

## **Reflexões sobre Pousadas para o Desenvolvimento de Destinos e Empreendedorismo**

Érika Sayuri Koga<sup>1</sup>

### **Resumo**

O artigo é resultado de uma pesquisa exploratória que teve como objetivo verificar a relação entre o desenvolvimento dos destinos turísticos brasileiros e oportunidades para novos empreendedores com o modelo de meio de hospedagem caracterizado como pousada. Para tal verificação, desenvolveu-se um levantamento sobre a conceituação e caracterização concernente às pousadas, mostrando a evolução das definições fora do Brasil e também do modelo nacional. Seguiu-se com a ilustração do Brasil e dos brasileiros nos aspectos da hospitalidade e do perfil empreendedor. E, por fim, são apresentados alguns exemplos de destinos turísticos e modelos particulares que se desenvolveram e propiciaram um quadro positivo e vantajoso para a evolução de pousadas. Os resultados indicam crescimento de iniciativas interessantes que podem nortear o desenvolvimento turístico de localidades, uma vez calcadas em melhores ações, tais como: profissionalização e qualificação dos empreendedores, bem como fortalecimento de redes e associações que congreguem empreendimentos individuais.

**Palavras-chave:** Meios de Hospedagem. Pousada. Hospitalidade. Empreendedorismo.

### **Introdução**

Existem atualmente diversos tipos de meios de hospedagem, desde os tradicionais hotéis de lazer até exemplares contemporâneos de hotéis boutiques ou *resorts* ecológicos. Nesse contexto, percebe-se que no território brasileiro, composto por variados tipos de clima, relevos, paisagens, etc. somado ao crescimento e diversificação da demanda interna e externa, as pousadas, consideradas “instalações de pequeno porte, com cara de ambiente doméstico” (SENAC, 2005), apresentam-se como oportunidade de empreendimento nas localidades turísticas, principalmente com vocação para o lazer.

Paralelamente a esse movimento, percebe-se que os trabalhadores, principalmente de grandes centros urbanos, encontram-se em situações de pressões no trabalho, grande estresse e busca por maior qualidade de vida. Juntando os fatos, as pousadas podem apresentar-se como oportunidade de empreendimento com possibilidades de melhorar a qualidade de vida, atrelada a uma rentabilidade. Conforme constatado em pesquisa do SEBRAE (apud ZAKABI,

---

<sup>1</sup> Docente do curso de gestão em turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, Especialista em Gestão Empresarial pela FGV-RJ, Bacharel em Turismo pela ECA-USP e Mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi.

2008) “metade dos donos de hoteizinhos do Litoral Norte paulista largou tudo na cidade em que morava para montar o negócio na praia”.

Diante desse contexto, o presente artigo apresenta um estudo exploratório preliminar sobre a evolução das pousadas enquanto meio de hospedagem e para o desenvolvimento turístico de localidades. Analisou-se sua conceituação a partir da evolução das Deliberações Normativas da EMBRATUR, passando pela caracterização das Pousadas segundo pesquisadores da área e levantamento sobre o potencial de desenvolvimento diante dos destinos turísticos brasileiros, principalmente de lazer. E por fim, apresentam-se alguns exemplos de iniciativas e boas práticas existentes no mercado brasileiro, atentando para uma maior consideração em termos de desenvolvimento e organização dos serviços de hospedagem em um destino calcando-se em empreendimentos caracterizados como pousadas.

### **Estalagens a beira de estrada, Mosteiros e Pousadas**

Nos diversos destinos turísticos que existem atualmente, é indissociável a presença dos meios de hospedagens. A simples necessidade de repousar em algum local ou a busca dos viajantes em usufruir de estrutura de lazer nos momentos de férias são motivações que se associam a um empreendimento hoteleiro. As pousadas se incluem dentro desse contexto, principalmente nos destinos de pequeno porte, onde se encontram diversos exemplos desse meio de hospedagem.

