o vice-prefeito do Rio, Otávio Leite, responsável pela Coordenação de Turismo para os jogos Pan-Americanos, sinalizou a possibilidade de implantação do sistema C&C na cidade inteira como forma de possibilitar o acolhimento dos milhares de visitantes que devem chegar para acompanhar esse evento esportivo em 2007.⁴⁹

⁴⁹ RJ TV - REDE GLOBO. *Rio conta com hospedagem residencial para atender à demanda do PAN 2007*, 06/07/2005.

Nessa perspectiva, considero que trabalhos acadêmicos possam ser realizados com o objetivo de fazer análises sobre iniciativas desse tipo a fim de dar suporte teórico para sua prática. O foco deste estudo foi o anfitrião, aquele que recebe. Outros trabalhos poderiam ser feitos tendo como enfoque o turista, o visitante, aquele que é acolhido. Da mesma forma que outras regiões poderiam seguir o modelo carioca e aumentar o campo de atuação do C&C no país.

Acredito na viabilidade desse modelo de hospedagem em várias outras regiões do país. Tanto em termos de melhorar o controle da capacidade de carga de alguns lugares como chamar a atenção para a riqueza cultural brasileira. Uma vez que projetos como esse possibilitam o exercício da acolhida humana. Pois, segundo Derrida, a hospitalidade é uma característica intrínseca do homem e, portanto, é direito e dever de todos praticá-la.

Apêndice

Questionário para o Estudo de Caso

Cama & Café

Ficha de identificação

Nome do proprietário:

Endereço:

Idade:

Escolaridade:

Naturalidade:

Data de ingresso no Cama e Café

0. Há quanto tempo reside em Santa Teresa?

- a) Menos de cinco anos.
- b) Mais de cinco anos.
- c) Mais de dez anos.
- d) Desde que nasceu.

1. Como ficaram sabendo que Cama & Café seria implantado em Santa Teresa?

- a) Vocês foram procurados
- b) Através da mídia
- c) Associação de Moradores de Santa Teresa
- d) Outros: _____

2. Qual foi a principal motivação para fazer parte do C&C?

- a) Fator financeiro
- b) Trocar experiências com outras pessoas
- c) Outros: _____

3. Quantos quartos vocês disponibilizam?

- a) 1 quarto
- b) 2 quartos
- c) 3 quartos

4. Que tipo de turistas mais costumam receber?

- a) Turistas de outros estados do Brasil
- b) Turistas de outros países
- c) Turistas de outras cidades do RJ

5. Qual o perfil deles em geral?

- a) Vêm a negócios
- b) Vêm a passeio

6. Vocês, em geral, têm algum contato com eles?

- a) Nenhum
- b) Pouco
- c) Regular
- d) Muito

7. Se existe, qual o principal motivo que poderia causar a falta de interação?

- a) Falta de domínio da língua do hóspede
- b) Nenhum interesse do hóspede em interagir
- c) Nenhum interesse do anfitrião em interagir
- d) Culturas muito diferentes

- e) Outros
8. Qual a faixa etária da maioria dos hóspedes:
- a) Menos de 20
 - b) Entre 20 e 30
 - c) Entre 30 e 40
 - d) Entre 40 e 50
 - e) Mais de 50
9. Costumam tomar café da manhã junto com os hóspedes
- a) Sim. Sempre
 - b) Sim. Às vezes
 - c) Nunca
10. Costumam dar informação a respeito de eventos turísticos na cidade?
- a) Sim. Sempre
 - b) Sim. Às vezes
 - c) Não
11. Há interesse por parte dos turistas na cultura local?
- a) Muito pouco
 - b) Médio
 - c) Alto
12. Vocês mantêm algum tipo de vínculo com os hóspedes mesmo depois da partida deles?
- a) Sim. Sempre
 - b) Sim. Às vezes
 - c) Não
13. Qual o grau de envolvimento com os turistas que se hospedam em sua casa?
- a) Baixo
 - b) Médio
 - c) Alto
14. De 0 a 5, você pode dizer que há troca de experiências entre vocês (anfitriões) e os turistas (hóspedes)?
- 0 1 2 3 4 5
15. Vocês possuem empregados para trabalharem especificamente nesta atividade?
- a) Sim
 - b) Não

