

A Infra-estrutura como base para a Hospitalidade em Unidades de Conservação da Natureza¹

Bárbara Gambare dos Santos²

Ana Julia de Souza Melo³

Heloísa Maria Rodrigues de Souza⁴

Gloria Maria Widmer⁵

UNINOVE - São Paulo, SP [Brasil]

Resumo:

O trabalho trata da análise da infra-estrutura existente em Unidades de Conservação, em especial Parques Estaduais, e seu papel no que tange à hospitalidade, de modo a contribuir para a visitação turística e, ao mesmo tempo, para a conservação do meio ambiente nos referidos espaços. O objetivo do trabalho foi analisar se a infra-estrutura existente nos Parques Estaduais de Campos do Jordão e do Jaraguá são hospitaleiras para seus visitantes. Para a pesquisa, valeu-se da aplicação de questionário, que serviu como indicador para verificar elementos relacionados à infra-estrutura básica e turística existentes nestes ambientes. Os resultados alcançados demonstraram que os parques analisados estão preparados para receber com hospitalidade sua demanda, porém necessitam corrigir algumas questões, posto que, com o crescente aumento da demanda, as estruturas oferecidas não atenderão seus visitantes adequadamente, fato que poderá gerar conflitos e diminuição da atratividade oferecida por essas áreas.

Palavras-chave:

Turismo, hospitalidade, indicadores, unidades de conservação da natureza.

1. Introdução

A hospitalidade surge do contato humano a partir de uma dádiva, quando não há

¹ Trabalho apresentado ao GT “Turismo e Recursos Naturais” do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

² Especialista em Gestão de Negócios em Turismo e Hospitalidade pela UNINOVE, Bacharel em Turismo pela UNINOVE, coordenadora e professora do curso técnico em Turismo e Hotelaria da UNINOVE. barbarajaragua@yahoo.com.br

³ Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, Mestre em Turismo, Planejamento e Gestão Ambiental e Cultural pela UNIBERO, professora do curso de MBA em Gestão de Negócios em Turismo e das graduações em Turismo e em Tecnologia em Hotelaria da UNINOVE. anjutur@gmail.com

⁴ Mestre em Turismo pela ECA/USP, bacharel em Turismo pela UNIBERO, professora do curso de MBA em Gestão de Negócios em Turismo e das graduações em Turismo e em Tecnologia em Hotelaria da UNINOVE. heloisamrs@uol.com.br

⁵ Doutora, Mestre e Bacharel em Turismo pela ECA/USP, advogada pela Universidade Mackenzie, coordenadora dos cursos de MBA em Gestão de Negócios em Turismo, MBA em Gestão Ambiental, Bacharelado em Turismo e Tecnologia em Hotelaria da UNINOVE, professora do curso de especialização em Gestão Mercadológica do Turismo da ECA/USP. gmwidmer@uol.com.br

garantia de retribuição, mas tem o objetivo de manter o contato social. De acordo com Allain Caillé, citado em Camargo (2004), a hospitalidade consiste em leis não escritas, inseridas em um processo de dar, receber e retribuir. Esse processo se desenvolve em sociedade em contextos domésticos, públicos e comerciais, onde o anfitrião irá receber, hospedar, alimentar, entreter e, por vezes, transportar seus hóspedes.

Sob este prisma, a hospitalidade está relacionada a inúmeros momentos, ações e interações humanas seja nos contatos profissionais e pessoais, no planejamento das cidades, nas invenções, na alimentação, no lazer e, conseqüentemente, também no turismo.

Levando-se em conta a necessidade de existência da hospitalidade no contexto turístico, o presente trabalho analisou dois atrativos turísticos muito procurados, os Parques Estaduais (PE's) do Jaraguá e de Campos do Jordão, que são áreas naturais com grande diversidade de fauna e flora e belezas cênicas.