A atividade de abrigar pessoas é bem antiga. “Os gregos e romanos desde a época do Império abriam suas casas a estranho, permitindo que o mesmo lá passasse a noite, pudesse se alimentar e, assim, ter condições de seguir viagem, sem nada cobrar por tal gesto” (ALDRIGUI, 2007, p.21). Durante muitos anos, o sistema de transporte, escasso na época, obrigava as pessoas, que viajavam para trocar mercadorias, conquistar e fiscalizar novos territórios, entre outros motivos, se abrigassem ao longo das estradas nos meios de hospedagens existentes, que passaram a cobrar por esse “serviço”.

Com a queda do Império Romano, a locomoção nas estradas e a circulação de pessoas e mercadorias se tornaram escassas e trouxe a falta de segurança ao longo das pistas e, conseqüentemente, nas hospedarias. Foi nessa época que a hospedagem passou a ser oferecida pelos monastérios que eram considerados mais seguros e confiáveis. Conforme descreve Campos (1998, p.74 apud AZEVÊDO, 2006, p.73):

De início um serviço informal, essa hospitalidade dispensada pelos religiosos tornou-se mais tarde, uma atividade organizada, com a construção de quartos e refeitórios separados, e monges dedicados ao atendimento dos viajantes.

Posteriormente, foram construídos prédios próximos aos monastérios, destinados exclusivamente aos hóspedes, dando origem às pousadas.

O autor complementa que nas pousadas, os hóspedes eram obrigados a cuidar da própria alimentação, da iluminação e das roupas de dormir. Além disso, os viajantes dependiam da boa vontade e da acolhida dos responsáveis pela pousada.

Com a construção das estradas de ferro, as estalagens ao longo do percurso sofreram uma queda de clientes, uma vez que as pessoas que viajavam passaram a utilizar os trens que percorriam trechos mais extensos, sem necessidade de pernoite nas pousadas. Assim, próximas às estações terminais, passaram-se a notar construção de novas hospedagens, e, devido à quantidade de passageiros transportados pelos trens, já assumiam grandes proporções.

Posteriormente, as pousadas na Europa, de acordo com Azevêdo (2006), ressurgiram na Espanha sob o nome de *Paradores*, na França como *Châteaux* e em Portugal como Pousadas.

No Brasil, “as pousadas começaram a surgir aos poucos no século XIX, mas foi no início dos anos de 1970 que esse meio de hospedagem tornou-se bastante difundido, sendo construídas, principalmente, nas pequenas localidades turísticas” (AZÊVEDO, 2006, p.77).

É interessante verificar que as pousadas na Europa têm como característica principal a edificação na qual o estabelecimento se desenvolve. Conforme descreve Azevêdo (2006, p.75) em Portugal, na Espanha e na França as pousadas são instaladas em edificações com características históricas – castelos, mosteiros, conventos etc. – e regionais que buscam sempre uma identidade com a localidade e a cultura local. Diferentemente do que ocorre no Brasil, que realiza esse meio de hospedagem através de uma edificação mais simples – em sua quase maioria não são edificações históricas – seguindo padrões locais com administração familiar.

A questão da edificação das pousadas é analisada por Campos (2005, p.78) que também faz referência à relação entre hóspedes e anfitriões. “Originalmente localizadas em prédios de valor histórico ou tombados pelo governo, as pousadas, caracterizam-se por um ambiente aconchegante, com poucos apartamentos e uma relação mais próxima entre os que prestam o serviço e seus usuários”. E conclui que “o conceito não está necessariamente ligado a prédios de valor histórico e, portanto uma pousada pode ser desenhada a partir de um projeto específico de aconchego e personalidade do ambiente”.

