

A hospitalidade familiar como negócio no sertão nordestino: um estudo de caso do Programa Cama, Café e Rede

*Heidi Gracielle Kanitz¹
Anette Santiago Pereira²
Maria Arlete Duarte de Araújo
Juliana Vieira de Almeida*

Resumo: Este trabalho aborda um relato de experiência na área da hospitalidade no Estado do Rio Grande do Norte através do Programa Cama, Café e Rede. Trata-se de uma pesquisa descritiva que apresenta dados quantitativos e qualitativos, caracterizando-se também como um estudo de caso. Considerando a relação entre hospitalidade e turismo, apresenta a hospitalidade familiar como negócio e alternativa de minimização dos problemas sócio-econômicos existentes através da criação de uma rede de leitos, fazendo uso das residências locais. Discorre sobre as potencialidades e fragilidades da região. Mostra as etapas do desenvolvimento do programa, quais sejam: convite e palestra de sensibilização, treinamento, seleção das residências, criação de banco de dados e central de reservas e gerenciamento. Têm-se como resultado a criação de cerca de 130 leitos distribuídos em 52 residências. Por fim, apresenta os pontos fortes e fracos do programa, bem como traz sugestões de melhoria para a consolidação do mesmo nos municípios envolvidos, como a necessidade de novos investimentos, respeito a capacidade de carga e um processo contínuo de formação do conhecimento.

Palavras-chave: Hospitalidade Familiar, Hospedagem, Capacitação, Desenvolvimento Sustentável, Inovação.

I - Apresentação

A hospitalidade ultrapassa os limites da hospedagem/alimentação, sendo considerada um fenômeno em toda a sua amplitude social que envolve também um conjunto de estruturas e atitudes por parte da população local. A hospitalidade nesta pesquisa é entendida principalmente pelo ato de acolher, sendo, conforme proposto por Grinover (2002, p.26)

fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. (...) Ela implica na relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes,

¹ Universidade Federal do Rio Grande de Norte – UFRN. E-mail: heidi_kanitz@yahoo.com.br

² Universidade Federal do Rio Grande de Norte – UFRN. E-mail: anesanti@hotmail.com

pois ela abrange não somente a acomodação, mas também a alimentação, o conforto e o acolhimento, proporcionando uma sensação de bem-estar.

Por outro lado, a hospitalidade, em sua perspectiva comercial pode se transformar em um ótimo negócio, uma vez que oportuniza a inserção em um mercado de trabalho para as pessoas que se encontram fora da faixa de empregabilidade.

O turismo, por sua vez, é uma atividade em que se destaca o caráter receptivo das comunidades locais e equipamentos turísticos, estando diretamente relacionado à hospitalidade. A atividade turística faz uso de maneira extensiva da hospitalidade comercial de acordo com a metodologia de estudo proposta por Camargo (2004). O referido autor faz uma relação entre os tempos sociais da hospitalidade e o espaço, sugerindo os âmbitos doméstico, público, comercial e virtual, conforme tabela abaixo:

Tabela 1 - Os tempos/espaços da hospitalidade humana

	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas.	Receber em casa para refeições e banquetes.	Receber para recepções e festas
Pública	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso.	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país, incluindo hospitais, casas de saúde, presídios	A gastronomia local.	Espaços públicos de lazer e eventos.
Comercial	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis.	A restauração	Eventos e espetáculos. Espaços privados de lazer.
Virtual	Folhetos cartazes, folders, internet, telefone, e-mail.	Sites e hospedeiros de sites.	Programas na mídia e sites de gastronomia.	Jogos e entretenimento na mídia.

Fonte: Camargo, 2004, p.84

Diante disso, e considerando a relação entre hospitalidade e turismo, o presente artigo tem o objetivo de relatar a experiência de criação e implementação do Programa Cama, Café e

Rede, apresentando a hospitalidade familiar como negócio e alternativa de minimização dos problemas sócio-econômicos existentes.

Este estudo trata de um relato de experiência na área da hospitalidade no Estado do Rio Grande do Norte através do Programa Cama, Café e Rede, uma iniciativa do Governo do Estado do Rio Grande do Norte e Sebrae/RN, implementado no período de agosto de 2005 a janeiro de 2006.