16. Caso sim, passaram por algum curso de capacitação em Turismo e Hotelaria?
- a) Sim. Todos
 - b) Sim. Alguns
 - c) Não. Ninguém
17. E vocês (anfitriões) passaram por algum tipo de curso de capacitação para atuar nesta área?
- a) Sim
 - b) Não
18. Tem como fornecedores grupos comunitários locais, tais como cooperativas, associações de bairro e projetos de geração de renda que atenda à população de baixa renda?
- a) Sim
 - b) Não
 - c) Desconheço a existência na localidade desses grupos
19. Participa das discussões dos problemas comunitários e no encaminhamento de soluções?
- a) Sim. Sempre
 - b) Sim. Só em alguns casos.
 - c) Não me envolvo
20. Apóia ou desenvolve projeto próprio que beneficie a comunidade local?
- a) Não
 - b) Apoio eventualmente
 - c) Sim. Desenvolvo independentemente
 - d) Sim. Sou parceiro
21. Participa diretamente de alguma ação do projeto “Santa Teresa: Território Turístico Sustentável?”.
- a) Sim. Qual _____
 - b) Não
22. Objetivamente, cite quais são os três principais problemas do bairro?
23. Há um tipo específico de público?
- a) Sim, temos um público específico que é nosso alvo
 - b) Não, nosso público é bem diversificado
24. O fluxo de hóspedes é sazonal, ou seja, é possível distinguir alta e baixa temporada ao longo do ano?
- a) Sim, essa distinção é bem clara.
 - b) Não, o fluxo é quase uniforme.
 - c) Não, a variação no fluxo não chega a caracterizar tal diferença.

25 a Caso sim, qual o período de alta temporada?

25 b E o período de baixa temporada?

26. A diferença entre o maior fluxo e o menor fluxo está em torno de:

- a) 25% b) 50% c) 75% d) Não sei

27. Para os próximos anos, em relação a sua casa na atividade turística do bairro, como avalia a tendência da demanda:

- a) Crescendo b) Sem alteração c) Decrescendo

28. Em relação a sua casa na atividade turística do bairro, a tendência para os próximos anos é de:

- a) Mais investimentos
b) Redução
c) Sair do negócio
d) Sem previsão, aguardando resultado dos investimentos feitos

29. Em termos de retorno financeiro da atividade, como a avaliaria:

- a) Muito bom
b) Bom, mas ainda pode melhorar
c) Razoável
d) Ainda avaliando
e) Decepcionado

30. Como avaliaria a infra-estrutura turística da região de modo geral (ruas, restaurantes, sinalização, postos de informação), dê uma nota de 0 a 10

31. No planejamento do desenvolvimento de sua atividade leva em consideração (você pode marcar diversas casas)

- a) Benefícios sociais diretos para comunidade
b) Contribuição para a economia do município
c) Preservação do meio ambiente
d) Preservação da memória histórica e valorização da cultura da região

32. Tem sido realizado trabalho de conscientização da comunidade sobre o valor e a importância de preservar?

- a) Frequentemente b) Esporadicamente c) Não tenho notícia d) Ouvi falar

33. Cite 2 exemplos de ações que apontam para isso, e quem as promove

34. Costuma divulgar (Divulga) os eventos culturais promovidos em Santa Teresa para os seus hóspedes?

- a) Sim. Temos esta preocupação.
- b) Quando questionados, procuramos responder
- c) Não (temos capacidade para isso)

35. Participa de campanhas e ações de conscientização para a preservação ambiental junto à comunidade local?

- a) Sim, acho isso muito importante.
- b) Eventualmente
- c) Não, mas acho essas campanhas importantes
- d) Não participa

