

A prática da hospitalidade em Palmas - TO, como fator de inclusão social

Geruza Aline Erig¹, Lorena dos Santos Costa², Nathalia Aldely Carvalho Silva²

1 Professora da Área de Turismo, Hospitalidade e Lazer - IFTO, *Campus* Palmas. e-mail: geruza@ifto.edu.br

2 Alunas do Ensino Médio Integrado a Eventos – IFTO, *Campus* Palmas. Bolsistas de Extensão. e-mail: nathaliaaldely@gmail.com; lorennacosta16@gmail.com

Resumo: Sugere-se pensar na prática da hospitalidade como elemento eficaz para inclusão social. A mais nova capital do Brasil, Palmas, aos 25 anos, já trilha um caminho de inclusão social ancorada a prática da hospitalidade. Tem-se como objetivo buscar na hospitalidade uma oportunidade de incluir a sociedade em atividades turísticas que gerem renda. Considera-se também que o turismo, bem como seus elementos, priorizem o ser humano, suas tradições, artesanato, cultura, envolvendo a comunidade na hospitalidade dos turistas e na gestão e planejamento dos empreendimentos. Esta comunidade que, se envolvida, organizada e consciente no papel de anfitriã, estará preparada para receber muito bem seus turistas e visitantes.

Palavras - chave: comunidade, hospitalidade, inclusão, turismo

1. INTRODUÇÃO:

A busca da inclusão social é um desafio, contudo, que vem se tornando menos árduo a cada dia para ser superado. O mercado de trabalho está, demasiadamente, supersaturado, o que em suma dificulta as oportunidades de emprego. A exclusão social não está somente depositada no mercado de trabalho, começa, primeiramente, no não acesso das comunidades exclusas à educação, saúde e qualidade de vida, todos estes fatores, acarretam outros problemas sociais nessas comunidades. A prática da hospitalidade é um fator de inclusão social. Na visão de Landim (2003, p. 13), "As formas de exclusão são as mais variadas possíveis, contudo a perda do direito e a segurança alimentar é considerada a mais extrema e cruel das exclusões, pois vem sempre acrescida das demais exclusões, tais como: saúde, educação, habitação, cultura, meio ambiente, lazer e turismo." Segundo o Ministério do Turismo, uma das metas a ser atingida no programa oferecido pelo mesmo, o Programa Turismo Acessível, é "Apoiar a comercialização de destinos e produtos acessíveis."

A atividade turística vem crescendo de forma expressivamente rápida e tem conquistado seu espaço no mercado de trabalho. Os objetivos do turismo não são depositados somente em questões econômicas, mas também na apresentação da essência cultural do lugar a ser visitado, sendo agente de mudanças e de divulgação da cultura. O turismo tem-se feito presente e popular não só no Brasil, como em todo o mundo.

O Brasil tem um grande potencial turístico, sendo reconhecido internacionalmente por sua beleza tropical, contando com paisagens exóticas, como as praias litorâneas, além de oferecer uma das melhores culinárias do mundo. Todas as regiões brasileiras são contempladas com atrativos naturais e únicos, portanto, de norte a sul, pode-se ter a prática da hospitalidade. Pesquisas constataram que, "Só no ano passado desembarcaram por aqui 5,67 milhões de estrangeiros, de acordo com o estudo de Demanda Turística Internacional, feito pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) e divulgado pelo Ministério do Turismo". Segundo a pesquisa, os estrangeiros buscavam no país, de acordo com o interesse; sol e praia, em primeiro lugar, natureza em segundo e cultura, por último.

Estima-se que há no Brasil cerca de dois milhões de profissionais atuando na área do turismo, conforme. A inclusão social é ainda, uma questão muito discutida. É preciso que sejam geradas

políticas que visem oportunidades para os grupos que são excluídos socialmente. O mercado de trabalho em si, está saturado, conforme já dito, contudo, assim como qualquer cidadão brasileiro tem direito ao lazer, aqueles que são excluídos devem conseguir seu espaço nas atividades de lazer e turismo, podendo usufruir do lazer tanto quanto um indivíduo que faz parte de uma classe social mais favorecida, segundo a lei. No mundo globalizado contemporâneo, onde o desemprego é estrutural e o crescimento da pobreza e das injustiças sociais é visível, o setor de serviços (dentre eles, o turismo) pode apresentar alternativas para o desenvolvimento socioeconômico de muitas sociedades (SANSOLO e CRUZ, 2003). O Turismo tem sido uma fonte de renda para os menos favorecidos, desenvolvendo tanto a cidade quanto a sociedade.

