

DIAGRAMAS

INSTITUTO PÓLIS

IDÉIAS PARA A AÇÃO MUNICIPAL

Nº 225

2005

HOSPEDAGENS DOMICILIARES

Ao incentivar o turismo como alternativa para o desenvolvimento, o poder público deve priorizar programas que gerem renda para a população local e minimizem a degradação ambiental.

A implantação de grandes hotéis e resorts em destinos turísticos tem sido apontada como interessante fator de geração de emprego e renda para a população local. Em muitos municípios brasileiros, no entanto, feitas estas instalações, constata-se que seus benefícios não são tão reais quanto o desejado para as comunidades receptoras.

No caso de pequenos municípios, por exemplo, a implantação de grandes hotéis nem sempre garante emprego e renda regulares para a população. A sazonalidade, uma das características do turismo, faz alternarem-se picos de superlotação e períodos de calmaria preocupantes, reduzindo o número de hóspedes e fechando postos de trabalho na baixa temporada. A inserção de grandes hotéis também não é garantia de emprego na medida em que estas grandes redes em geral trazem funcionários capacitados de outras localidades.

Uma das alternativas encontradas é a implementação de hospedagens domiciliares, com apoio do poder público, oferecendo alternativas para os turistas conhecerem a localidade, buscando favorecer a geração de renda e minimizar o impacto ambiental do turismo. Esta alternativa consiste em organizar uma rede de casas de família que se disponham a receber turistas, oferecendo pouso e café, prática bastante difundida nos Estados Unidos e na Europa.

Essa solução de hospedagens domiciliares vem resolver dois problemas vitais para as atividades turísticas: o primeiro é a sazonalidade, uma vez que não há um investimento tal que precise de turistas o ano todo para existir, o que é uma vantagem para seus proprietários. O segundo, é que um programa de hospedagens domiciliares assegura geração de renda direta para a população local.

POTENCIALIDADES

Um programa de hospedagens domiciliares é um importante aliado na promoção do turismo e no desenvolvimento econômico local; a administração pública, por sua vez, tem um papel preponderante em sua ordenação. Nesse programa além de os moradores receberem turistas em suas residências, podem oferecer suporte logístico e informações sobre a localidade e seus atrativos. E todas estas atividades geram renda para a população local. O programa também permite uma inclusão cultural mais genuína do turista na medida em que cria vínculos com os moradores, possibilitando ao visitante construir relações e vivenciar o cotidiano do local visitado.

E quem melhor que o próprio morador para historiar sua localidade? As histórias, os causos, o folclore, as festas, os monumentos, os personagens ilustres... tudo isso é muito vivo na linguagem e no discurso da comunidade local, estando disponibilizado livremente como numa imensa e inesgotável biblioteca viva.

A hospedagem domiciliar, quando institucionalizada e gerenciada pela administração pública, é ainda uma interessante e eficiente forma de controlar o turismo local, garantindo que ele não seja predatório e não prejudique o município, através de ações de informação, orientação e controle centralizadas.

ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO

Esse tipo de hospedagem requer o desenvolvimento de ações integradas para que os visitantes possam ser recepcionados. É im-

portante realizar, com a coordenação da prefeitura, ações articuladas entre as Secretarias de Habitação, para melhorar as residências; de Desenvolvimento Econômico, para capacitação de moradores; de Turismo, para divulgação e estímulo aos visitantes para que utilizem desse tipo de residência; e de Meio Ambiente e Obras Públicas para controlar possíveis danos ao meio ambiente provocados pela entrada descontrolada de turistas.

Na implantação de um programa de hospedagens domiciliares, deve-se, num primeiro momento, identificar os domicílios que querem e podem receber turistas e qual infra-estrutura oferecem. Para tanto devem ser feitos levantamento e cadastro das pessoas interessadas e dos domicílios e instalações disponibilizados.

É importante que as residências sejam visitadas a fim de levantar informações e condições das estruturas dos imóveis e equipamentos que possuem. É necessário nesse levantamento identificar e quantificar o número de quartos disponíveis, as condições das instalações sanitárias, a existência de áreas de convívio, disponibilização ou não de cozinha, distâncias a pontos turísticos, como praia, centro da cidade, existência de infra-estrutura nas proximidades, como restaurantes, caixas eletrônicas, comunicações e transportes, atendimentos de emergência e a oferta de refeições no domicílio.

As informações levantadas comporão um banco de dados que estará disponível aos turistas e à própria população local. Esse banco de dados, administrado pela Secretaria de Turismo, pode ser acessado em centrais de atendimento ao turista, por meio de algum sítio na internet, para consultas telefônicas, ou mesmo, em localidades menores, em catálogos disponibilizados em pontos de referência.

É interessante que o visitante possa ter acesso ao maior número possível de informações como: condições das residências, estruturas, contatos,

serviços disponíveis e faixa de preços.

Após a sistematização das informações sobre os domicílios e serviços existentes o passo seguinte é cuidar das capacitações para melhor receber os turistas. Esta capacitação pode ser gerenciada pela Secretaria de Desenvolvimento. Alguns temas a serem trabalhados são:

a) *Atendimento ao turista*: como recepcionar os turistas, arrumação de quartos, serviço de refeições, informações estratégicas, etc.

b) *Meio ambiente*: cuidados especiais com o meio ambiente local, destinação de lixo, respeito a tradições locais, etc.

c) *Turismo local*: pontos de visitação, a história do município, perfil de moradores, visitas interessantes, destaques gastronômicos, meios de transporte, horários adequados, artesanato local, etc.

d) *Culinária típica*: capacitação na culinária típica e na elaboração e serviço de café da manhã.

e) *Administração de pousadas*: fontes de financiamento, linhas de micro crédito, gerenciamento, administração, etc.