Por todo território brasileiro, podem ser verificados alguns casos de pousadas que se utilizam de edificações mais complexas e também em prédios antigos, cujo valor histórico e cultural está em consonância com o passado e a evolução das atividades econômicas brasileira, como relata Campos (2005, p.79):

As antigas fazendas e casarões são bastante encontrados na região sudeste do Brasil, no Vale do Paraíba, na região da antiga estrada que ligava o Rio de Janeiro a São Paulo. As cidades de Areias, Silveiras, São José do Barreiro e Bananal, conhecidas como “cidades perdidas de Monteiro Lobato”, estão localizadas na Serra da Bocaina, no circuito da estrada velha Rio-São Paulo, e mantêm diversas pousadas, incluindo uma fazenda com um museu do café, onde podem ser vistos diversos instrumentos agrícolas do século XIX e também instrumentos de prisão e tortura de escravos.

Azevêdo (2006, p.80), finaliza que “dentro do extenso território brasileiro que apresenta características geográficas diversas, as pousadas brasileiras podem estar situadas num bairro histórico de uma cidade, numa fazenda ou numa área à beira-mar”.

### **Classificação para Pousadas – diferenciação ou excesso**

Uma análise mais aprofundada de um meio de hospedagem específico requer uma verificação dos conceitos e definições estabelecidos pelas entidades governamentais reguladoras e responsáveis pelo planejamento e organização do sistema turístico brasileiro, assim como avaliações e repercussões de autores e acadêmicos, com a perspectiva de verificar a conceituação mais adequada para o modelo atual de pousadas para o contexto brasileiro.

O sistema de classificação dos meios de hospedagem brasileiro, estabelecido pela EMBRATUR sofreu mudanças desde 1978 – primeira versão – até 2002 – última versão e em vigor atualmente. Dentro dessas mudanças e evoluções das hospedagens em geral, verificou-se que a definição de “pousada” também sofreu modificações, partindo-se de um conceito antigo, aproximado aos casos europeus, para um conceito atual, condizente com as estruturas verificadas na realidade brasileira.

De acordo com Castelli (1992, p.38 apud AZEVÊDO, 2006, p.84), a EMBRATUR em 1978 definia Pousada como:

Estabelecimento comercial de hospedagem, instalado total ou parcialmente em edifício de valor histórico ou de significação regional, ou local reconhecido pelo poder público, e que alugue, para ocupação temporária, aposentos mobiliados com serviços de alimentação parciais, oferecendo ainda outros serviços complementares da indústria hoteleira.

Posteriormente, a Deliberação Normativa Nº 367, de 23 de novembro de 1996, determinava um novo sistema de classificação oficial e diferenciava os meios de hospedagem de acordo com as características que os distinguiam.

Quadro 1 – Características dos Tipos de Meios de Hospedagem

<b>Tipo</b>	<b>Localização</b>	<b>Natureza da edificação</b>	<b>Clientela preferencial</b>	<b>Infra-estrutura</b>
Hotel – H	Preferencialmente urbana	Normalmente, em edificação com vários pavimentos (partido arquitetônico vertical).	Mista, com executivos e turistas, predominando ora uns, ora outros.	Hospedagens e, dependendo da categoria, alguma infra-estrutura para lazer e negócios.
Hotel Histórico – HH	Em prédios, locais ou cidades históricas (no meio urbano e rural).	Prédio tombado pelo IPHAN ou de significado histórico ou valor regional reconhecido.	Mista, com executivos e turistas, com predominância variável de uns e outros.	Normalmente, restrita à hospedagem.
Hotel de Lazer – HL	Áreas rurais ou local turístico fora do centro urbano.	Normalmente, partido arquitetônico horizontal.	Turistas em viagens de recreação e lazer.	Áreas, instalações, equipamentos e serviços próprios para lazer e hóspede.
Pousada – P	Locais turísticos normalmente fora do centro urbano.	Predominantemente, partido arquitetônico horizontal.	Turistas em viagens de recreação e lazer.	Restrita à hospedagem.