Sendo o mais novo dos estados brasileiros, o Tocantins teve sua criação no final da década de 1980, pela Assembleia Nacional Constituinte. O estado se situa exatamente no centro geográfico do país, e devido a isso, é comum ouvirmos a metáfora, “O Tocantins fica no coração do Brasil”. Essa localização geográfica possibilita que o estado faça limites com outros dois estados. O Tocantins faz parte de um dos nove estados que constituem a Região Amazônica. O estado tem pouca variação de altitude, tendo seu limite máximo de 1.340 metros, que é a Serra das Traíras. O estado também conta, em sua maioria, com a vegetação de cerrado, semelhante a savana, tendo um clima quente. Segundo a Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Ciência, Educação e Tecnologia e Inovação (SEDECTI), o Tocantins possui o 4º melhor PIB – Produto Interno Bruto da região Norte do país e ocupa o 24º lugar no ranking nacional e conta com 139 municípios que somam 1.383.445 habitantes (IBGE – Censo 2010). O estado possui um grande potencial turístico, oferecendo aos seus visitantes paisagens belas e únicas, como cachoeiras, dunas, praias e rios, além de uma cultura preservada.

A cidade de Palmas é a capital do Estado do Tocantins. Possui uma gama de atrativos turísticos, mesclando natureza, cultura e tradição. O *trade*, por sua vez, deve estar preparado para receber as mais variadas classes da sociedade, inclusive os deficientes físicos. É preciso que a hospitalidade, se sobressaia, acolhendo bem e recebendo o cliente com excelência, fazendo o se sentir satisfatoriamente recepcionado e querido por todos os setores da cidade. Diversos estabelecimentos turísticos atendem a todos estes quesitos, porém, o atendimento não supre as necessidades dos grupos excluídos socialmente.

É de suma importância que haja um entendimento e toda uma estrutura que possa recepcionar, como por exemplo, os deficientes físicos. Assim como uma pessoa que não possui nenhuma deficiência física, o cadeirante deve ser recebido em qualquer e todo estabelecimento turístico com uma hospitalidade que seja adaptada as suas necessidades, E, assim deve ser com, deficientes audiovisuais, idosos, deficientes mentais, dentre outros. Pois, todos tem o direito de ir e vir, com a mesma facilidade que qualquer outro cidadão, mesmo que faça parte de um grupo menos favorecido.

Tomando por base os direitos constitucionais, segundo o Departamento de Direitos Humanos e Cidadania - DEDICH, toda pessoa tem o direito de ter acesso ao trabalho, sem discriminação por doença, deficiência, sexo, cor, religião, isto está presente no artigo I, Declaração Universal dos Direitos Humanos, proclamados pela Resolução nº217 (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas, 10 de dezembro de 1948. A prática de hospitalidade, que vem crescendo ano após ano, tem que estar inteiramente prontificada a oferecer esse tipo de acesso a todos. Usufruir do lazer, também é um direito constitucional, e é um direito que abrange a toda a sociedade brasileira e não somente as classes altas como comumente acontecem nas atividades turísticas.

O serviço de hospitalidade deve ser bem executado, independente da pessoa para quem está sendo feito. Um cidadão da classe média baixa, menos favorecida, deve, ao se deslocar de seu local de residência, encontrar em outro local, que presta serviços turísticos, uma recepção acolhedora e atividades turísticas que estejam ao seu alcance, como locais públicos e entrada gratuita. O mesmo deve ocorrer com aquele que possui um credo diferente do da comunidade local ao qual está visitando, não deve suceder intolerância religiosa para com o turista, pois não há, no nosso país, uma religião estabelecida, apesar de ser um país reconhecido por sua religiosidade, o Brasil é um estado laico.

A cidade de Palmas vem desenvolvendo a cada ano, a prática da hospitalidade. É a última cidade do século XX, planejada. Palmas é umas das cidades do Brasil com maior taxa de crescimento demográfico nos últimos 10 anos. Pelo fato de ser mais jovem, é uma cidade tranquila, tendo um trânsito, longe de congestionamentos, como em diversas metrópoles brasileiras, apesar de já apresentar índices de violência, que vem junto com o crescimento de qualquer capital, ainda oferece certa liberdade aos seus moradores e visitantes, para passear a noite, o que é praticamente impossível, em muitas cidades brasileiras.