36. Seus empregados são orientados em suas ações no sentido de preservação ambiental, e também orientam seus visitantes?

- a) Sim, eles foram capacitados para isso.
- b) Sim, embora não tenham sido capacitados
- c) Não, eles não foram capacitados

37. Têm sido implementados projetos destinados a promover a recuperação de áreas degradadas na região?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não sei responder

38. Qual o seu interesse pelos assuntos da política e administração municipal?

- a) Sempre atento
- b) Pouco interesse
- c) Apenas bem informado
- d) Nenhum interesse

39. Como avalia a Secretaria de Turismo do seu município?

- a) Presente e atuante (fazendo o possível ou indo além das expectativas)
- b) Sempre presente, mas pouco atuante (política)
- c) Nada faz (faz menos do que é capaz)
- d) Não sei responder

40. Como avalia sua participação democrática

- a) Ativa, sempre discutindo questões de interesse público
- b) Restrita a questões de interesse específico
- c) Tímida porque não encontra meio adequado
- d) Restrita às obrigações legais

41. Conhece a Agenda 21 do seu bairro?

- a) Sim
- b) Não

42. Caso sim, participa das reuniões da Agenda 21 em seu bairro?

- a) Sim. Frequentemente
- b) Sim. Algumas vezes
- c) Sim. Raramente
- d) Não. Nunca fui

43. Julga haver convergência entre as políticas públicas e as iniciativas privadas no turismo de seu bairro?

- a) Não
- b) Sim
- c) Sim, mas porque as políticas públicas têm servido aos interesses privados

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEGÃO, Luís Henrique. *Estudo sobre os Fundamentos para uma Engenharia de Interesse Social*. Rio de Janeiro (tese de doutorado): COPPE/UFRJ, 2002.

ALMEIDA, Joaquim Anécio, FROEHLICH, José Marcos, RIEDL, Mário (orgs.) *Turismo rural e desenvolvimento sustentável*. Campinas (SP): Papyrus, 2000 (Coleção turismo).

ANJOS, Sara Joana Gadotti dos. *Serviços integrados no turismo: um modelo de gestão para o setor de hotelaria*. Florianópolis: Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC (tese de doutorado), 2004.

ARCHER, Brian e COOPER, Chris. Os impactos positivos e negativos do turismo. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (trad. de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado). São Paulo: Ed. SENAC, 2001.

AYRES, Andréia Ribeiro. *O Inter-Humano e o Mundo do Isso. Martin Buber e as Possibilidades de Padrões Relacionais Comunitários na Sociedade Industrial Moderna*. Rio de Janeiro (tese de mestrado): COPPE/UFRJ, 1999.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.) *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002, pp. 157-164.

BARRERA, Ernesto. Situação do turismo rural na Argentina. In: ALMEIDA, Joaquim Anécio, FROEHLICH, José Marcos, RIEDL, Mário (orgs.) *Turismo rural e desenvolvimento sustentável*. Campinas (SP): Papyrus, 2000 (Coleção turismo), pp. 181-208.

BARTHOLO Jr., R. *A dor de Fausto: ensaios filosóficos*. Rio de Janeiro: Revan, 1992.

BARTHOLO Jr., R. O território da universidade. In: _____. *A dor de Fausto: ensaios filosóficos*. Rio de Janeiro: Revan, 1992.

BARTHOLO Jr., R. *Você e Eu - Martin Buber, presença palavra*. Rio de Janeiro: Garamond, 2001.

BUBER, M. *Eu e Tu*. São Paulo: Cortez e Moraes, 1979.

_____. *Do Diálogo e do Dialógico*. São Paulo: Perspectiva, 1982.

_____. *As histórias do Rabi Nakhman*. São Paulo: Perspectiva, 1996.

BURKE, Peter. *A arte da conversação*. São Paulo, UNESP, 1995.

CAMARGO, Luiz Octávio de L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.(coleção ABC do Turismo).

