

GESTÃO DO RECEPTIVO E DA HOSPITALIDADE NO CONTEXTO DO TURISMO REGIONAL

Prof. Dr. Hilário Ângelo Pelizzer¹

RESUMO: O desenvolvimento do turismo regional constitui-se numa das maiores dificuldades operacionais, de gestão, de planejamento e de implementação já enfrentadas pelo setor privado e público. O programa de regionalização do turismo proposto pelo Ministério do Turismo, com a nova roupagem filosófica, carece de muita essência entre o teórico e o prático. Podemos afirmar que o processo de interiorização e regionalização do turismo, na maioria dos Estados brasileiros, ainda não despertou e conquistou o mercado turístico nacional, como alternativa de desenvolvimento social, cultural, econômico e político. Embora a era da informação, a integração viabilizada pela internet, pelos sistemas operacionais e outras tecnologias interativas, ainda não estão disponíveis para este produto ou segmento altamente significativo. O objetivo deste trabalho é mostrar que a gestão do receptivo e da hospitalidade no contexto do turismo regional de qualquer localidade, onde podemos afirmar que, ainda não foram entendidas e assimiladas pelos envolvidos neste processo. (setor privado e público). Uma nova tendência para o incremento e fortalecimento do turismo receptivo regional segmentado é a nova regra com o envolvimento e compromisso de todos: setor privado, setor público, ONG's e a academia especializada.

PALAVRAS-CHAVE: turismo receptivo; turismo regional; hospitalidade; interiorização e regionalização do turismo; estudo do meio.

Introdução

O processo de interiorização e regionalização do turismo gera o incremento e fortalecimento das potencialidades de cada região. Esta região de destino é o denominado de Turismo Receptivo. Descobrem-se novas alternativas de desenvolvimento local regional. Caminha-se para a descoberta de novos valores culturais, éticos, sócio-antropológicos, ecológicos, etc. Cria-se assim o denominado turismo segmentado ou especializado.

Assim, o objetivo deste trabalho é mostrar que a gestão do receptivo e da hospitalidade no contexto do turismo regional de qualquer localidade, onde podemos afirmar que, ainda não foram entendidas e assimiladas pelos envolvidos neste processo (setor privado e público).

Uma nova tendência para o incremento e fortalecimento do turismo receptivo regional segmentado é a nova regra com o envolvimento e compromisso de todos: setor privado, setor público, ONG's e a academia especializada.

¹ Doutorado e mestrado em ciências-turismo pela FESP-SP, graduado em Letras (Licenciatura Plena) e Pedagogia (Administração Escolar). Professor Universidade Anhembi Morumbi do Programa de Mestrado em Hospitalidade e atua no setor de turismo desde 1.969.

Turismo Regional Segmentado ou Especializado

O Turismo segmentado ou especializado corresponde, no destino do turista ou viajante, ao Turismo místico ou religioso, turismo de negócios/eventos, turismo cultural, turismo esportivo, turismo de lazer, turismo de incentivos, turismo de aventura, turismo rural, ecoturismo, agroturismo e o turismo pedagógico/estudo do meio. Tomando o *turismo pedagógico/estudo do meio* como centro de interesse e como uma alternativa no processo de *educação informal* criamos um novo conceito de formação e estudo do meio, mediante uma série de técnicas a serem aplicadas.

As experiências precursoras do turismo ecológico no Brasil, tendo como plano de ação o Estudo do Meio, datam da década de 60; cujo idealizador foi o Prof. Domingos de Toledo Piza (1.965).

Assim, estes seriam os principais interesses ou as atividades mais significativas que norteariam e incrementariam o turismo pedagógico ou estudo do meio: Arquitetura / Urbanismo / Paisagismo / Agricultura / Jardinagem / Antropologia / Arqueologia / Arte Artesanato / Folclore / Biologia Marinha / Botânica / Caminhada / Campismo / Canoagem / Cavalgadas Ciclismo / Conservação e Impactos Ambientais / Cavernas / Excursões Culturais / Expedições Científicas / Day Camp / Esportes / Shows / Eventos / Feiras / Exposições / Fotografia / História / Fazendas / Hotéis Fazenda / Montanhismo / Mountain Bike / Observação de Animais: Aves, Baleias, Primatas etc. / Parques Nacionais / Pescarias - Água Doce e Mar / Pintura, Escultura / Monumentos / Trekking / Viagens Ferroviárias / Reflorestamento / Estudos do Meio em geral, Apicultura, Minhocários, Plantio de Cereais/ Colheitas de uva, figo, morangos, trigo, soja, feijão, milho, e demais tipos de eventos, etc.

O turismo pedagógico, também entendido e visto como “turismo educativo” ou “turismo educacional”, onde o turismo e a educação se completam e se cruzam, embora sejam áreas distintas. O que se assemelham é a interdisciplinaridade onde a atividade turística é um processo permanente e contínuo de aprendizagem, englobando diversas áreas da ciência ou do conhecimento, como a história, psicologia, geografia, antropologia, andragogia, economia, sociologia, hospitalidade, biologia, etc.

