

HOSPITALIDADE SUSTENTÁVEL NAS PRÁTICAS DE BUGUEIROS NO POLO COSTA DAS DUNAS, RN

SUSTAINABLE HOSPITALITY IN THE PRACTICES OF THE BUGGY DRIVERS OF THE POLO COSTA DAS DUNAS, RN

Bárbara Monnik da Silva*
Silvânia Melo da Cunha**
Amanda Almeida Gomes Dantas***
Camila Kayssa Targino Dutra****
Sueli Aparecida Moreira*****

Resumo: O presente estudo pretende apreender a percepção de hospitalidade sustentável no ofício de bugueiros no Polo Costa das Dunas/RN. Então, realizou-se estudo de caso cujas percepções foram obtidas com 30 bugueiros devidamente certificados. Os atributos da hospitalidade foram analisados em três categorias, abrangendo o domínio do idioma ou comunicação; personalização e qualidade da visita turística do passeio. Como resultado constatou-se que os bugueiros percebem o ecossistema dunar como local de trabalho, priorizando a educação ambiental durante o passeio. A hospitalidade é ineficiente em relação ao domínio de idiomas, mas garante a segurança de público idoso e infantil. Concluiu-se que o bugueiro exerce importante papel na sensibilização/conscientização ambiental e a hospitalidade demonstrada proporciona uma experiência única para o turismo sustentável.

Palavras-chave: Hospitalidade sustentável. Bugueiros. Rio Grande do Norte. Turismo Ecológico.

Abstract: The present study intends to capture the perception of sustainable hospitality held by buggy drivers from Polo Costa das Dunas, RN. A case study was then conducted with the perceptions obtained from 30 properly certified buggy drivers. The hospitality attributes were analyzed under 3 categories: language proficiency and communication, experience personalization, and touristic value of the ride. As a result, it was found that buggy drivers perceive the dune ecosystem as their work place, prioritizing environmental education through out the tours. The hospitality is inefficient in its proficiency of languages, but it still assures the safety of the elderly and children. In conclusion, buggy drivers play an important role in environmental sensitivity and awareness. The hospitality they provide offers a unique experience for sustainable tourism.

Keywords: Sustainable hospitality. Buggy drivers. Rio Grande do Norte. Ecologic tourism.

1 Introdução

O termo hospitalidade, conforme é usado atualmente, pode ter surgido na Europa, no início do século no século XIV e designava hospedagem gratuita, atitude caridosa, práticas do bom acolhimento oferecidas aos viajantes da época (CRISÓSTOMO, 2004). Tudo indica

*Bacharela em Turismo pelo DETUR/UFRN, Natal/RN. E-mail: babimonnik@yahoo.com.br.

**Graduanda em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande Norte/UFRN-Natal/RN. E-mail: silvaniamelo0508@gmail.com.

***Mestre em Saúde Coletiva pelo Programa PPGSacol (UFRN-FACISA) Natal/RN. E-mail: almmeidaamanda@gmail.com.

**** Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Email: camila_targino2010@hotmail.com.

***** Professora Adjunta do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN, Natal/RN, Brasil. Doutora em Ecologia Aplicada pela Universidade de São Paulo, Brasil. E-mail: suelimoreira@yahoo.com.br.

*Bárbara Monnik da Silva, Silvânia Melo da Cunha, Amanda Almeida Gomes Dantas, Camila
Kayssa Targino Dutra, Sueli Aparecida Moreira*

que a palavra hospitalidade deriva do latim *hospitalitate* ou da palavra latina *hospitalitas-ati*, a noção de hospitalidade traduz-se como o ato de acolher, hospedar a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade e gentileza, como sugere Plentz (2007).

Nesse contexto, Castelli (2010, p. 106) explica que:

A hospitalidade permeia o agir de todos os cidadãos. É só observar o dia a dia das pessoas para perceber que a hospitalidade é o oxigênio que mantém a vida de uma pessoa e de uma comunidade. Segundo o referido autor, isso pode também ser percebido por meio de gestos simples, como um sorriso e uma saudação, e também por meio de outros eventos, como casamentos, que colocam os cidadãos frente a frente, efetuando trocas em várias dimensões.