O objetivo foi analisar se a infra-estrutura existente nessas unidades de conservação são hospitaleiras para seus visitantes. Para proceder a esta verificação foi elaborado e aplicado questionário de avaliação, que serviu para apontar elementos de infra-estrutura básica e turística que, na percepção dos visitantes, são considerados importantes quando se trata de hospitalidade em Unidades de Conservação da Natureza (UC's).

2. Hospitalidade

Todo indivíduo fora de seu domicílio, a exemplo do turista, deseja encontrar lugares que os acolham e pessoas que transmitam segurança, simpatia e respeito, para que possam usufruir ao máximo do momento tão esperado, configurado pelo lazer e entretenimento que as atividades turísticas proporcionam.

A hospitalidade está diretamente ligada a isso, pois consciente ou inconsciente, todo ser humano espera ser bem recebido por outro.

Abreu (2003, p. 29) define hospitalidade como “o atributo ou a característica que permite aos indivíduos de famílias e lugares diferentes se relacionar socialmente, se alojar e se prestar serviços reciprocamente”.

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

Essas definições se complementam, porque apresentam pontos chaves da hospitalidade, relacionados a indivíduos, lugares, contextos e deslocamentos de pessoas.

A partir dessas definições, criam-se áreas de análise, descritas na tabela 1.

Tabela 1. Áreas de análises da Hospitalidade

| | |
|------------------|--|
| Receber | |
| Doméstico | Atenção contínua às pessoas que chegam. |
| Público | Os espaços públicos expressam o direito de ir e vir. |
| Comercial | Não necessariamente recebe por prazer. |
| Hospedar | |
| Doméstica | Proporciona abrigo e segurança ao hospede. |
| Pública | Têm o abrigo da cidade nos centros de informações, albergues e terminais de transportes. |
| Comercial | Domínio dos recintos em que o abrigo e a segurança são proporcionados com base na remuneração do serviço. |
| Alimentar | |
| Doméstico | Receber em casa para uma refeição. |
| Público | Envolve terminais atacadistas de alimento, feiras livres, mercados municipais que criam fluxos de indivíduos interessados em sentirem-se sociais, também pela forma de se alimentar. |
| Comercial | Ao sair de casa para se alimentar torna-se um ritual econômico, de visibilidade social. Nos ambientes profissionais a qualidade é superior aquelas realizadas em ambiente doméstico. |
| Entreter | |
| Doméstico | Eventos que são realizados em ambientes que constituem a extensão de espaços domésticos (salões de festa, bufês etc.). |
| Público | Os equipamentos urbanos de lazer e de eventos, ressaltando áreas livres, parques, centros culturais, centros esportivos, museus etc. disponibilizados para a população local. |
| Comercial | Os serviços pagos de entretenimento, com destaque para o lazer noturno. |

Adaptado de Camargo (2003, p. 19-25).

O ato de bem receber, hospedar, alimentar e entreter são as bases para o contato humano, pois sempre esperamos essas ações de outros indivíduos, principalmente ser bem recebido, independentemente da origem, cultura, idioma, ou etnia.

Dessa forma, a hospitalidade deve ser resgatada e aplicada também no turismo. Para que isso seja possível, é preciso pensar e incluir a hospitalidade no planejamento de localidades turísticas. Assim, devemos considerar que o planejamento turístico deve incluir também a hospitalidade, porque se o local não estiver adequado quanto a este quesito, os turistas não retornarão.

3. Hospitalidade na natureza

A natureza é a fonte da vida e de tudo o que existe no planeta. O homem, no

decorrer de sua evolução, foi adaptando-se aos ciclos da natureza e modificando-a para suprir as suas necessidades.

Durante muitos séculos de evolução, o homem intensificou o uso e a exploração dos recursos naturais, quebrando o vínculo e a harmonia que possuía com a natureza. Atualmente restam fragmentos de áreas nativas espalhadas pelo mundo, muitas das quais se tornaram áreas protegidas por lei, ou seja, Unidades de Conservação, tendo como objetivo a preservação, a conservação, a pesquisa científica e o lazer.