O referido programa faz parte de um macroprojeto de desenvolvimento sustentável do turismo na região Seridó do Rio Grande do Norte denominado Projeto Roteiro Seridó.

O Programa Cama, Café e Rede, por sua vez, visando complementar as ações propostas pelo Projeto Roteiro Seridó trata de um programa de hospitalidade familiar que faz uso das residências localizadas nos sete municípios participantes do macroprojeto, a saber: Acari, Caicó, Carnaúba dos Dantas, Cerro Corá, Currais Novos, Jardim do Seridó e Parelhas. O Programa tem como premissa a hospitalidade do povo seridoense e tem como função social a inserção da população local em um processo de desenvolvimento de uma atividade turística sustentável, proporcionando aos mesmos uma alternativa de negócio, levando em consideração os problemas sócio-econômicos existentes no local e a participação da comunidade. Pois, como afirma Swarbrooke (2000, p.59), “uma das pedras fundamentais do turismo sustentável é a idéia de que a comunidade local deve participar ativamente no planejamento do turismo”.

Trata-se de uma pesquisa descritiva que apresenta dados quantitativos e qualitativos, estabelecendo relações entre variáveis e fatos e reconhecendo a realidade estudada por meio da coleta de dados preliminares (LAKATOS, 1991), caracterizando-se também como um estudo de caso.

Assim, ressalta-se a importância do presente relato, pois as

perspectivas de desenvolvimento do turismo no norte e nordeste brasileiro ao lado da questão dos impactos do turismo no meio ambiente vêm atraindo atenção da comunidade científica internacional e não podem ser desprezados pelo pesquisador brasileiro (REJOWSKI, 1999, p.114)

II - O Seridó: Potencialidades e Fragilidades

A Região do Seridó está localizada na Porção meridional no Estado do Rio Grande do Norte, tendo como bioma a caatinga. Apresenta registrada mais de 1000 espécies arbóreas e arbustivas, sendo parte destas endêmicas, ou seja, existente somente neste local. A pouca

incidência de chuvas proporciona à região um solo com pouca cobertura vegetal, raso e pedregoso. Em razão dessas características, a caatinga torna-se um bioma único do mundo.

O Seridó destaca-se por possuir uma grande importância cultural para o Estado do Rio Grande do Norte. Apresenta uma forte e peculiar identidade cultural que permeia o imaginário popular, respeitada por toda a população do Estado. Por essas razões, o seridoense é reconhecido como um povo rico em cultura e hospitalidade. Acrescentam-se ainda as potencialidades da região, que são capazes de diferenciá-la em todo o estado do Rio Grande do Norte, como os seus atrativos naturais – açudes, clima, vegetação, atividades econômicas.

A economia da Região se caracteriza pela produção leiteira, mineração, agricultura, pecuária e pelo comércio. Entretanto, essas atividades são afetadas pelas adversidades climáticas, pelo declínio de determinados ciclos, como o do algodão, pelo uso indevido do solo, a exploração predatória de minérios, a produção inadequada de cerâmicas, bem como a utilização de técnicas e maquinário ultrapassados, o que prejudica o crescimento da economia, ampliando a degradação ambiental e acarretando problemas como o subemprego, a má distribuição de renda e a exploração do trabalho infantil.

Por outro lado, a economia do Seridó tem passado por grandes modificações, se acentuando o crescimento dos segmentos vinculados aos serviços e a economia urbana. Durante a pesquisa do Plano de Turismo Sustentável (2004), com a participação da população, detectou-se a necessidade de incentivo à produção e de melhor aproveitamento das potencialidades do local, registrando também a importância do turismo para a região.

Portanto a atividade turística para o local surge como alternativa para contribuir com o fortalecimento da economia, além de, de forma planejada, possibilitar a minimização dos problemas ambientais atualmente existentes, sendo, para a região, uma atividade “perfeitamente adequada ao binômio desenvolvimento humano e preservação ambiental” (PLANO DE TURISMO SUSTENTÁVEL ROTEIRO SERIDÓ, 2004).