Inicialmente, pode parecer uma atitude fácil, todavia “ser hospitaleiro” demanda estudo, treinamento, muita leitura, prática, naturalidade e espontaneidade. Nesse sentido, de acordo com Lashley e Morrison (2004, p. 2), o termo hospitalidade é descrito como “o conjunto de atividades do setor de serviços associadas à oferta de alimentos, bebidas e acomodação” que, em se tratando do mundo em que vivemos hoje, relaciona-se de forma muito direta e objetiva com empreendimentos em hotelaria e gastronomia.

Alguns estudiosos contemporâneos falaram da hospitalidade e do acolhimento como uma evolução da atividade turística. Nesse contexto, Grinover (2007) aponta que:

As primeiras manifestações de hospitalidade no mundo ocidental, do acolhimento, da proteção, do abrigo, das necessidades elementares, do oferecimento de um quarto, da alimentação e do calor da recepção deram-se em consequência das viagens, dos deslocamentos do homem por lugares que ele nunca tinha visitado (GRINOVER, 2007, p. 35).

Em outro momento, Grinover (2007, p.57) também ressalta que no turismo, assistimos a uma instrumentalização da hospitalidade pela ótica financeira: “a hospitalidade pagante cria, com efeito, seus próprios paradoxos, pois padece pela essência do conceito da hospitalidade que, na origem, deveria ser gratuita”.

[...] tal de *mise-en-scène* de valores ligados à hospitalidade não tem nada a ver com a hospitalidade como grandeza real, histórica, mas é construção ideológica, como, por exemplo, a que deseja satisfazer o cliente por meio de quartos limpos, mas também por elementos esperados (informações, consultas, relações pessoais) e elementos inesperados (bebidas gratuitas e outros oferecimentos). Fazem parte o bom humor, a atenção permanente, enfim, todo jogo dos valores imanentes à hospitalidade. O século XX é, portanto, o que marca definitivamente a passagem da hospitalidade para o acolhimento mercantilizado (GRINOVER, 2007, p.58).

Existe ainda outra divisão da hospitalidade, que é por domínios. Segundo Camargo (2004), eles se dividem em três: o primeiro domínio é o domínio privado, que é a hospitalidade praticada em casa, onde se oferecem alimentos e bebidas para pessoas que não residem na

própria residência, como os amigos e outros parentes. O segundo é o domínio social, que é a hospitalidade praticada em ambiente social, no domínio público. E por fim, o terceiro, o domínio comercial, é a hospitalidade atual que corresponde à prática dentro de redes gastronômicas e hoteleiras, graças ao incremento da atividade turística e dos negócios.

Para Derrida (2003), a hospitalidade implicaria, antes de qualquer coisa, acolher aquele que chega sem a imposição de uma língua legisladora. Em outras palavras, a hospitalidade é a maneira cordial de tratar o próximo, expressando gentileza e amabilidade, sendo sinônimo de acolhimento. A hospitalidade pode ser apresentada por diversas formas e por inúmeros fatores e com distintos conceitos e associações tais como: confortabilidade, receptividade, sociabilidade, comensalidade entre outras. Em acordo com Castelli (2010), a cultura da hospitalidade deveria nortear o atendimento e cordialidade.

Na pesquisa aqui realizada, há no Rio Grande do Norte, um dos atores sociais mais representativos da hospitalidade, trata-se dos “bugueiros”, cuja profissão é regulamentada e com representação sindical. Diante da relevância de tal ofício, é importante citar pesquisa ocorrida em 2017, em que foram avaliados os impactos de veículos [buggy] em dunas no Rio Grande do Norte.

Neste citado estudo, constatou-se que os moradores e comerciantes locais do Município de Jacumã, RN consideravam a atividade do bugueiro uma prática positiva, tanto para a economia, como também para o meio ambiente. E acreditavam na ideia de turismo sustentável através do passeio (PINTO-JUNIOR *et al.*, 2017).