O turismo é um dos beneficiados pela criação dessas UC's, pois essas áreas possuem belezas cênicas que se tornaram atrativos turísticos. Contudo, muitos autores afirmam que o turismo gera grandes impactos nas áreas naturais, mas esse avanço da atividade turística para as UC's é inevitável, porque atualmente o incentivo é muito grande. O turismo é a atividade que move a maioria das pessoas pelo mundo e para diminuir os impactos negativos e atender às necessidades dos turistas, é necessário planejar a forma de visitação para esses atrativos naturais.

No planejamento turístico, além de organizar a visitação, é necessário organizar a infra-estrutura básica e turística e em qual espaço essa atividade irá se desenvolver.

Sabe-se que:

A infra-estrutura turística de um núcleo abrange a infra-estrutura de acesso, a infra-estrutura urbana básica, os equipamentos e serviços turísticos, os equipamentos e serviços de apoio e os recursos turísticos. A soma e o inter-relacionamento desses elementos será a infra-estrutura que a cidade possui para o turismo (BARRETO, 2003, p. 48).

Quando se fala em infra-estrutura básica e turística, denomina-se o conjunto de bens e serviços que estão à disposição da comunidade local e do turista. Adaptando essa noção para as UC's, identificamos que sem essa organização não será possível atender às necessidades dos visitantes e da sua comunidade.

Segundo Costa (2002, p. 41),

a oferta de infra-estrutura mínima é condição essencial para o atendimento às necessidades da demanda turística. Porém, a satisfação desse item engloba também a necessidade de planejamento com o mínimo impacto ambiental e total integração entre grupos sociais envolvidos.

Para que a visitação não se torne a responsável por degradar ainda mais essas áreas naturais, é preciso rever os espaços de uso intensivo das UC's, pois se eles estiverem bem planejados e estruturados, o visitante permanecerá nesses locais por mais tempo e não será necessário expandir essas áreas. A hospitalidade é primordial nesse contexto, porque proporciona bem estar e satisfação aos indivíduos.

Sansolo (2004, p.168) alega que “a hospitalidade poderia ser considerada em

uma perspectiva espacial, mas, sobretudo como uma experiência perceptível, empírica do indivíduo, em uma dimensão fenomenológica, uma relação entre o indivíduo e o lugar”.

Essa afirmação cabe perfeitamente para a situação das UC's, pois a natureza está à disposição daqueles que a administram. Além disso, tornando-se o lugar mais hospitaleiro, o visitante e a comunidade terão uma impressão boa e uma vivência prazerosa do local e permanecerão por mais tempo na zona de uso intensivo, deixando de lado as áreas mais preservadas dos Parques, criando uma relação de respeito.

Sendo a hospitalidade um ato humano, podemos considerar que as áreas naturais que são abertas à visitação pública precisam ser adaptadas para atender às necessidades básicas de seus visitantes e da comunidade.

Toda infra-estrutura básica e turística precisa ser acolhedora, contudo não basta implantar novas estruturas: é preciso qualificar a mão-de-obra e criar indicadores para diagnosticar problemas e para manter o nível de qualidade e de hospitalidade das Unidades de Conservação abertas à visitação.

4. Métodos de Pesquisa

A pesquisa realizada foi quali-quantitativa e para o seu desenvolvimento utilizou-se de pesquisa bibliográfica, empírica e a elaboração e aplicação de um questionário para avaliar a situação da infra-estrutura dos PE's do Jaraguá e de Campos do Jordão.