Fonte: EMBRATUR. Regulamento e matriz de classificação dos meios de hospedagem e turismo (apud ANDRADE et al, 2000, p.45)

E, finalmente a Deliberação Normativa Nº 387 de 28 de janeiro de 1998 da EMBRATUR (revogada pela Deliberação Normativa Nº 429 de 23 de abril de 2002, que não apresenta nova definição), considera-se pousada:

Todo o meio de hospedagem de aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços simplificados, normalmente limitados, apenas, ao necessário à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico junto ao qual o estabelecimento se situa.

O rápido desenvolvimento dos meios de hospedagem no Brasil implicou nas diversas adaptações feitas pelo Sistema Oficial de Classificação. O objetivo da classificação é dispor de um referencial informativo capaz de categorizar os diversos meios de hospedagem de acordo com as condições de conforto, atendimento, comodidade e serviços prestados. A partir disso, o mercado turístico poderá comparar e verificar as diversas categorias de hospedagem e, por outro lado, os empreendedores deverão executar suas atividades em conformidade com os padrões estabelecidos pela categoria obtida. Atualmente, o Sistema Oficial de Classificação criou seis categorias de meios de hospedagem com respectivas representações em estrelas (Supeluxo - ★★★★★SL, Luxo - ★★★★★, Superior - ★★★★★, Turístico - ★★★★★,

Econômico - ★★ e Simples - ★) dentre as quais cada estabelecimento recebe a classificação de acordo, após um processo de verificação dos requisitos determinados pela matriz de classificação. A classificação é de caráter voluntário, portanto cabe aos empreendimentos solicitarem a avaliação quando acharem que estão de acordo com os padrões estabelecidos, e, também estiverem dispostos a contratar um organismo avaliador credenciado para fazer a certificação. Atualmente, de acordo com o site da ABIH (2009), apenas 16 hotéis foram classificados como Luxo, 13 hotéis como Superior e dois hotéis como Turístico.

Dentro desse pequeno rol de meios de hospedagem classificados oficialmente não consta nenhuma pousada. Os possíveis motivos que explicam esse fato poderiam ser pesquisados pela entidade representativa, mas de acordo com análise das pousadas no Brasil, suas características peculiares indicam que o atual sistema de classificação seja inadequado para o porte e realidade das pousadas.

É possível que uma pousada tenha instalações de alto luxo e não venha a solicitar uma classificação que a identifique como de alta categoria, uma vez que o empreendimento teria de se enquadrar nas diversas exigências da matriz de classificação, incluindo as metragens das áreas comuns, para que pudessem se candidatar a uma melhor classificação. (CAMPOS, 2005, p.79)

Dentro dessa realidade específica das pousadas brasileiras que variam de localidade para localidade, como também em níveis de serviços, infra-estruturas, atendimentos, etc. poderiam ser passíveis de um sistema de classificação diferente ao oficial existente. Como é o caso de Fernando de Noronha, em que a Administração do Distrito (2009), em parceria com a EMBRATUR, EMPETUR, Corpo de Bombeiros e Vigilância Sanitária, iniciou a classificação das hospedarias domiciliares. Para isso, foram criadas categorias, cujo símbolo é o golfinho em vez das estrelas dos hotéis tradicionais. O maior índice que uma pousada pode atingir é "Três Golfinhos" e de acordo com o site da Administração da ilha, existem 50 hospedarias classificadas com "Um Golfinho", 9 com "Dois Golfinhos" e 4 com "Três Golfinhos", somando 63 hospedarias classificadas.

### **Brasil: país das diversidades**

A pesquisadora Azevêdo (2006, p.83) vem verificando que existem diversos modelos de pousadas "que passaram por um grande período de mudanças e evoluções por longo período da história e chegou-se a uma estrutura atual que é estritamente brasileira". Tal descrição se deve às "diferentes características físicas e aos serviços prestados, pois a maioria

segue um padrão que remete quase sempre à pequenez, simplicidade, ambiência familiar e aconchego”.