Devido ao seu ecossistema dunar, a cidade de Natal, RN concentra uma atividade turística muito favorável aos passeios de Buggy. Pois, este passeio é um atrativo turístico que se tornou internacionalmente conhecido. O Buggy é um veículo apropriado para o tráfego no ecossistema dunar. A fabricação da marca Selvagem tem sido produzida desde 1975 por Marcos José de Oliveira Neves, no município de Parnamirim, na grande Natal, RN (OLIVEIRA, 2016).

O contexto favorável e a presença do veículo apropriado favorecem a oferta de passeios turísticos de Buggy, cuja partida ocorre estrategicamente a partir de Natal, RN, onde se concentram os espaços de hospedagens. Contudo, o turismo é uma das atividades que demandam maior cuidado no uso de recursos naturais, pois a natureza assegura a paisagem como um atrativo, gerando demandas de infraestrutura para acomodar os visitantes (MOLINA, 2005). No entanto, com o crescimento acelerado dessa infraestrutura, sem o devido planejamento, o meio ambiente pode sofrer danos irreparáveis com o passar do tempo. Uma das estratégias é delimitar a capacidade de carga. Para Oliveira (2008) capacidade de carga é a

extensão em que o meio ambiente pode tolerar atividade humana sem sofrer danos inaceitáveis. Contudo, Delgado (2007) acrescenta que os impactos provocados pela visitação turística ocorrem, principalmente, em decorrência do comportamento do turista. Conclui-se que a capacidade de carga turística de um local não é o fim de um trabalho. Ao contrário, trata-se do início de um processo de planejamento turístico (DELGADO, 2007).

Com base no que foi exposto, realizou-se o presente estudo tendo como objetivo apreender a percepção de hospitalidade no ofício de bugueiros sob a perspectiva da ética sustentável. Tal pesquisa revela-se importante devido ao crescimento acelerado do turismo nas dunas, pois, a natureza em torno pode sofrer prejuízos irreparáveis ao longo do tempo. Estudos apontam que a qualificação em sustentabilidade e educação ambiental pode minimizar os impactos do turismo no meio ambiente, preservando o ecossistema dunar (COSTA; ROSSI; SCHUMACHER, 2002). A realização desses percursos com responsabilidade, conscientização ambiental e demonstrações hospitalares fomenta o turismo sustentável.

2 Metodologia

2.1 A localização do estudo

O polo Costa das Dunas contempla 17 municípios e abrange todo o litoral oriental do estado do Rio Grande do Norte. Possui belas praias, lagoas, falésias, dunas e o maior cajueiro do mundo. A grande concentração de dunas, fixas e móveis, localiza-se no município de Extremoz, famoso pela praia de Jenipabu, porém o passeio de buggy se estende para outros municípios do polo, com destaque para Natal, Touros, Maxaranguape, Nísia Floresta, São Miguel do Gostoso e Tibau do Sul (RIO GRANDE DO NORTE, 2020). Os limites facilmente se confundem, Jenipabu localiza-se no município de Extremoz, RN, distante 25 km de Natal, e lá estão as dunas mais famosas, que já serviram de cenário para novelas globais, como “Tieta do Agreste” em 1989, “O Clone” em 2001 e “Flor do Caribe”, em 2013.

Ainda que os atrativos naturais sejam encantadores faz-se necessário o planejamento para implementar plano de educação ambiental e garantir a sustentabilidade futura. Recursos naturais que recebam fluxo turístico contínuo ou visitação frequente são mais suscetíveis à degradação, que os contemplados com alguma benfeitoria para ordenar a presença do visitante (BRAGA, 2006).