O estudo da hospitalidade em Palmas tem grande importância, para que se tenha o conhecimento de quão adaptada a cidade está para a recepção dos turistas, se tanto os pontos turísticos, quantos os hotéis, tem condições favoráveis aos excluídos socialmente, se a capital em si, está favorável a inclusão social no âmbito de hospitalidade.

O objetivo dessa pesquisa é apresentar a junção da prática da hospitalidade e inclusão social, fazendo uma avaliação dos atrativos turísticos da cidade, com foco no bem receber dos visitantes, tendo em vista a abrangência de todos os grupos sociais.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Esta pesquisa tem como referencial empírico a cidade de Palmas situada no Tocantins. É classificada metodologicamente como uma pesquisa explicativa, com análise de caráter qualitativo.

A pesquisa explicativa, segundo GIL (2002) tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Esse é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas.

O método utilizado para realizar essa pesquisa foi a pesquisa em gabinete, internet e pesquisa bibliográfica com foco para a prática da hospitalidade voltada para a inclusão social.

Foi realizada uma pesquisa intensiva, utilizando como principal meio de pesquisa, a internet, sobre a hospitalidade em Palmas e sobre como ela reage em relação com os grupos excluídos socialmente, além de uma pesquisa profunda sobre a exclusão e inclusão social. Para desenvolver o estudo, foi preciso uma análise dos principais pontos turísticos da cidade e de como ocorre a recepção dos turistas nesses atrativos.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo Raymond 1997, a hospitalidade pressupõe a entrada, a inclusão daquele hóspede em um sistema organizado, como modalidade de funcionamento já existente. Já foi dito que a hospitalidade é uma qualidade social antes de ser uma qualidade individual: É um fenômeno que implica uma organização, um ordenamento de lugares coletivos e, portanto, a observação das regras de uso desses lugares.

Palma, apesar de uma cidade jovem, vem desenvolvendo a cada ano, novos pontos de lazer. A capital mais jovem do Brasil, também é umas das mais tranquilas, propiciando ao visitante, passeios culturais sem a frequente preocupação com furtos, violência, entre outros problemas que assolam as principais capitais do país.

Palma está trilhando um caminho para uma hospitalidade que possa atender a todos. Segundo Godbout 1997, a hospitalidade é um dom do espaço; espaço a ser lido, habitado, atravessado ou contemplado. É isso que os atuantes da área de hospitalidade em Palmas buscam; atender a todos. O fato de Palmas ser tão principiante em ações de turismo acarreta problemas, pois, grandes cidades vivem com toda a pressão de se adaptar as novidades do mundo e a exclusão social, já não é uma novidade e sim uma questão que já devia ter sido resolvida há muito tempo. Metrópoles devem estar adaptadas a deficientes, para que eles possam ir e vir na mesma tranquilidade que qualquer outro cidadão.

Apesar de que, algumas cidades estejam mais adaptadas, ainda sim, deixam muito a desejar, e ainda hoje, é visto e falado de vários problemas sociais em todo Brasil. A Copa do Mundo FIFA de 2014 proporcionou ao Brasil diversas mudanças sócio-econômicas, propiciando atitudes de inclusão social, o que decerto trouxe um grande benefício ao país. Porém, Palmas, sendo uma cidade nova, conta com diversos empresários aptos a agradar e oferecer um serviço de qualidade, fazendo assim, com que haja uma relação de fidelidade entre cliente e estabelecimento.