De acordo com os levantamentos bibliográficos realizados, não existem, até o presente momento, um método indicativo que analisa a hospitalidade da infra-estrutura básica e turística das UC's, porém Grinover (2003, p.51) apresenta três conjuntos de indicadores, utilizados como pontos de partida para a elaboração do trabalho:

- Um conjunto de indicadores físicos (ar, água, ruído), biológicos (solo, vegetação, fauna), estético (paisagem, patrimônio cultural, arquitetura, etc.);
- Um conjunto de indicadores relativos aos equipamentos urbanos, correspondendo aos problemas do ambiente, ao estado da população em termos de conforto, saúde e lazer e às atitudes com o estranho, o hóspede;
- Um conjunto de indicadores que reflita a recepção do ambiente pela população e resulte de critérios, tais como conviviabilidade ou alienação, estabilidade ou instabilidade, segurança ou crime, hospitalidade ou afastamento.

Grinover (2003, p. 51) ainda afirma que:

fundamentalmente, trata-se de construir um conjunto de indicadores ambientais urbanos de hospitalidade, situado, inicialmente, em um sistema coerente, que reflita o mais fielmente possível as inter-relações entre os subconjuntos do ambiente natural, os subconjuntos sociais e os subconjuntos culturais em um contexto espacial urbano bem determinado.

Levando-se em conta o objetivo desse trabalho, relacionado a analisar a hospitalidade da infra-estrutura básica e turística das UC's, a pesquisa foi realizada em áreas naturais, de acordo com o indicador do subconjunto do ambiente natural, apresentado anteriormente.

A análise da infra-estrutura é apenas o primeiro ponto a ser analisado, porque podemos ainda subdividir os subconjuntos em categorias básicas para pesquisa, tais como: infra-estrutura, perfil do visitante, seus colaboradores, a localização da unidade, qualidade do serviço oferecido etc.

Para essa análise foi elaborado um questionário de avaliação que serviu como um indicador para verificar os elementos básicos que não podem faltar quando se trata de hospitalidade da infra-estrutura, tais como: iluminação, limpeza, sinalização, acessibilidade para portadores de necessidades especiais, idosos e crianças, funcionamento adequado dos equipamentos, qualidade da alimentação oferecida, papel higiênico e papel toalha nos banheiros, sabonete para lavar as mãos e espelhos, lixeiras e decoração dos ambientes.

As 25 perguntas abordadas no questionário focam esses itens essenciais para que os visitantes e a comunidade possam se deslocar pelo parque, atender suas necessidades básicas e se sentir acolhidos durante seus momentos de lazer.

4.1 Indicadores de hospitalidade em Unidades de Conservação

A preocupação e o interesse pelo desenvolvimento sustentável e pelo meio ambiente levaram os responsáveis pelas decisões em âmbito público e privado a reexaminar os meios disponíveis para avaliar o estado do meio ambiente, assim como reorientar suas evoluções e tendências (GRINOVER, 2003, p. 49).

Os indicadores ambientais surgem nesse contexto para guiar os caminhos através de um desenvolvimento sustentável. A criação de indicadores torna mais orientada e fácil a tomada de decisões que possam contribuir para a preservação e conservação ambiental e devem ser adaptados às situações de cada UC para que tragam respostas mais claras e objetivas quanto às ações a serem tomadas.

Costa (2002, p. 41) apresenta categorias básicas para o desenvolvimento do turismo em UC's. Podemos considerar que essas categorias básicas são os primeiros

indicadores a serem analisados e é o mínimo que uma UC deve ter para atender seu visitante com hospitalidade.

- Construção e implantação de um centro de atendimento aos visitantes;
- Criação e implantação de estrutura administrativa *in loco*;
- Contratação e treinamento de pessoal;
- Definição física da área da UC (mediante placas, cercas, ou quaisquer outros meios);
- Abertura e/ou melhoria nas condições físicas das trilhas de visitação;
- Desenvolvimento de um amplo e bem estruturado programa de comunicação;
- Implantação de sistema de sinalização (dentro e fora da UC);
- Cadastramento de potencialidades turísticas do entorno (patrimônio natural e cultural);
- Incentivo à participação de instituições e pessoas do entorno;
- Criação de material promocional e educativo;
- Promoção de estudos e desenvolvimento de pesquisas.