O Brasil é um país de grande extensão territorial, com vários tipos de climas, de relevos e de formações naturais. Tal diversidade geográfica somado à variedade de necessidades e expectativas dos viajantes no país proporcionou a construção de pousadas em diferentes formatos, que variam de acordo com diversos aspectos, tais como: localização, edificação, decoração, usos de materiais, número de unidades habitacionais (UHs), serviços de alimentação, área de lazer, etc.

A caracterização das pousadas, de acordo com Andrade et al (2000, p.82), as ilustra como:

Hotéis basicamente de lazer, com muitas características dos *resorts*<sup>2</sup>, porém em escala muito menor e quase sempre com instalações bem mais modestas e menor diversidade de serviços. O número de apartamentos é menor (menos de cem apartamentos), as instalações para a prática de esportes resumem-se a alguns poucos itens, geralmente com ênfase em algum tipo de esporte relacionado à localização ou à especialidade do hotel (equitação, esportes náuticos, etc.).

Em relação ao sistema de alimentação, os autores seguem descrevendo que o regime predominante é o de diárias completas, incluindo as refeições, em um único restaurante. A administração é basicamente familiar, e, por essa razão e pelo porte reduzido do hotel, o tratamento concedido aos hóspedes é mais pessoal.

Isso demonstra a importância das pousadas como local que agrega elementos relacionados às características da localidade, tais como: itens usados na decoração, material para construção, no tipo de refeições servidas em seus restaurantes, além do atendimento dos funcionários e também do contrato de fornecedores locais. Conforme relata Hsieh (2006, p.14) “não se pode esquecer que a relação com a comunidade não é meramente social. A maior parte da mão de obra será requisitada da comunidade, e muitos produtos serão abastecidos por fornecedores locais. Quanto mais intensas forem essas interações, melhor será o relacionamento desenvolvido”.

Com essas características verificadas nas pousadas, o Brasil demonstra ser muito propício para o desenvolvimento desse meio de hospedagem, amplamente conhecido com sua diversidade de destinos, culturas e paisagens.

---

<sup>2</sup> Os *resorts* vêm ampliando significativamente e instalando-se em imensas áreas, verdadeiras ilhas de auto-suficiência, onde os hóspedes encontram satisfação para uma variada gama de interesses – esportes, lazer, vida social e negócios -, numa combinação que atende a todas as faixas etárias. Pelo que são e oferecem, buscam constituir-se em destinos turísticos que por si só justifiquem uma viagem. (ANDRADE et al, 2000, p.73)

### **Brasileiro hospitaleiro**

Avaliar a hospitalidade de um povo é uma análise muito complicada que pode cair na imparcialidade do avaliador e também porque depende de quesitos de comparação que podem variar culturalmente. Pires (2001, p.127) faz um resgate de relatos de viagens escrito por estrangeiros que estiveram no Brasil no século XIX e retrata algumas percepções sobre a hospitalidade brasileira.

Afora pouquíssimas exceções, os viajantes estrangeiros surpreenderam-se com a hospitalidade brasileira. Embora esta, mais a generosidade e a afabilidade no trato, represente um traço definido do caráter brasileiro, na visão de Sérgio Buarque de Holanda, salienta esse historiador que não deve confundi-la, entretanto, com “boas maneiras” ou civilidade. Isso significa que a decantada “cordialidade” brasileira não abrange apenas sentimentos positivos. Pode-se ser igualmente cordial, igualmente na inimizade, posto que todos esses sentimentos nascem do coração e se expressam a partir de um fundo emotivo extremamente rico e transbordante.

De acordo com o autor, a cordialidade do brasileiro está vinculada a um fato anterior – de querer estar sempre em convívio social – e, portanto, cria aproximação com o outro, com intimidade. Tal aproximação pode estar atrelada a interesses, seja para concessão de favores ou também prestígio entre seus pares.

Esses relatos trazem percepções de que a hospitalidade dos donos de hospedaria sentida pelos estrangeiros possa ser um diferencial das pousadas administradas pelos brasileiros. E, conforme foi passando de geração a geração, continuam sendo um modelo peculiar de hospedagem que tem como característica muito forte o ambiente familiar e descontraído, que remete à sensação de acolhimento, de “sentir-se em casa”.