A cidade de Palmas tem paisagens impressionantes, como o Lago de Palmas, as praias e a Serra do Lajeado, oferecendo a população palmense um momento de lazer em pleno contato com a natureza. Palmas é uma cidade com avenidas largas e rotatórias graciosamente ajardinadas pela Prefeitura da cidade e extensas áreas verdes, como o Parque Cesamar. O turismo de Palmas tem seu foco no ecoturismo, um exemplo disso é a Ilha Canela com uma bela vista do Rio Tocantins e exuberante pôr do sol, as praias de rio e o distrito de Taquaruçú. A capital preserva muito sua cultura, história e tradição, oferecendo locais de lazer, onde é possível conhecer a história do estado e da cidade, como o Museu Histórico do Tocantins, o Palacinho e a Praça dos Girassóis, onde se pode visitar o Memorial Coluna Prestes, o Palácio Araguaia, entre outros pontos turístico históricos da cidade

Palmas oferece aos seus turistas praias tranquilas, de águas calmas, como a Praia da Graciosa, Praia do Prata, Praia do Caju e Praia dos Buritis, aptas para receber famílias, crianças, idosos, oferecendo áreas para eventos, lazer e esportes aos seus visitantes. Estas praias são públicas e atendem a todas as classes sociais. É bastante comum, ocorrer festas de réveillon e shows, entre outros eventos, nas praias palmenses. A cidade conta com vários espaços que oferecem acesso à cultura sem envolver nenhum tipo de custo. Um desses locais é a Praça dos Girassóis, que é a segunda maior praça pública do mundo, a praça está situada no centro da cidade de Palmas e nela se encontram as sedes dos três poderes: legislativo, executivo e judiciário. Há também o Parque Cesamar com extensa área verde, pista de Cooper de 2840 metros, para a prática de esportes e passeio, tendo um lago formado pelo córrego Brejo Comprido. Possui também uma trilha com 2000 metros, pista de skate, pista de bicicross, aparelhos de ginástica, bar e restaurante, piscina com cascata e futuramente o Centro de Convenções. No parque está localizada a sede da antiga fazenda Triângulo, que abrigou o primeiro governo de Palmas, a Casa Suçuapara. Tudo isso, completamente gratuito e oferecendo aos turistas momentos de lazer, desconcentração e contato com a natureza. O Parque Cesamar recebe toda a população palmense, sem distinção social.

Os empresários que atuam no *trade* de Palmas almejam oferecer o melhor atendimento possível aos clientes, entretanto não é comum, notarmos, que na capital há diversos estabelecimentos que não oferecem uma estrutura própria para deficientes físicos, audiovisuais, entre outros. Ainda é um problema a ser revertido, é preciso que haja mais informações disponibilizadas para estes grupos, como chamadas de áudios nos pontos de ônibus, já que um turista que é deficiente visual pode facilmente não saber para onde os transportes estão indo, devido ao fato, de que as informações nas estações de ônibus, são somente visuais.

A prefeitura de Palmas tem investido na capital, visando melhorias na estrutura da cidade e no bem estar dos cidadãos.

Palmas tem muito a oferecer, pelo fato de sua proximidade do Jalapão, de Taquaruçú e Lajeado, ambos conhecidos, por conter, diversos atrativos com belezas naturais exuberantes.

A Prefeitura de Palmas tem projetos de inclusão social que visam ajudar pessoas que possuam necessidades especiais, idosos, dentre outros. Um exemplo disto é o Programa para Pessoas Deficientes e Idosas (PPDI). As famílias que estão participando desse programa são atendidas por uma equipe especializada e recebem todos os meses kit de higiene, cestas básicas, entre outros produtos para que tenham melhor qualidade de vida. A prefeitura também inaugurou diversos Centros Municipais de Educação Infantil, completamente estruturados, seguindo as normas de acessibilidade, não só nos banheiros como nas áreas externas dos centros, oferecendo uma educação de qualidade. Segundo a Prefeitura de Palmas, “A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, em parceria

com a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Tocantins, capacitou cerca de 70 técnicos, assistentes sociais e psicólogos para atuarem na rede de apoio às pessoas com necessidades especiais.”

A hospitalidade é de fato importantíssima no processo de crescimento da cidade, na divulgação do potencial cultural e turístico da capital. A cidade de Palmas vem ganhando seu espaço, oferecendo uma hospitalidade de valor qualitativo. O destaque são as opções de passeios ecológicos e a receptividade dos moradores, orientando os visitantes no que for preciso e os recebendo da melhor forma possível.

Ainda há muito a se fazer na capital para que atenda todas as classes sociais, possibilitando a todos, sem distinção de raça, credo ou capacidade física, a gozar de uma hospitalidade digna para todos. Os profissionais da área de hospitalidade buscam a cada dia a melhoria e vêm em Palmas um grande potencial para essa inclusão.