Ainda de acordo com Costa, “a satisfação das necessidades mínimas citadas garante um funcionamento eficaz da atividade turística, evitando assim o uso incorreto e indesejável dos espaços naturais” (COSTA, 2002, p. 41). Frente a estas ponderações, podemos considerar que a infra-estrutura básica e turística são a base para se iniciar a análise da hospitalidade nas UC’s.

5. Os Parques Estaduais analisados

O presente estudo foi realizado, em São Paulo, nos PE’s do Jaraguá e de Campos do Jordão devido à localização (um na capital e um no interior), pelo perfil diferenciado do público e o número de visitantes que recebem durante o ano.

O PE do Jaraguá localiza-se na capital paulistana, possui 491.98 hectares de Mata Atlântica, recebe um número muito grande de visitantes e detem o ponto mais alto da Cidade de São Paulo, com 1135 metros de altitude.

O PE de Campos do Jordão localiza-se na Serra da Mantiqueira, no Estado de São Paulo, possui 8.341 hectares, onde encontramos florestas de araucárias e campos de altitude. O Parque recebe um grande número de pessoas que visitam a cidade de Campos do Jordão à procura de temperaturas baixas, principalmente no inverno. O acesso ao Parque é fácil e oferece hospedagem e alimentação.

Ambos os Parques possuem grande importância para a proteção do meio ambiente natural. Sendo UCs de Proteção Integral possibilitam a realização de pesquisas científicas, desenvolvimento de atividades de conscientização ambiental e atividades de lazer, a exemplo do turismo.

6. Resultados e discussão

O questionário de avaliação identificou que existem alguns pontos negativos com relação à infra-estrutura básica e turística que interfere diretamente na hospitalidade dos Parques analisados. Esses pontos negativos são apresentados nas tabelas dois e três.

Tabela 2. Identificação dos pontos negativos encontrados na infra-estrutura básica e turística do PE do Jaraguá.

| PE do Jaraguá | Pontos negativos |
|---------------------------|---|
| Banheiros | Não há sabonetes para lavar as mãos, não há espelhos e as crianças não alcançam a pia. |
| Bebedouro | Não há sinalização indicando sua localização, as crianças não alcançam e não há nenhum específico para portadores de necessidades especiais. |
| Alimentação | Existem duas lanchonetes administradas pela mesma empresa. Ambas não oferecem lanches de qualidade e suas instalações estão precárias. Na entrada do Parque, aos domingos, existe um comércio informal de alimentação totalmente sem higiene. |
| Estacionamento | Existe apenas estacionamento para ônibus e os carros são acomodados nas alamedas do parque o que prejudica o espaço de lazer. |
| Comunicação | Os orelhões não funcionam e o número de equipamentos é reduzido, apenas quatro em toda a área do Parque. |
| Casarão Afonso Sardinha | Não possui nenhuma sinalização informando seu histórico. |
| Tanque de lavagem de ouro | Não possui nenhuma sinalização indicando o que é a construção e sua história. |
| Trilha do Pai Zé | No percurso da trilha existem grandes pontos de erosão que causam riscos aos visitantes e não há sinalização em sua extensão. |

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

Tabela 3. Identificação dos pontos negativos encontrados na infra-estrutura básica e turística do PE de Campos do Jordão.