Nesse sentido, para amenizar os danos que podem ser causados aos atrativos, o aumento na demanda de turistas deve sempre ser acompanhado por um trabalho de estruturação

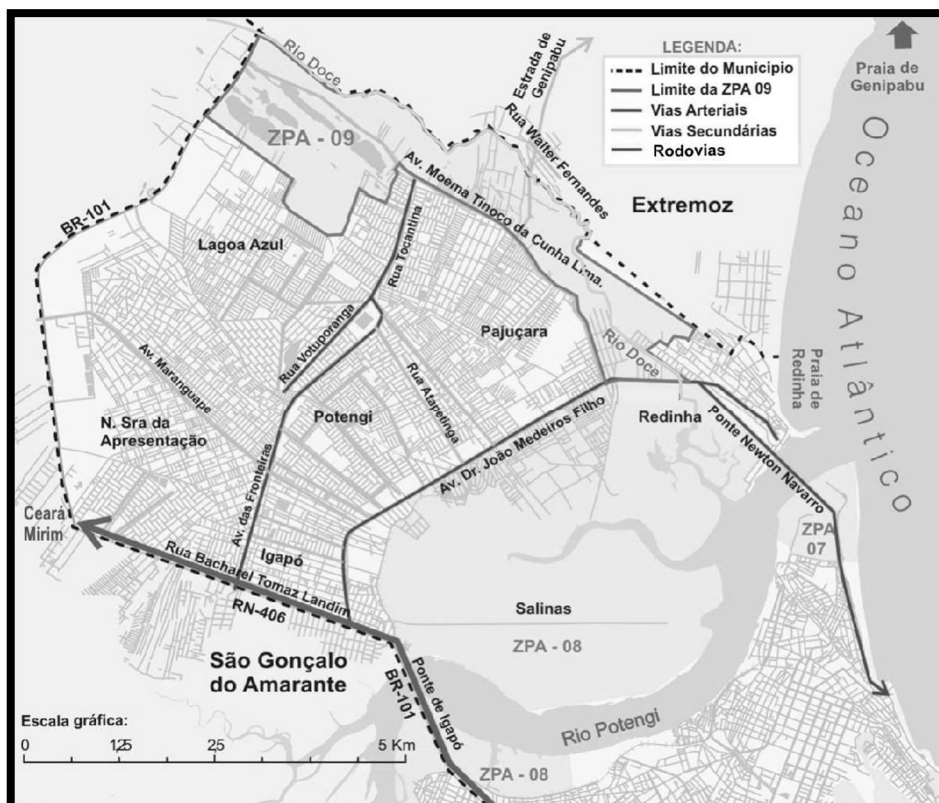
e ordenação das visitas, junto com um planejamento prévio que considere a necessidade de informar e conscientizar as pessoas, contando também com as Áreas de Proteção Ambiental (APA).

Nesse contexto, é importante evidenciar que no Brasil há relevante legislação concernente a APA e demais áreas de conservação e prevenção do meio ambiente. Assim, a Lei nº 9.985/2000, conceitua em seu art. 15 que:

A Área de Proteção Ambiental é uma área em geral extensa, com um certo grau de ocupação humana, dotada de atributos abióticos, bióticos, estéticos ou culturais especialmente importantes para a qualidade de vida e o bem-estar das populações humanas, e tem como objetivos básicos proteger a diversidade biológica, disciplinar o processo de ocupação e assegurar a sustentabilidade do uso dos recursos naturais (BRASIL, 2000).

Segundo o Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM) em seu Projeto de Modernização da Gestão Administrativa e Fiscal do Município de Natal, há a Zona de Proteção Ambiental 9 (ZPA 9) que constitui-se de lagoas e dunas ao longo do Rio Doce (IBAM, 2010), situada na Região Administrativa Norte de Natal, incluindo parte dos bairros de Lagoa Azul, Pajuçara e Redinha, conforme exposto por meio do Mapa 1.

Mapa 1- ZPA 9 no contexto municipal de Natal, RN.



Fonte: IBAM (2010).

2.2 Os sujeitos da pesquisa

Através da realização de estudo de caso, os dados foram coletados com a participação de 30 (trinta) bugueiros, durante o mês de outubro de 2015. Como instrumento de pesquisa, utilizou-se de entrevista para facilitar a obtenção dos dados cuja abordagem considera-se estudo de caso. A abordagem se deu segundo a proposta de Meksenas (2002), ao possibilitar uma aproximação do objeto circunscrito grupo de bugueiros e compreendê-los como uma unidade social.