Podemos entender o processo do turismo pedagógico (estudo do meio) como sendo uma atividade planejada ou programada que leva o aluno (visitante, turista, excursionista,

passageiro...), ao realizar a viagem (onde consta o roteiro do programa ou da viagem) a conhecer a nova realidade a ser visitada, tecnicamente denominada de Turismo Receptivo ou Destino da Viagem (no aspecto social, político, econômico, psicológico, histórico, cultural, hospitaleiro, ecológico, humano, etc.) e a aplicar os conhecimentos adquiridos nas aulas teóricas da sala de aula. Esta integração vivenciada e experimental ou experiencial é o resultado prático que o turismo pode gerar no processo de educação informal ou não formal. É possível assimilar e aplicar melhor a teoria do currículo escolar com a constatação durante a realização das atividades extraclasse, ou sejam, os passeios, excursões e viagens, etc. Não há limites para explorar o turismo como processo informal ou não formal de ensino e aprendizagem. A nova LDB-Lei de Diretrizes e Bases No. 9.394/96 propõe inovações no processo educativo e o turismo surge como sendo o canal mais adequado. Por outro lado, os PCN's-Parâmetros Curriculares Nacionais viabilizam que a escola flexibilize suas diretrizes curriculares adequando-as à sua própria realidade e contexto.

É aproveitando-se das potencialidades do Turismo que a Escola poderá desenvolver ou despertar no seu aluno (da pré-escola até o universitário) os seguintes aspectos: (enquanto aluno ou participante e indivíduo neste processo):

Potencialidades: - amizade - curiosidades - acuidade – tolerância - informações – respeito - adequação – peculiaridades emocionais - adaptação - coesão - colaboração - coerência - solidariedade – espontaneidade – engajamento – imaginação – atuação - juízo – tino – compostura – competência - capacidade – habilidade - conformidade - controle – confiança – liberdade – autenticidade – zelo – hospitalidade - dignidade – honra – brio – honestidade – prudência - instrução e muita sabedoria...

Estes resultantes positivos são invisíveis, não mensuráveis no ato da realização, mas, permanecem impregnados na mente do participante para sempre, e desta maneira, podemos formar, aos poucos, um novo conceito de educação informal, por intermédio do turismo e realizarmos a tão sonhada *interdisciplinaridade ou a transversalidade* dos conteúdos programáticos.

Podemos afirmar que o turismo (a viagem, o passeio, o evento, a expedição, a excursão, o intercâmbio,... etc.) passa a ser um grande instrumento ou a maior e melhor alternativa de *educação informal ou não formal* que as Escolas e Universidades dispõem no momento como *técnica pedagógica*. O fato mais importante é a prática vivenciada pelo participante e esta

experiência ninguém pode negá-la ou impossibilitá-la (inviabilizá-la).

É por intermédio do turismo que ocorre, no processo educativo, três momentos essenciais no processo de ensino-aprendizagem: a *auto-avaliação*, a *hetero-avaliação* e a *avaliação propriamente dita* (feita pela Escola, professor, coordenador...), realizada antes, durante e após o evento (viagem, passeio, excursão, estudo do meio, programa, etc.). Resta-nos a possibilidade de, a cada dia que passa, aprimorarmos este novo processo ou modelo de *Educação Informal ou não formal*.

Turismo Regional e Hospitalidade

O turismo regional (interiorano) tem duas grandes vertentes que necessitariam de uma exploração profissional, competente e definitiva. A decisão presente e as iniciativas estão só no âmbito da iniciativa privada. A integração e coordenação de esforços ainda não atingiram o seu grau de maturidade empresarial. Temos sim, ações localizadas, em momentos sazonais do ano, onde algum iluminado tenta realizar um exercício prático para promover o turismo. Medidas oficiais são, via de regra, desvinculadas de um processo global. E este desinteresse manifesto, fica adiando a transformação do interior dos estados, com interesse turístico, no melhor centro de turismo receptivo do país. Projetos, planos, investimentos prometidos, publicidade tímida, todos sucumbem na famosa descontinuidade político-administrativa. Um fator de destaque importantíssimo a ser lembrado no turismo receptivo regional ou interiorano é a hospitalidade com que o turista ou visitante é distinguido.

O profissional de turismo, de modo geral, é um “ator” no tratamento e acolhimento dispensado ao visitante ou turista. A hospitalidade do povo do interior é cada vez mais qualitativa e quantitativa (embora esta potencialidade esteja latente em cada indivíduo ou não seja percebida), uma vez que a tendência é o desenvolvimento do turismo especializado. Esta nova tendência, do denominado *turismo segmentado ou especializado*, comprova esta qualidade no atendimento. O denominado turismo segmentado ou especializado, corresponde ao turismo educacional ou pedagógico ou cultural, ou geo-turismo ou ainda o estudo do meio, cujo enfoque já foi aventado.

O importante é que os eventos oriundos ou resultantes do turismo segmentado ou especializado estão modificando a vida das comunidades receptoras, sem a devida e adequada estruturação.

Embora a era da informação, a integração viabilizada pela internet, pelos sistemas operacionais e outras tecnologias interativas, ainda não estão disponíveis para este produto.