4. CONCLUSÕES

A inclusão social se dá por atitudes que beneficiem determinadas classes sociais, sem limitação dos benefícios sociais de acordo com as condições culturais, sociais e econômicas. Este combate a exclusão de alguns grupos sociais que a inclusão social põe em prática é imprescindível, já que todos são iguais, perante a Lei. A inclusão social traz a um país um desenvolvimento qualitativo, pois isto implica em atender a todas as camadas sociais sem distinção. Segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) “a redução da pobreza e a luta contra as desigualdades sociais são as grandes prioridades do Programa de Ciências Humanas e Sociais da UNESCO no Brasil.” As ações de inclusão ofertam chances de mudança de vida, possibilitando ao excluído social, oportunidades de emprego, educação, saúde, entre outros.

A hospitalidade como fator de inclusão social em Palmas ainda está em processo de consolidação, é preciso um investimento maior no setor de turismo. É preciso também que sejam tomadas medidas de inclusão social, não só para o favorecimento da hospitalidade e turismo e sim para que a cidade tenha um desenvolvimento social.

Cada ano Palmas vem recebendo um maior número de turistas, principalmente na temporada de praia, que ocorre no mês de julho. Uma hospitalidade com qualidade não se faz somente com bons restaurantes, bons hotéis e paisagens naturais exuberantes, mas sim da adaptação destes locais para receber todo e qualquer cidadão independente de sua posição social.

Palmas tem tido um alto índice de crescimento nos últimos anos e ainda tem muito a desenvolver. Com o crescimento da cidade, novas construções, estabelecimentos e empresas, o número de turistas só cresce, movimentando os profissionais do turismo.

Diante do exposto, é possível afirmar que a hospitalidade é uma forma de inclusão social, e como consequência trazer mudanças e melhorias para a gestão dessas empresas. Frente à acentuada concorrência, os gestores estão se preocupando mais e melhorando sua relação com o cliente. Portanto, é imprescindível que os gestores atentem para os constantes treinamentos das equipes de trabalho, considerando preliminarmente, o processo de satisfação do cliente e não só a venda de produtos e serviços, mas, sobretudo o encantamento do cliente, principal responsável pela sobrevivência e permanência do negócio.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA I. **Lugares de hospitalidade**. In DIAS, C. (ORG) Hospitalidade, reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

BRASIL. Ministério do Turismo do Brasil. Disponível em <http://www.turismo.gov.br/turismo/home.html> Acesso em 20 de maio de 2014.

BARRETO. M. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**. Campinas, Papirus, 1995.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2001

BOULLÓN, R. C. **Planejamento do Espaço Turístico**. Bauru: Edusc, 2002.

BROTHERTON, Bob; WOOD, Roy. **Hospitalidade e administração da hospitalidade**. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

Direitos Humanos. **Conhecendo os seus Direitos**. Disponível em <http://www.dedihc.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=16> Acesso em 12 de maio de 2014.

FRANÇA, J. **Dados Socioeconômicos**. Disponível em <http://www.seducti.to.gov.br/seducti/index.php/component/k2/item/461-dados-socioeconomicos?Itemid=556>. Acesso em 12 de maio de 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODBOUT, Jacques. T. **O espírito da dádiva**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1999.

LANDIM, Gislaíne. **I Ciclo de Debates: Turismo e Inclusão Social**. Fortaleza. Editora INESP, 2003.

MACIEL, Carlucho. **Palmas**. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/turismo/americanosul/brasil-palmas.shtml> Acesso em 20 de maio de 2014.

SANSOLO, D.G. R.C. **Plano nacional do turismo: uma análise crítica in Caderno Virtual de Turismo, vol.10**. Disponível em www.ivt-rj.net/caderno/anteriores/10>2003. Acesso em 10 de julho de 2014.

THEODORO, I. **Servidores são capacitados para atuação na rede de apoio às pessoas com necessidades especiais**. Disponível em

<http://portal.palmas.to.gov.br/secretaria/social/noticia/1496500/servidores-sao-capacitados-para-atuacao-na-rede-de-apoio-as-pessoas-com-necessidades-especiais/> Acesso em 16 de junho de 2014.

UNESCO. **Inclusão social no Brasil**. Disponível em

<http://www.unesco.org/new/pt/brasil/social-and-human-sciences/social-inclusion/> Acesso em 16 de junho de 2014.