### **Brasileiro empreendedor**

A idéia de se tornar dono de seu próprio negócio é um desejo que paira os anseios de muitos, se não todos, brasileiros. A rotina do trabalho, as exigências por resultados, as cobranças sociais e familiares trouxeram para os trabalhadores obrigações e sentimento de grande estresse. Na tentativa de resolver essa situação, muitos optam em abrir uma pousada. Hsieh (2006, p.8) reflete sobre a relação entre trabalho e férias, citando as idéias do pesquisador Krippendorf (2001) que escreveu sobre a Sociologia do Turismo e segundo ele “quanto maiores a pressão no trabalho e as dificuldades no cotidiano, maiores são a expectativa e a ansiedade por tirar as férias. E quanto maiores forem o sonho e a expectativa pelo período de ócio e lazer, mais difícil será de atingi-lo e mais difícil será o retorno para o cotidiano”.

Hsieh (2006, p.9) segue alertando que o risco se torna ainda maior quando se busca quebrar esse problema dialético trabalho-férias em busca de transformar o trabalho em lazer. No caso de procurar desenvolver esse processo por meio de um investimento em uma pousada, deve-se cuidar para não a transformar em uma nova rotina maçante. A satisfação de realização empresarial é diferente do prazer obtido em uma viagem de férias. Para muitos, essa é a maneira mais rápida de tirar férias permanentes e ainda ter uma renda. Mas na prática não é tão fácil quanto parece.

Em decorrência desse impulso, além da frustração de suas realizações, o fechamento dessas pousadas más sucedidas, acarretam também perda do alto valor investido. Em pesquisa de 2004, o Sebrae-SP constatou que 29% das empresas fracassam no primeiro ano de operação, e 59% não conseguem chegar aos cinco anos de vida. Em comum, estas empresas apresentaram sinais de que foram deficientes principalmente em duas questões fundamentais: planejamento prévio ou estruturação adequada do negócio e gestão. A falta de conhecimento e de preparo parece ter sido reduzida, porque o empreendedorismo nas pousadas apresentou melhoras nos últimos tempos, conforme relata o SENAC (2005, p.8):

As exigências da modernidade e dos consumidores têm motivado os pousadeiros a apostar em organização e qualidade (...). É a rápida multiplicação do número de estabelecimentos do gênero e a onda de profissionalização que atinge empreendimentos dessa natureza. O imprevisto no atendimento parece estar com os dias contados e já não encontra lugar cativo nas pousadas. Hoje, independentemente do porte do negócio, os donos de pousadas buscam incluir entre os atrativos uma marca de qualidade e profissionalismo.

Com isso, percebe-se uma expansão das pousadas no Brasil e muitas pessoas continuam perseguindo o sonho. De acordo com o Guia Quatro Rodas (2008), “existem hoje 18.000 pousadas no Brasil, 50% mais do que cinco anos atrás”. Azevêdo (2006, p.87) analisando a importância das pousadas, justifica esse crescimento:

Está ligado a duas vertentes: a primeira por ser um equipamento acessível para muitos turistas que não tem condições financeiras de se hospedar em um hotel ou *resort* de luxo ou até preferem se hospedar em uma pousada por parecer mais intimista e hospitaleiro. E a segunda porque é um dos empreendimentos hoteleiros que demanda menos custo na construção ou na adaptação a partir de uma casa; daí o resultado de crescimento desse tipo de hospedagem em pequenas localidades no Brasil.