Fundamentados nesse estudo, o Sebrae/RN e o Governo do Estado do Rio Grande do Norte, baseados na Proposta de Regionalização do Ministério do Turismo, têm a iniciativa de criar e operacionalizar o Projeto Roteiro Seridó com o intuito de contribuir com o desenvolvimento sustentável da Região.

III - Projeto Roteiro Seridó

O Projeto Roteiro Seridó tem como objetivo

criar um novo produto turístico, diferenciado e inovador, em roteiros que promovam a regionalização e a integração do homem com a natureza, dentro de limites que garantam a sustentabilidade ambiental, econômica, social e política, gerando novos empregos e melhorando a renda da população seridoense, com respeito a cultura e ao meio-ambiente (PLANO DE TURISMO SUSTENTÁVEL ROTEIRO SERIDÓ, 2004, p.22).

Dessa forma, baseado na referida proposta, o Sebrae/RN identificou que a região apresenta fragilidades no que concerne à opção de hospedagem, sendo o número de leitos insuficientes e pouco competitivos para o desenvolvimento do turismo no local. Em sua maioria, os hotéis disponíveis apresentam deficiências tanto em relação a infra-estrutura quanto aos serviços prestados. Por outro lado a região apresenta um grande número de residências que foram construídas por famílias numerosas e que apresentam disponibilidade de leitos que poderiam ser utilizados como opções de hospedagem, aliado ao fato da hospitalidade local.

Assim, considerando as características diferenciadas dessa região, sobretudo no que concerne à hospitalidade, e visando ampliar de forma sustentável e competitiva a oferta de leitos do local, surge a oportunidade de integrar ao Projeto Roteiro Seridó o Programa Cama, Café e Rede, que apresenta uma proposta inovadora de hospedagem, oferecendo uma forma mais econômica de hospedagem ao visitante em consonância com uma maior aproximação com a cultura local.

IV - O Programa Cama, Café e Rede

O Programa direciona-se à criação de uma oferta de leitos em casas de família, em que o futuro hóspede escolhe uma residência para hospedar-se de acordo com o perfil do anfitrião e com as regras da residência. O anfitrião compromete-se em oferecer um ou mais aposentos da residência e o serviço de café da manhã, mediante o pagamento de diárias. Não se trata, entretanto, de aluguel de casas. O pré-requisito inicial para que o programa aconteça é a existência de uma família anfitriã na residência para receber os hóspedes.

A referida proposta é uma adaptação do mundialmente conhecido *Bed and Breakfast*, programa de hospedagem que oferece leitos e café da manhã mediante reservas pela internet, sendo que neste estão incluídos residências, hotéis e pousadas. No Brasil tem-se implantado o Programa Cama e Café no Bairro de Santa Teresa no Rio de Janeiro, experiência que motivou a implantação do Cama, Café e Rede no Sertão do Rio Grande do Norte. O grande diferencial

do Programa Cama, Café e Rede é a hospitalidade da população desta região e a sua adequação às características regionais, tais como a culinária, religiosidade e forma de vida.

Dessa forma, o Programa pretendeu beneficiar os pequenos empresários fornecedores de serviços, promovendo a ocupação das pessoas da Região do Seridó através do incentivo à hospitalidade comercial e ao empreendedorismo.

O Cama, Café e Rede tem como objetivos a realização de palestras de esclarecimento sobre o projeto e de sensibilização sobre a hospitalidade, cadastramento, treinamento e seleção dos interessados e criação de uma central de reservas e vendas para os clientes, divididos em 5 fases, conforme apresentado a seguir:

a) 1ª fase: Convite e Palestra de Sensibilização

A primeira fase contou com a participação dos membros responsáveis pelo fomento do turismo nas respectivas cidades, sendo em sua maioria secretários ou coordenadores de turismo vinculados ao poder público local e denominados de facilitadores.

Estes, após orientados quanto ao perfil dos anfitriões em potencial realizaram o convite aos mesmos fazendo uso dos meios de comunicação disponíveis para agendar a Palestra de Sensibilização, variando entre propaganda na televisão, rádio, por cartas e até mesmo boca a boca.