Desta forma, o estudo de caso permitiu compreender o significado que os sujeitos pesquisados atribuem à profissão de bugueiro e às percepções de hospitalidade. Embora o ponto de partida dos passeios concentre-se em Natal e Extremoz, os dados foram obtidos durante o intervalo dos passeios no município de Muriú, RN. Como critério de inclusão para participar da pesquisa foram selecionados os bugueiros devidamente credenciados pela Secretaria de Turismo do Estado do Rio Grande do Norte.

Notou-se que eles conduziam o buggy equipado para trafegar na areia e realizavam passeios turísticos no polo das dunas. Portanto, os veículos apresentavam pneus adequados, filtro de ar protegido e “Santo-Antônio” (peça que serve de apoio para o passageiro do banco de trás reforçado).

A entrevista foi formada com questões que apreendiam a percepção de hospitalidade através do domínio de idiomas ou comunicação; segurança através do tratamento distinto dirigido ao público idoso e infantil e a qualidade da visitação turística no ecossistema dunar.

Como a pesquisa foi realizada com seres humanos, através de entrevista e formulários, foi necessário o uso do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme normatizado pela resolução CNS n° 466, de 12 de dezembro de 2012.

3 O passeio de Buggy enquanto atrativo turístico nas dunas

Atrativo é o elemento que vai desencadear o processo turístico. Qualquer recurso, atividade ou elemento patrimonial, territorial, de infraestrutura ou de qualquer outro tipo, que seja apresentado na sua forma natural, pode ser colocado a serviço da satisfação do turista. Tudo pode ser valorizado como um atrativo turístico, o clima, o relevo, uma praia, uma caverna, uma casa onde viveu alguém importante, um monumento, uma paisagem. Quanto mais atrativos o destino possuir maior será a possibilidade de atrair os turistas (GIMÉNEZ, 2006).

Os atrativos estão relacionados com as motivações de viagens dos turistas e a avaliação que os mesmos fazem desse elemento. É usual que elementos que compõem o cotidiano das pessoas que residem em uma certa localidade não lhes chame a atenção

e se mostrem extremamente atrativos para os visitantes que não participam desse cotidiano (IGNARRA, 2003, p. 53).

De acordo com Rose (2002) os atrativos classificam-se em naturais e culturais. Os naturais abrangem as montanhas, planaltos e planícies, costas e litoral, terras insulares, hidrografia, parques e reservas, grutas, cavernas e áreas de caça e pesca. E os culturais incluem a arquitetura, sítios, estabelecimentos de cultura e lazer, manifestações populares, realizações técnicas e acontecimentos programados.

A imagem de destinos é o principal fator influenciador da satisfação do turista, relação amplamente corroborada pela literatura da área, seguida pelos fatores serviços de transporte, informações e financeiros, restaurantes, atrativos turísticos e praias. A fidelidade, por sua vez, é influenciada, principalmente, pelas dimensões satisfação e imagem do destino como encontrados em outros estudos da área. Portanto, para fins práticos, cabe aos destinos de sol e praia, em especial o estudado, investir em aspectos que colaborem com a melhoria de sua imagem junto ao seu público consumidor, os turistas, uma vez que esta tem influência direta, forte e positiva junto à satisfação e a fidelidade ao destino (CHAGAS; SAMPAIO; SANTOS, 2013, p. 296).

O transporte é considerado um fator que contribuiu bastante para o desenvolvimento da atividade turística, principalmente a internacional. Em que possibilita oferecer uma ligação que é essencial entre o local de origem e o destino onde será praticado o turismo. Assim, o transporte pode ser considerado um aspecto fundamental da infraestrutura de um destino turístico.

Segundo Pakman (2014), o turismo é a atividade do viajante que visita uma localidade fora de seu entorno habitual, por período inferior a um ano, e com propósito principal diferente do exercício de atividade remunerada por entidades do local visitado. O transporte na atividade turística é fundamental para deslocamento entre os destinos durante as férias, por exemplo. Pode ser feito de ônibus, trens, carros pequenos e barcos.