Numa ação integrada e fomentando o turismo, a Prefeitura pode desenvolver ainda uma política de investimentos turísticos usando recursos do próprio município e oferecendo linhas de crédito que visem adequar as residências às necessidades turísticas, apoiando programas de pequenas reformas ou de subsídios para aquisição de equipamentos, utensílios e mobiliário e de capacitação de mão-de-obra.

Podem ainda ser incluídos nesses itens financeiros recursos para divulgação da localidade e seus atrativos, a infra-estrutura disponível e

apoio técnico. Nesta fase o Sebrae, Senac, Fat e Senar podem desempenhar papel importante, uma vez que possuem programas de treinamento e capacitação que atendem aos requisitos necessários a um programa de hospedagens domiciliares.

EFETIVAÇÃO DO PROJETO

O apoio técnico é fundamental para que os participantes do projeto saibam, por exemplo, como programar gastos, gerenciar recursos, estabelecer preços de venda, etc. A Secretaria de Turismo tem a oportunidade de sugerir uma tabela de preços para os serviços, adequando os valores às condições oferecidas e controlando o surgimento de discrepâncias, tanto para os visitantes quanto para os próprios moradores, que possam vir a comprometer a imagem da localidade.

Outra medida importante na sistematização, centralização e controle das informações sobre o turismo local é a criação de um cadastro dos visitantes. Esse cadastro deve fornecer informações como: a origem dos turistas, idade, dias de permanência, valores despendidos, motivos de visita, sugestões sobre o município e sobre a pousada, etc. O cadastro, dentre outras coisas, pode auxiliar a administração pública na elaboração de outras políticas relacionadas ao turismo.

EXPERIÊNCIAS

Em **Tejuçuoca-CE** (15 mil hab.), há três anos foi implantado um programa de hospedagens domiciliares. Desde a primeira edição da festa Tejubode, que busca valorizar o bode no sertão, o município tem recebido mais de 40 mil visitantes por ano. Com a ausência de pousadas e hotéis na região, e preocupada com a preservação do patrimônio público, a Secretaria de Turismo do município passou a investir em hospedagens domiciliares.

Todos os anos, dois meses antes da festa, as pessoas interessadas cadastram seus imóveis na prefeitura. Após a vistoria das condições, a Secretaria emite um parecer sobre as adaptações e reformas necessárias para que o domicílio se enquadre no programa. Todos os domicílios adequados fazem parte de um banco de dados disponível na Secretaria para os turistas.

Em uma parceria com o Sebrae, os moradores aprendem culinária típica, dicas para recepção, limpeza da casa, etc.

Há iniciativa similar, embora organizada em moldes empresariais, também em municípios reconhecidamente turísticos. No bairro de Santa Teresa, no Rio de Janeiro, um programa de recepção de turistas aponta solução interessante para hospedagens. Em 2001, alguns jovens empresários organizaram a primeira rede do "Cama & Café", oferecendo hospedagem para turistas em casas de família.

RESULTADOS

Um programa de hospedagens domiciliares permite, com a participação da população, estabelecer políticas para o desenvolvimento local a partir de lacunas e problemas constatados no cotidiano da atividade turística e buscar soluções para resolvê-los.

Esse programa resulta em aumento de renda para a população local. Ao invés de repassar os dispêndios dos turistas para alguns poucos beneficiários, torna esta receita um patrimônio da sociedade local, aumentando a circulação monetária no comércio, multiplicando os recursos municipais, promovendo o desenvolvi-

mento econômico local e permitindo melhoria da qualidade de vida da população.

Para os visitantes, hospedar-se em domicílios significa maior contato com a cultura local e com a população do município. Em vez de conhecer apenas locais turísticos, o visitante tem a oportunidade de entrar em contato com as pessoas da localidade e seu modo de

vida, além de ter acesso a maiores informações. Esse tipo de hospedagem possibilita também que o turista tenha um acompanhamento mais próximo e personalizado e obtenha informações sobre o local, tendo um atendimento mais humanizado e voltado para suas necessidades e perfil.

Um sistema de hospedagens domiciliares amplia o acesso ao turismo, por

ser mais econômico do que a hotelaria convencional, sem que, para isso, o turista tenha que abrir mão de bom atendimento e bons serviços.

O programa de hospedagem domiciliar permite e garante a manutenção do bem-estar da população: por meio das informações transmitidas pelos cidadãos e do acompanhamento dado, a prefeitura pode providenciar maiores, mais eficientes e mais ágeis serviços à comunidade. Quanto à segurança pública, esse programa possibilita também maior controle sobre os visitantes, dificultando atos de vandalismo e degradação do patrimônio público.

Leia os Boletins
DICAS na Internet:

<http://www.polis.org.br/publicacoes/dicas>

Autores: **Gabriela Lotta, Plínio Pimentel e Veronika Paulics.**
Revisor: **Renato Fabriga.**

Instituto Pólis - Rua Araújo, 124 - Centro - São Paulo - SP - Brasil
CEP 01220-020 - Telefone: (011) 3258-6121 - Fax: (011) 3258-3260 -
<http://www.polis.org.br> - e-mail: dicas@polis.org.br