A palestra de sensibilização dispôs de recursos audiovisuais facilitando o entendimento por meio de uma linguagem totalmente adaptada às necessidades do público, seja ela verbal e não verbal, fazendo grande uso de imagens e cenas do cotidiano de cada cidade. Durante todo o período de palestras, o conteúdo desta foi sendo alterado de acordo com as dúvidas mais frequentes e com a realidade de cada município, de forma que ao final deste ciclo nenhuma palestra se repetiu, havendo uma evolução constante em seu conteúdo. Alguns municípios apresentaram resistência ao programa, sendo necessária a reestruturação da palestra, modificação da linguagem e do meio de comunicação utilizado para recrutamento.

Ao término da palestra as residências preenchiem um cadastro e eram marcadas visitas aos interessados. Posteriormente foram realizadas as visitas, e as residências e anfitriões foram cadastrados de acordo com questionários pré-elaborados pela equipe de consultoria.

Em uma perspectiva subjetiva, durante a visita a cada município, estes eram avaliados quanto à adaptação ao projeto e as facilidades apresentadas para a sua realização desde o

interesse e interação do público com as informações oferecidas quanto nas próprias condições das cidades em termos de receptividade da população, capacidade de prestar informações, atrativos locais e atividades que já atraíssem a circulação de visitantes, como por exemplo, eventos de âmbito regional.

b) 2ª fase: Treinamento

Após a fase de sensibilização, os anfitriões cadastrados e demais interessados, como representantes de órgãos públicos e/ou privados vinculados direta e indiretamente ao turismo, participaram do curso “A Hospitalidade como Negócio”.

Desenvolvido semanalmente em cada município, com duração de 30 horas semanais, teve por objetivo capacitar os futuros anfitriões e prepará-los para a arte do bem receber, trabalhando conceitos de turismo e hospitalidade, adequando os exemplos à realidade local. Aliando a teoria à prática, o conteúdo programático abordou questões sobre turismo, segmentação, histórico da atividade, um viajante chamado turista, o que é hospitalidade, a hospitalidade como negócio, conceitos sobre serviços, qualidade, ética e empreendedorismo, além de questões sobre a implementação do Programa, dúvidas mais frequentes, perfil do anfitrião e sugestões de como preparar a casa, enfatizando a higiene e a riqueza dos detalhes.

Os recursos utilizados foram a “Cartilha do Anfitrião” contendo todo o conteúdo programático e cartolinas, flip-chart, retroprojektor, TV e vídeo, fazendo uso de imagens e dinâmicas.

Importante ressaltar que ao final de cada aula eram realizadas avaliações com os participantes e, no último dia de treinamento, uma aula prática, geralmente na casa de um dos anfitriões, onde se apresentavam sugestões de arrumação da casa, quarto, banheiro e cozinha, enfatizando o valor dos detalhes neste negócio.

Ao final de cada semana, um relatório com as impressões de cada turma era elaborado, bem como a readaptação do conteúdo da apostila, da metodologia das aulas e sua adaptação aos hábitos locais em termos de linguagem e exemplos utilizados em sala de aula.

c) 3ª fase: Seleção

Passados o convite e o treinamento, todos os dados foram reunidos para que juntos possibilitassem a avaliação das residências e anfitriões. Dessa forma a equipe de consultoria desenvolveu uma metodologia para seleção das residências cruzando, através de tabelas, os

dados colhidos durante o cadastramento e o treinamento, avaliando as residências quanto à infra-estrutura e vizinhança, bem como os anfitriões e aprovação no treinamento.

Por fim as residências foram subdivididas em três classificações: Apta (pronta para receber ao cliente); Apta Com Restrições (prazo de 3 meses para solução dos problemas); Inapta (Prazo de 6 meses).

a) 4ª fase: Criação do Banco de dados e Central de Reservas

Após a seleção, retornou-se a cada município, para realização de reunião com os anfitriões, onde as residências aptas foram fotografadas.

Desta forma, de posse de todas as informações coletadas, estas se transformaram em um banco de dados, adaptado a recursos de informática disponíveis para a criação da Central de reservas. Todo este banco de dados foi transformado em um relatório e direcionado para o SEBRAE/RN.