| PE de Campos do Jordão | Pontos negativos |
|------------------------|---|
| Banheiros | Não há sinalização indicando o banheiro para portadores de necessidades especiais e dentro não há barras de segurança. |
| Bebedouro | Não existe bebedouro no parque apenas uma queda de água e não há sinalização indicando sua localização. |
| Alimentação | Existem três estabelecimentos (um restaurante, uma lanchonete e uma doceria). Foi observado que falta treinamento quanto à operacionalização do serviço prestado. |
| Auto-serviço | Nas proximidades do Parque não existe nenhum posto de gasolina, borracharia ou mecânica. A falta desse tipo de serviço pode prejudicar diretamente a estada dos visitantes caso tenham problemas com seu carro ou ônibus. |
| Acidentes | A equipe de monitores até o momento não possui curso de primeiros socorros. |
| Lixeiras | Em toda a área de uso intensivo do Parque observamos um grande número de lixo no chão e poucas lixeiras. |
| Antiga Serraria | Falta de organização no ambiente e de placas indicativas sobre o funcionamento dos equipamentos e seu histórico. |
| Capela | Esteve sempre fechada, não há placas indicando a sua localização e não tem acesso para portadores de necessidades especiais. |
| Trilha Celestina | Falta de lixeiras, sinalização e pessoal fazendo ronda. Essa trilha é mais longa do parque com duração de três horas. |
| Trilha Monteiro Lobato | Trilha destinada às crianças. Essa trilha originalmente possuía esculturas entalhadas em madeira dos personagens de Monteiro Lobato, atualmente foram substituídas por <i>banners</i> que não se adequam a paisagem. |
| Trilha Rio Sapucaí | Existe sinalização apenas no início da trilha, o que prejudica o deslocamento dos visitantes devido às bifurcações em seu percurso e não há lixeiras na trilha. |
| Trilha dos Campos | Possui sinalização apenas no início da trilha e não há lixeiras em seu percurso. |

No PE do Jaraguá foram observados oito pontos negativos, porém dois se destacam, a falta de bebedouros para portadores de necessidades especiais e crianças e o problema de erosão da Trilha do Pai Zé, que oferece riscos aos visitantes.

No PE de Campos do Jordão identificou-se 12 pontos negativos e os que se destacam são: a falta de sinalização no decorrer das trilhas, lixeiras espalhadas pelas trilhas e pelo parque e a falta de bebedouros.

Os pontos negativos observados precisam ser corrigidos para que os visitantes se sintam seguros, bem recebidos e acolhidos, em uma infra-estrutura básica e turística hospitaleira.

7. Considerações finais

O planejamento turístico é uma das formas de incluir e aplicar a hospitalidade nas UC's, pois um local bem planejado será mais hospitaleiro. Além disso, cria um elo de respeito e cuidado entre seus visitantes e o local visitado.

O questionário de avaliação possibilitou a identificação de alguns pontos negativos da infra-estrutura básica e turística das UC's analisadas. Seu resultado demonstrou que os PE's do Jaraguá e de Campos do Jordão estão preparados para receber com hospitalidade a demanda que recebem atualmente, porém necessitam corrigir as falhas aqui apresentadas para que possam atingir o grau máximo de hospitalidade da sua infra-estrutura.

Contudo, o possível aumento da demanda para essas áreas naturais, irá gerar mais impactos negativos e conflitos, pois a área de uso intensivo se tornará pequena para o número de visitantes. Suas atuais infra-estruturas não comportarão esse aumento, o que implicará na diminuição da qualidade e da hospitalidade oferecida por essas áreas.

Referências

ABREU, V. A. *A máquina da hospitalidade*. In: DENCKER, A. F. M., BUENO, M. S. (Org.). *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BARRETO, M. *Planejamento e organização em turismo*. 9 ed. Campinas, SP: Papyrus, 2003.

CAMARGO, L. O. L.. *Os domínios da hospitalidade*. In: DENCKER, A. F. M., BUENO, M. S. (Org.). *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. *Hospitalidade*. 2 ed. São Paulo: Aleph, 2004.

COSTA, P. C. *Unidades de Conservação: Matéria-prima do ecoturismo*. São Paulo: Aleph, 2002.

GRINOVER, L. *Hospitalidade e qualidade de vida: instrumentos para a ação*. In: DENCKER, A. F. M., BUENO, M. S. (Org.). *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

SANSOLO, D. G. *Indicadores ambientais de hospitalidade em lugares turísticos: uma reflexão para o planejamento*. In: DENCKER, A. F. M. (coord.). *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.