### **Pousada: o meio de hospedagem com a “cara brasileira”**

Averiguando os destinos brasileiros, é interessante destacar alguns casos bem sucedidos de pousadas, em consonância com o desenvolvimento turístico. Um exemplo é o caso da Ilha de Fernando de Noronha, no Pernambuco. De acordo com relatório de viagem de

Cesar, sub-secretário de turismo da SETUR-RJ (2006) até 1988 contava com três meios de hospedagem: o Hotel de Trânsito, ligado à Aeronáutica; o Hotel Esmeralda, com 80 leitos; e, a casa Dona Pituca, que funcionava como hospedaria domiciliar. Com a abertura para o turismo e a multiplicação de vôos regulares, estimulou-se os moradores (pescadores, comerciantes, antigos funcionários do presídio ou das instalações militares) a adaptarem suas residências para abrigar os visitantes, o que implicou na época, em hospedagens adaptadas, sem preocupações com a qualidade e o profissionalismo de um negócio. De acordo com a Administração do Distrito de Fernando de Noronha, que passou a emitir alvarás de funcionamento em 1990, existiam 15 “hospedarias domiciliares” cadastradas. Em 2000, as pousadas autorizadas chegaram a 93 e, em 2005 passou para 108. Dentro dessa evolução, sempre foi restrito a construção de novos hotéis e o serviço de hospedagem dependia unicamente da capacidade das hospedarias nas casas que eram administradas pelas famílias de moradores da ilha. Com políticas e administração públicas, através de incentivos às reformas, facilidade de financiamento e programa de qualificação dos donos de pousadas, a oferta de serviços passou por um processo de melhorias, apesar de ainda serem registradas reclamações de turistas nas autoridades locais. Apesar do modelo de pousadas, administradas exclusivamente por moradores, em Fernando de Noronha ter sido desenvolvido em função da forte demanda, combinado com a proibição de construção de hotéis e entrada de proprietários externos, o sistema de hospedagem, calcado em características intrínsecas à localidade, requalificadas com programas de investimento e cursos profissionalizantes de gestão, pode representar um exemplo para ser fomentado em alguns destinos brasileiros.

Outro fato relacionado com a evolução do profissionalismo das pousadas brasileiras está atrelada com o Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), desenvolvido e implementado pelo Instituto de Hospitalidade (IH) de 2002 a 2006.

Foi um programa de abrangência nacional que visou aprimorar a qualidade e a competitividade das micro e pequenas empresas de turismo — responsáveis por mais de 90% dos empreendimentos do setor. Por meio de oficinas, visitas e assistência técnica, o PCTS apoiou os empreendedores no sentido de melhorar o desempenho de suas organizações nas dimensões econômica, ambiental e sociocultural, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país e a melhoria da imagem do Brasil no exterior.

Um legado deixado pelo Programa, que contou com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e apoio da Apex-Brasil, SEBRAE e Ministério do Turismo, foi a criação de uma norma técnica para meios de hospedagem, especificando os requisitos

relativos à sustentabilidade, a NBR 15401 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão – Requisitos para a Sustentabilidade, publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas.

E é relevante citar também que as pousadas brasileiras por serem de pequeno porte e apresentam dificuldades em se divulgarem no mercado interno e estrangeiro, recorrem a formação de trabalho em rede ou associações. Como é o caso da Associação de Hotéis Roteiros de Charme, uma iniciativa privada que congrega meios de hospedagens com compromissos a serviços de qualidade com a genuína preocupação em preservar o meio ambiente, a cultura e a história dos destinos e o bem-estar social das comunidades onde operam. São na maioria hotéis associados, mas encontra-se pousadas cujas atividades vão de encontro com as preocupações da associação, que vão do respeito às tradições da hospitalidade, integradas a modernos conceitos de conforto e serviços, tudo pelo prazer de bem receber.