A Central de Reservas é o recurso destinado para acesso dos futuros clientes aos dados dos anfitriões, para que possam escolher o perfil de residência e anfitrião com o qual mais se identifica. Estando alojada em ambiente virtual, foi desenvolvida por empresa específica de informática, criação e desenvolvimento de softwares.

b) 5ª fase: O gerenciamento da Central de Reservas

Um dos pontos críticos para a realização do programa é o gerenciamento da Central e do Banco de dados.

O grande entrave para o funcionamento era a necessidade de recursos financeiros e de logística para sustentar o programa até que o mesmo se estabilizasse e pudesse ser auto-sustentável. Diversas alternativas foram idealizadas, tais como a entrega dos dados a uma Organização não-governamental – ONG ou entrega da mesma para instituições de ensino na área de turismo. Entretanto, nenhuma das alternativas apresentadas eram viáveis em função dos custos para a implantação, o que exigia uma sala com equipamentos de informática, telefone, fax e pessoal, e os custos para manutenção.

Finalmente após diversas reuniões com a diretoria do SEBRAE/RN para a solução do problema a Central de Reservas foi entregue a uma Agência de Turismo, com sede em Natal e filial em Currais Novos, cidade participante do roteiro, interessada em assumir o

gerenciamento das informações, uma vez que não possuiria os custos de implantação, detendo assim o controle sobre as reservas efetuadas.

V – Resultados Obtidos

O Programa Cama, Café e Rede consolida-se como um dos grandes marcos para a implantação de um projeto de fomento ao turismo na Região do Seridó. Atualmente conta com cerca de 130 leitos prontos para receber os clientes, de maneira mais hospitaleira e com qualidade, graças a um esforço conjunto de todos os envolvidos no processo.

TABELA 2: Análise quantitativa de residências e participantes por município

Município	Nº de residências visitadas	Nº de participantes no treinamento	Número de residências aprovadas
Acari	15	26	6
Caicó	16	21	6
Carnaúba dos Dantas	10	23	8
Cerro Cora	8	09	5
Currais Novos	21	29	11
Jardim do Seridó	14	09	6
Parelhas	16	19	10
TOTAL	100	136	52

Fonte: as autoras

A Tabela 2 demonstra a relação entre o número de residências visitadas e a seleção das casas aprovadas, tendo como grande critério de seleção a participação e o aproveitamento no treinamento.

Diversas foram as potencialidades percebidas nos municípios que facilitam o desenvolvimento da atividade turística e a implantação do Programa. Os maiores destaques são a hospitalidade das comunidades locais, os deficientes e/ou inexistentes meios de hospedagem; atrativos turísticos ou potenciais que já movimentam alguma demanda para os locais; eventos que já se consolidam no estado do Rio Grande do Norte; artesanato; gastronomia regional; existência de associações que facilitam o acesso a população de forma mais organizada; e a prática de hospedagem em residências já existente em alguns municípios.

Por outro lado, as fragilidades encontradas podem ainda interferir na operacionalização do programa. A acessibilidade a alguns municípios é bastante deficiente, tanto em relação à estrada que dá acesso aos mesmos, geralmente de jurisdição municipal, quanto aos meios de transporte.

Um outro ponto deficiente são os equipamentos de alimentação. A gastronomia potiguar apesar de muito difundida, esbarra na pouca oferta nos municípios e na precária infra-estrutura e prestação de serviços, problema que já está sendo sanado com a realização de treinamento e políticas de incentivo previstas dentro do Projeto Roteiro Seridó.

O turismo de segunda residência e a cultura de aluguel das casas nos períodos de alta-estação foi uma tendência muito revelada, que embora trabalhada no treinamento a importância da presença do anfitrião na residência, a cultura já existe no local e o processo de conscientização deve ser contínuo. Por esse motivo existe o risco da migração dos anfitriões para novas construções nos quintais das residências, provocando assim a sua marginalização. Sugeriu-se ao SEBRAE/RN a fiscalização e o lançamento de campanhas de orientação junto aos anfitriões. Ainda neste aspecto percebeu-se a existência de leitos desperdiçados, com casas fechadas e sem anfitriões, propriedades com grande número de herdeiros, ou ainda, casas com perfil para entrar no projeto, mas com anfitriões resistentes à idéia.