Uma importante relação do turismo, que vale a pena ser enfatizada, é que as viagens de ônibus incentivam as pernoites, desta forma, estimulando o gasto em viagem. Portanto, rotas turísticas pitorescas bem desenvolvidas, necessitam do suporte da infraestrutura rodoviária, acomodação e pontos de parada para observação (PAGE, 1994, p. 45).

O meio de transporte impacta diretamente no nível de satisfação através do tempo dispendido e do custo. Quando o transporte assegura o meio de locomoção, em específico no contexto dunar, o Buggy permite desfrutar da experiência ao ar livre, reduzindo os riscos para trafegar no contexto das dunas móveis, por exemplo.

Quando uma viagem começa a ser planejada, os meios de transporte a serem utilizados na região devem ser levados em consideração. Uma cidade, ou um país, podem mostrar o seu desenvolvimento através de um sistema de transporte de qualidade. Se esse

sistema for bem desenvolvido, acessibilidade entre vários destinos de uma mesma cidade e em curto espaço de tempo pode acabar influenciando diretamente na escolha do destino, evidenciando a hospitalidade da cidade.

Palhares e Panosso Neto (2005), afirmam que além dos automóveis convencionais, outros também podem ser utilizados no transporte turístico. Buggys e Jeeps são muitas vezes empregados para passeios por praias e viagens fora da estrada (*off-road*). Em Natal há o Jeep Club e o Sindicato dos Bugueiros (PINTO-JUNIOR *et al.*, 2017). No Nordeste brasileiro, principalmente em Natal, RN e Fortaleza, CE, é muito comum a prática do passeio de Buggy pelas dunas, que auxilia no modo de vida e sustento dos bugueiros e, ainda motiva a participação social deles em clubes organizados; dentre os clubes, destacam-se o Clube do Buggy Ceará e o Buggy Club do Rio Grande do Norte (BCRN).

Acredita-se que os primeiros Buggys chegaram ao Brasil na bagagem de brasileiros residentes nos EUA. Eles traziam a carroceria e montavam na mecânica do fusca. O primeiro modelo feito totalmente no Brasil foi o *Glaspac*, que era cópia do modelo americano *Meyers Manx II*. O primeiro modelo com designer totalmente brasileiro foi o *Kadron*, feito pelo designer Anísio Campos, o mesmo criador do Puma. Vários fabricantes que surgiram nas décadas de 70 e 80 aproveitaram bem o momento de crescimento desse mercado e a falta de opções importadas. Contudo, a grande maioria não resistiu ao tempo e acabou fechando. Hoje ainda há empresas que fabricam Buggys no mercado, a *Bugre* (em Rio Bonito, no estado do Rio de Janeiro), a *BRM* (em São Paulo, SP) e a *Selvagem*, que fica no Rio Grande do Norte, RN (OLIVEIRA, 2016).

4 Resultados e Discussão

Com os dados coletados, foi possível verificar a importância que a hospitalidade tem para os bugueiros, o cuidado que eles têm com cada tipo de turista e a importância de preservar o meio ambiente, para dar continuidade ao seu trabalho. Levando em consideração a idade, 11 deles tinham entre 28 e 40 anos e, 19 deles tinham entre 41 e 67 anos de idade. Foram entrevistados 30 bugueiros em Natal, RN no ano de 2015, sendo a maioria, natural do município e trabalhador no ramo há mais de 20 anos.

Apesar da sazonalidade do trabalho que se concentra com mais frequência durante as férias, alta estação, bem como da falta de políticas públicas de educação ambiental, todos os participantes da enquete, unanimemente afirmaram gostar do trabalho. Muitos relataram que

não conseguiriam nem se imaginar exercendo outro tipo de trabalho. Salienta-se assim, que o ofício de bugueiro caracteriza-se como uma aptidão/vocação.