Podemos definir turismo receptivo como o conjunto de ações, prestadores/fornecedores de serviços turísticos e atividades que compõe a infraestrutura de um núcleo ou pólo receptor para receber, acomodar e orientar o turista, hóspede ou visitante. É a arte da hospitalidade ou do acolhimento.

A hospitalidade, por sua vez, surge como novo campo de estudos e pesquisas no contexto geral do turismo.

Camargo (2003, p.19) define hospitalidade como: “Hospitalidade, do ponto de vista analítico-operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Já para Montandon, a hospitalidade é uma maneira de se viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis. (2003, p.132)

Uma nova tendência para o incremento e fortalecimento do turismo receptivo dos Estados, é a nova prática de se viajar no âmbito do país, com a nova postura emanada do Ministério do Turismo e demais órgãos do governo federal. Podemos afirmar que o interior dos Estados surge como o instrumento mais importante para a efetivação deste turismo segmentado ou especializado. A demanda turística deste segmento pode ser na direção da Capital para o interior e do interior para a Capital; do interior para o interior ou ainda, do interior para outros estados e vice-versa.

Sabemos que o turismo do interior dos Estados exerce uma força preponderante no processo de geração de rendas, empregos, turismo sustentável, estudo do meio, geração de demandas interna e externa, melhoria da competitividade, atração de investidores, fortalecimento da integração social (auto estima da comunidade local e regional), geração de eventos locais, regionais, nacionais e internacionais e o acesso da comunidade à recreação e ao entretenimento, etc.

Conclusão

Hoje, o mundo vive um momento em que as inovações tecnológicas e as possibilidades de obtenção instantânea de informações estão alterando a maneira como as pessoas se comunicam, estudam, pesquisam, relacionam-se e efetuam transações. É no turismo que ocorrem as maiores mudanças e inovações.

Por outro lado, vemos a ausência quase que absoluta de uma política específica de planejamento

para o desenvolvimento do turismo municipal e regional.

Desenvolver o turismo municipal ou o processo de interiorização e regionalização do mesmo, apenas pela via da improvisação e do esforço dos idealistas e sonhadores é uma forma desastrosa para todos os envolvidos no processo.

A forma como os residentes manifestam sua percepção e como recepcionam ou acolhem os turistas ou visitantes é, geralmente, influenciada pela sua forma sócio-cultural, bem como pelo nível de mudança provocado pela implementação da atividade turística. Assim, para que o planejamento do turismo possa ser bem sucedido, é necessário garantir o envolvimento e participação dos residentes ou comunidade local dos destinos turísticos ou núcleos receptores.

O turismo passaria a ser uma alternativa importante e, muitas vezes a única, no processo de desenvolvimento regional. Todavia, devemos nos conscientizar também que o desenvolvimento do turismo e o desenvolvimento social, não devem ser dissociados. A principal função do turismo não deve ser apenas comercial, mas a de satisfazer as outras necessidades da comunidade (culturais, educacionais, recreacionais) ou apontadas por esta.

O número de visitantes também afeta a forma como os locais se relacionam com os turistas. Sabemos que quanto maior for o número de turistas, maior é o ressentimento sentido pelas comunidades locais. Entendemos que como resposta a estes problemas, deve procurar-se o envolvimento de pessoas das comunidades locais no desenvolvimento turístico e, ao mesmo tempo, levar a cabo projetos que beneficiem as comunidades locais como um todo.

Assim, compreender as percepções dos residentes relativamente aos impactos do turismo é fundamental para o planejamento e desenvolvimento do mesmo. Devemos conhecer e identificar claramente as percepções dos residentes relativamente ao turismo, antes de qualquer tomada de decisão. Não se pode decidir em nome da comunidade de que o turismo é a alternativa mais adequada de desenvolvimento local ou regional.

Uma outra variável importante no planejamento do turismo são as percepções dos residentes sobre os novos projetos e o desenvolvimento de programas específicos, a serem implementados. A comunidade local precisa perceber e entender os benefícios que o turismo pode gerar e compreender, também, como minimizar os possíveis impactos causados.

Finalmente, nos dias atuais, os destinos turísticos que disponibilizarem mais rápida e eficazmente informação (acessibilidade), conhecimento, hospitalidade e conteúdo no momento de decisão de compra do agente intermediário/cliente, terão vantagem qualitativa e quantitativa

em relação à concorrência interna e externa.

Referências Bibliográficas:

DENCKER, A.F.D.; BUENO, M.S. (Orgs.) Hospitalidade: Cenários e Oportunidades. São Paulo: Ed. Thomson, 2003.

PEARCE, P. L. (Orgs.). Turismo Global – A Relação entre Residentes e Turistas. 2^a. Ed. São Paulo: Senac, 2002, cap. 8, p. 145-164.

REVISTA Turismo em Números. São Paulo. Ano 4. Edição No. 40/2005 – Artigo. Pág. 24 e 25.

TURISMO EM ANÁLISE. São Paulo: Eca/USP, maio de 1982, v.3, n-1, pág.72-82. Artigo do Prof. Domingos Toledo Piza.