Os entraves políticos também tiveram grande influência na implantação do programa. Percebe-se que a participação local esteve fortemente ligada a vinculações políticas, item discutido durante a palestra de sensibilização e treinamento, mostrando que o programa deve existir para a melhoria da qualidade de vida das populações e para que o turismo exista nos locais independente de visões político/partidárias.

Outros problemas apresentados foram o desconhecimento dos próprios anfitriões dos atrativos turísticos locais, residências com infra-estrutura inadequada ao clima local e vizinhanças com incidência de prostituição e drogas, itens trabalhados durante o treinamento.

Diante disso, as fragilidades e potencialidades percebidas nos municípios orientavam a tomada de decisões e serviam de base para as diferentes metodologias de interação com as comunidades locais. Isso implica em dizer que um modelo único de abordagem teria sido insuficiente para a adesão local e solução dos problemas apresentados.

VI – Considerações

Encerradas as ações de implementação do Programa Cama, Café e Rede percebeu-se um ambiente propício para o funcionamento de um programa de hospitalidade.

Apesar disso, destaca-se que muitos ainda são os desafios a serem enfrentados na busca pela concretização do projeto. Há a necessidade de investimentos permanentes em seminários e palestras educativas, preparando os anfitriões, para a sua inclusão no mundo do trabalho. É preciso reforçar para as partes envolvidas que a sua relação neste projeto não é a de “hóspede” e “dono de pousada”, mas sim de “hóspede” e “anfitrião” e a comercial entre central de reservas/hóspedes e Central de Reservas/anfitrião, o que exige um preparo de regulamentação entre as partes envolvidas, consolidando o negócio.

O turismo na localidade deve ser implementado de forma a respeitar a capacidade de carga dessa população, preparando-a para receber esses turistas sem sofrer grandes conseqüências. Deve-se envolvê-la no processo, socializando com a mesma o material de divulgação sobre as suas potencialidades, informando-as quanto ao andamento das atividades e esforços realizados para o desenvolvimento do turismo no local, demonstrando os seus direitos e deveres na busca da sustentabilidade.

Entretanto, é sabido que o entendimento da população passa por um processo de aprendizagem, que não pode ser imposto e sim construído e percebido em seu imaginário, o que implica em um processo contínuo de formação do conhecimento.

E por fim, coloca-se em discussão o aspecto mais subjetivo do projeto: a hospitalidade. Faz-se necessário difundir que diversas residências selecionadas são simples em sua estrutura física, pertencentes a pessoas com poucos recursos financeiros, baixa escolaridade e com experiências de vida baseadas em grandes sacrifícios na busca da sobrevivência. Em um primeiro olhar torna-se difícil compreender o motivo da inclusão dessas casas no programa. Contudo, é neste ponto que se consolida o aspecto mais intangível desta iniciativa, levando-se em consideração não só o aspecto físico das casas, mas principalmente aquilo que chamou-se de “atmosfera da hospitalidade”, ou seja a satisfação no receber do anfitrião, a solicitude com que são abertas as portas das casas, a capacidade de empatia e os demais aspectos inatos da hospitalidade.

Portanto, esses aspectos subjetivos superam a fragilidade física das residências, sendo o destaque da hospitalidade familiar, uma vez que foi sobre a premissa da qualidade da

experiência humana na hospitalidade que se desenvolveram todas as ações descritas nesse trabalho.

Referências bibliográficas

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

GRINOVER, Lúcio. **Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado**. In: Hospitalidade reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**, 3ª ed. São Paulo: Atlas S.A., 1991.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo e Pesquisa Científica: pensamento internacional x situação brasileira**. 3.ed. Campinas: Papirus, 1999.

SEBRAE. **Roteiro Seridó: Plano de turismo Sustentável**. Natal: SEBRAE, 2004.

SWARBROOKE, John. **Turismo Sustentável: meio ambiente e economia**. 2.ed. São Paulo: Aleph, 2000.

VIEIRA, Juliana. **Projeto Cama, Café e Rede**. Natal: SEBRAE, 2005.