4.1 Domínio de idiomas: A comunicação como atributo que favorece a hospitalidade

Sobre o domínio de idiomas entre bugueiros, dos 30 entrevistados, menos de 50% possuem domínio em mais de um idioma. Apesar de ser um trabalho voltado totalmente para o turismo onde o idioma Inglês deveria ser quesito obrigatório, maioria dos entrevistados fala apenas o português. Porém, a agência de turismo responsável por distribuir os passeios entre os bugueiros, toma o cuidado de não colocar turistas estrangeiros com um bugueiro que não fala inglês. No caso de um turista que fala espanhol, se não houver nenhum bugueiro disponível que domine a língua, elege-se um que fala somente português, pois segundo eles, o idioma é de fácil compreensão e conseguem desenvolver bem um diálogo durante o dia. É importante ressaltar que os bugueiros que falam inglês, não são fluentes, apenas um domina a língua. Existem quatro deles que falam um terceiro idioma; foram citados francês e espanhol.

O domínio do idioma é uma das deficiências que afetam a hospitalidade de um destino. Sá *et al.* (2019) concluiu que para estabelecer a boa comunicação é necessário que todos os aparatos da hospitalidade como meios de hospedagens, restaurantes, bares, comércio e serviços de transporte estejam aptos a estabelecer diálogo em inglês, tornando a experiência turística satisfatória.

Em relação à comunicação com o estrangeiro, para Derrida (2003) a questão da hospitalidade começa aqui: devemos pedir ao estrangeiro que nos compreenda; que fale nossa língua, em todos os sentidos do termo, em todas as extensões possíveis, antes e a fim de poder acolhê-lo entre nós? Se ele já falasse a nossa língua, como tudo o que isso implica, se nós já compartilhássemos tudo o que se compartilha com uma língua, o estrangeiro continuaria sendo um estrangeiro e dir-se-ia, a propósito dele, em asilo e em hospitalidade? É este o paradoxo (DERRIDA, 2003, p.15).

4.2 Atributos da hospitalidade esperada: tratamento cuidadoso com o público idoso - infantil e a segurança do veículo utilizado no passeio turístico

Em relação à recepção, a abordagem é sempre realizada de forma educada, calorosa e simpática. Eles iniciam com um cordial “bom dia”, apresentam-se e em seguida oferecem o passeio. Esses gestos estão de acordo aos princípios básicos sugeridos por Castelli (2010, p. 193), segundo o qual:

Para que as organizações que integram a área da hospitalidade fomentem uma cultura da hospitalidade e uma atuação baseada em atitude hospitaleira por parte de todos os seus colaboradores, é necessário adotar alguns princípios básicos, chamo a atenção para quatro deles: segurança, cortesia, atenção contínua e coerência.

Quando questionados sobre o cuidado diferenciado na recepção com o turista estrangeiro, a maioria afirmou que não faz distinção para um turista brasileiro, trata-os com igualdade.

Atento ao fator idade foi relatado também pelos entrevistados, certo cuidado e preocupações tanto aos turistas de terceira idade como ao dispensado aos clientes acompanhados de crianças. Em relação ao primeiro grupo, 24 dos entrevistados informaram que ficam mais cautelosos durante o passeio, desaceleram o ritmo, para assegurar o bem estar, ao tratar-se de um turista que pode apresentar equilíbrio corporal reduzido, com reflexos e movimentos mais lentos.

Referente aos turistas infantes foi relatado pelos entrevistados que há um cuidado maior e atenção quando se trata do turista infantil, é necessária uma atenção especial que é dedicada, e materializada em pedidos, como por exemplo: há o pedido para a criança não se afastar dos pais; não mergulhar sozinha; não sentar em local perigoso, entre outros cuidados.

Relevante aspecto está relacionado com a hospitalidade personalizada para garantir a segurança dos turistas. Desse modo, Castelli (2010), aponta que tomando em consideração a percepção dos clientes, é possível identificar quatro patamares de atributos ao se analisar os bens e os serviços ofertados. São eles: básicos, atributos essenciais; esperados, que correspondem aos atributos que passam a fazer parte da experiência do cliente; desejados, que não fazem parte da experiência do cliente, porém quando fornecidos são apreciados; e inesperados, que são atributos surpresa.