_____. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: DIAS, Célia (org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

CHON, Kye-Sung, SPARROWE, Raymond. *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. São Paulo, Pioneira Thomson, 2003.

CORREIA, K.S.A.; ALMEIDA, D.A de. Aplicação da técnica de mapeamento de fluxo de processo no diagnóstico do fluxo de informações da cadeia cliente-fornecedor. *XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – Curitiba (PR) 23 a 25 de outubro de 2002*.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Políticas de turismo e construção do espaço turístico-litorâneo no Nordeste do Brasil. In: Lemos, A. I. G. (Org.), *Turismo - Impactos Socioambientais*, São Paulo: Hucitec, 1996, pp.263-73.

_____. *Introdução à Geografia do Turismo*. São Paulo: Roca Editora, 2001.

_____. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, Célia (org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti (coord.). *Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004a.

_____. Planejamento e gestão de hospitalidade e turismo: formulações de uma proposta. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti (coord.). *Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004b.

DIAS, Célia Maria de Moraes (org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

DUFOURMANTELLE, Anne. *Da hospitalidade – Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade*. São Paulo: Editora Escuta, 2003.

O ESTADO DE S. PAULO (jornal). *Vá de cama e café em Santa Teresa*, 17/04/2003.

FOLHA DE S. PAULO (jornal). *“Bed & breakfast” carioca atrai brasileiros*, 16/06/2004.

FLEISCHER, Aliza e PIZAM, Abraham. Rural tourism in Israel. *Tourism Management*, vol. 18, n. 6, 1997, pp. 367-372.

GAZETA MERCANTIL (jornal). *Cama e Café, novo modelo de hospedagem*, 20/08/2004.

_____. *Estímulo no momento mais adequado*, 20/08/2004.

_____. *Turismo sustentável em Santa Teresa*, 21/10/2002.

O GLOBO (jornal). *Hospedagem: prefeitura vê um novo perfil de turistas na cidade, mas critica falta de licença*, 24/07/2003.

_____. *Santa Teresa terá rede de “bed and breakfast”*, 23/06/2002.

_____. *Turismo no cabo da enxada*, 16/06/2004.

GOHR; C. F. *Estratégias competitivas: um estudo no setor hoteleiro do município de Itapema/SC*. Universidade Federal de Santa Catarina: Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção (dissertação de mestrado), 2000.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia (org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

JORNAL DO BRASIL (jornal). *Casas abertas em Santa Teresa*, 29/11/2004.

_____. *Santa Teresa ganha mais segurança para o fim de ano*, 05/11/2004.

_____. *Turismo sobe a favela*, 13/09/04.

LAURENT, Christina e MAMDY, Jean-François. O turismo rural na França. In: ALMEIDA, Joaquim Anécio, FROEHLICH, José Marcos, RIEDL, Mário (orgs.) *Turismo rural e desenvolvimento sustentável*. Campinas (SP): Papirus, 2000 (Coleção turismo), pp. 163-180.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (Orgs.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

MACLEOD, Donald. Turismo alternativo: uma análise comparativa do seu significado e do impacto por ele causado. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (trad. de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado). São Paulo: Ed. SENAC, 2001.

MELLO, C.H.P.; COSTA NETO, P. L. de O; TURRIONI, J. B. Padronização em serviços : três casos de hotéis no Estado de São Paulo. *XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – Curitiba (PR) 23 a 25 de outubro de 2002*.

MENDES G.H.S; TOLEDO, J.C. Qualidade em serviços: o papel da função de desenvolvimento de novos serviços. *XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção Curitiba (PR), 23 a 25 de outubro de 2002*. ENEGEP 2001. ABEPRO.

MENDES FILHO, L.A.M; RAMOS, A S.M. Panorama e impactos decorrentes da utilização da Internet na hotelaria: estudo de múltiplos casos em hotéis de Natal (RN). *XXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção Salvador, 17 a 19 de outubro de 2001*. ENEGEP 2001 ABEPRO

MERCER, David. A difícil relação entre o turismo e a população nativa: a experiência da Austrália. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (tradução de Anna

Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteadó). São Paulo: Ed. SENAC, 2001.