### **Considerações Finais**

Verificam-se diversas iniciativas individuais investindo nas pousadas enquanto empreendimento rentável e que concilie com anseios de realização pessoal. Tal fusão de fatores pode suceder em modelos de hospedagem para diversos destinos brasileiros já consagrados ou em formação para viagens de lazer principalmente. Por outro lado, o impulso de grande parte dos empreendedores que querem se dedicar a uma nova atividade profissional tem gerado o fracasso de muitas pousadas, verificando demanda por profissionalização e qualificação dos chamados “pousadeiros”. Nesse sentido, apontam-se diversas iniciativas do mercado de capacitação para dar assistência à abertura de novas pousadas, como: venda de manuais das etapas de abertura, cursos de como fazer planos de negócios, consultorias especializadas nesse ramo, etc. Tal contexto pode ser um ambiente propício para oportunistas, que se aproveitam do sonho de alguns e também do nicho em potencial do mercado de hospedagem para se posicionarem nesse mercado. Não coube no artigo atual avaliar tais iniciativas, apesar da relevância para um aprofundamento, mas é relevante apresentar que de fato é imprescindível a melhor qualificação dos donos de pousada.

E, ao mesmo tempo, algumas pousadas, apesar de uma administração independente na sua maioria, estão criando mecanismos de posicionamento no mercado em conjunto, através de redes com sistemas de reservas em comum e associações com exigências de qualidade e diferenciação, só para citar alguns, que mostram uma interessante posição estratégica e com potencial para consolidação e crescimento desse modelo de hospedagem.

Avançando nesse aspecto, percebe-se também a carência da organização por parte dos órgãos públicos de gestão, no sentido de ditar diretrizes para o funcionamento das pousadas em relação às reais preocupações com a manutenção e a valorização das características locais. Essa orientação poderia vislumbrar-se como diferenciação e melhor aproveitamento das características particulares e exclusivas de cada localidade, que representam veementemente a atratividade de um destino turístico, diante da variedade de outros destinos concorrentes.

Com isso, o artigo vislumbra uma necessidade de intensificar pesquisas sobre as pousadas como modelo de hospedagem para as localidades brasileiras que evocam principalmente suas características individuais, assim como uma real demanda pela profissionalização na gestão para que o resultado seja satisfatório. Continuamente, sugerem-se estudos de caso acerca de exemplos de pousadas bem sucedidas, avaliação de mecanismos de gestão mais eficientes para divulgação e distribuição de serviços, estudo de impactos econômicos, ambientais e sociais desse universo de estabelecimentos, entre outras necessidades de explorar esse mercado enquanto tipo de meio de hospedagem e também como empreendimento de menor impacto e tangível para profissionais individuais.

### Referências Bibliográficas

- ABIH. *Hotéis classificados*. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/site.php>>. Acesso em: em 01 abril 2009.
- ADMINISTRAÇÃO DE FERNANDO DE NORONHA. *Hospedagem*. Disponível em: <<http://www.noronha.pe.gov.br/index.php?page=turismo/hospedagem.php>>. Acesso em: 01 de abril de 2009.
- ALDRIGUI, Mariana. *Meios de hospedagem*. São Paulo: Editora Aleph, 2007. (Coleção ABC do Turismo).
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio; JORGE, Wilson Edson. *Hotel: Planejamento e projeto*. São Paulo: Ed. SENAC, 2000.
- AZEVÊDO, Caroline Alonso. *As pousadas e os impactos sócio ambientais: um estudo sobre Morro de São Paulo e Boipeba – Bahia*. 2006. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade)- Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.
- CAMPOS, José Ruy Veloso. *Introdução ao universo da hospitalidade*. Campinas: Papirus, 2005.
- CESAR, Paulo Bastos. *Relatório de viagem a Recife – Rede de Pousadas Domiciliares de Fernando de Noronha*. Rio de Janeiro, 2006.
- HSIEH, Ernesto. *Pousada: entre o sonho e a realidade*. Barueri: Manole, 2006.
- <http://www.hospitalidade.org.br/atuacao/certificacao/pets>. Acesso em: 01 de abril de 2009
- <http://www.roteirosdecharme.com.br/index2.php>. Acesso em: 01 de abril de 2009
- SENAC. DN. *Pousada – como montar e administrar*. Rio de Janeiro: SENAC, 2005.
- ZAKABI, Rosana. *Guia dos melhores resorts e pousadas do Brasil*. São Paulo: Editora Abril, 2008.