MOYSES, G.L.R. Análise Comparativa entre o Sistema de Gestão da Qualidade Iso 9001:2000 e o Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem. *XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção* – Curitiba (PR), 23 a 25 de outubro de 2002.

NUNTSU, Nancy et al. The bed and breakfast market of Buffalo City (BC), South Africa: present status, constraints and success factors. *Tourism Management*, v. 25, 2004, pp. 515-522.

PEARCE, Philip L. A relação entre residents e turistas: literatura sobre pesquisas e diretrizes de gestão. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (trad. de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteadó). São Paulo: Ed. SENAC, 2001.

PIMENTEL, Ana Bauberger. Bed and breakfast – um projeto de desenvolvimento turístico sustentável no sul da Itália. *Caderno Virtual de Turismo*, n. 8, junho de 2003, pp.1-8.

POWERS, Tom e BARROWS, Clayton W. *Administração no Setor de Hospitalidade: turismo, hotelaria e restaurante.*(trad. de Ailton Bomfim Brandão). São Paulo: Atlas, 2004.

RAMOS, Silvana Pirillo. *Hospitalidade e migrações internacionais: o bem receber e o ser bem recebido*. São Paulo: Aleph, 2003.

RANGEL, S.; FONSECA, L.G de S. Qualidade Na Atividade Turística *XXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. Salvador, 17 a 19 de outubro de 2001. ENEGEP 2001, ABEPRO.

RIBEIRO, Manuela. Turismo rural em Portugal: dos seus protagonistas principais e da sua configuração. In: ALMEIDA, Joaquim Anécio, FROEHLICH, José Marcos, RIEDL, Mário (orgs.) *Turismo rural e desenvolvimento sustentável*. Campinas (SP): Papirus, 2000 (Coleção turismo), pp. 209-238.

RJ TV - REDE GLOBO. *Rio conta com hospedagem residencial para atender à demanda do PAN 2007*, 06/07/2005.

ROCHA, Simone Saviolo. *O turismo na Prainha do Canto Verde (CE): comunidade e sustentabilidade*. Rio de Janeiro (dissertação de mestrado): COPPE/UFRJ, 2003.

- RODRIGUES, Adyr Balastrieri. Perspectivas do turismo no limiar do século XXI. In: _____. *Turismo e Espaço – rumo a um conhecimento transdisciplinar*. São Paulo: Editora Hucitec, 1997.
- SÁ, Celso Pereira de. *A construção do objeto de pesquisa em representações sociais*. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.
- SANCHO, Amparo. *Introdução ao turismo* (traduzido por Dolores Martin Rodriguez Córner). São Paulo: Roca, 2001.
- SILVA, C. F. *Melhoria da qualidade em serviços: uma aplicação em hotéis*. Florianópolis (dissertação de mestrado em Engenharia de Produção): Universidade Federal de Santa Catarina, 1999.
- TANKE, Mary L. *Administração de recursos humanos em hospitalidade* (trad. de Roberto Galman). São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (trad. de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado). São Paulo: Ed. SENAC, 2001.
- URRY, J. *O Olhar do Turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*. São Paulo: Studio Nobel SESC, 1996.
- VALEN, G.; RANDE, W. Bed and breakfasts in Arizona. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, August 1997, pp. 62-68.
- VAR, Turgut e AP, John. O turismo e a paz mundial. In: THEOBALD, William F. (org.). *Turismo Global* (trad. de Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteado). São Paulo: Ed. SENAC, 2001.
- VOLKER E CARPORALI (orgs.). *Metodologia de desenvolvimento de arranjos produtivos locais*. Brasília: Sebrae, 2004.
- YÁZIGI, Eduardo. *Turismo, uma esperança condicional*. São Paulo, Plêiade, 1998.