Ainda segundo o autor, empresas que prestam serviços com todos esses atributos, provavelmente são empresas de sucesso. Para tornarem-se ainda mais brilhantes devem fomentar a cultura da hospitalidade e impregnar o agir de seus colaboradores com uma atitude hospitaleira. Trata-se de agregar um valor singular, assim, a execução do serviço atinge sua sublimidade, a qual é, certamente, sentida pelo cliente como algo diferenciado, que toca fundo a alma. Nesse contexto, analisando o serviço prestado pelos bugueiros, é possível observar os atributos (Quadro 1) identificados por Castelli (2010).

Quadro 1- Nível de percepção de bugueiros segundo atributos da hospitalidade, 2015.

Atributo	Aplicação	Interpretação
Atributo Básico	Determinado pelo passeio em si.	Atendido em sua totalidade pelos entrevistados.

Atributo Essencial	Roteiro seguido conforme contratado (inclui também a pontualidade).	No caso de turista estrangeiro, atendido parcialmente, pois nem todos os bugueiros falam o idioma do cliente.
Atributo Desejado	Colocado em prática por meio da cordialidade, receptividade, gentileza, atenção e educação desprendida durante a prestação do serviço.	Realizado durante a prestação do serviço.
Atributo Inesperado	Perceptível através das práticas de hospitalidade sustentável.	Proporciona ao turista uma visão clara da preocupação do condutor com o meio ambiente e a qualidade do seu atendimento, oferecendo orientação e alternativas para uma experiência única de interação com a natureza.

Fonte: Castelli (2010), adaptação dos autores.

Especificamente no aspecto segurança, o visitante certamente deseja encontrar um destino seguro, incluindo transporte, hospedagem e pontos de visitação. A cortesia é o desejo do visitante em ser bem tratado, com cordialidade e amabilidade, para que sinta em casa. A atenção contínua, uma atenção permanente, é dedicada ao visitante desde a sua chegada até o momento de sua partida. E a coerência, é onde o visitante espera que todos os serviços oferecidos mantenham um mesmo padrão.

No contexto das dunas, no que se refere à segurança, recomenda-se a realização do passeio com bugueiro que seja credenciado pela secretaria de Turismo do RN, cuja capacitação garante a segurança do usuário durante as manobras no ecossistema dunar, onde a configuração das dunas móveis muda frequentemente devido à dinâmica dos ventos.

Alguns bugueiros informaram que adaptam seus respectivos passeios de Buggy às demandas de cada turista, na medida do possível, priorizando o roteiro proposto pela agência de turismo responsável pela divulgação e contrato prévio do passeio.

Foi percebido também o cuidado ambiental como manifestação de hospitalidade, pois, o perfil de turistas que buscam o turismo na natureza tem apresentado cada vez mais uma tendência em valorizar e respeitar o meio ambiente. Contudo, ações preventivas de educação ambiental são desejáveis principalmente tratando-se de turismo em área de preservação ambiental (APA). O contexto de uma área protegida requer uma hospitalidade diferenciada, com fiscalização rigorosa e ações contínuas de monitoramento ambiental.

4.3 Qualidade da visitação turística no ecossistema dunar

Em relação à conservação do meio ambiente, a opinião varia um pouco. Alguns se mostram desacreditados que a situação possa melhorar ainda, enquanto outros, porém,

acreditam que conservar é a melhor maneira de garantir um bom futuro, manter intacto o local de trabalho e ter uma boa qualidade de vida.

Questionados se havia alguma lei de preservação do local em que eles trabalham, a informação obtida foi de que o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) e o Instituto de Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente (IDEMA) são responsáveis pela preservação das dunas, lagoas, rios e praias por onde o passeio ocorre.

Quando se fala em atividade turística realizada no meio natural, logo surge uma preocupação sobre conservação e preservação do meio ambiente. Por isso a importância de verificar o cuidado que o bugueiro está tomando com relação à natureza durante o passeio. A destruição dos ecossistemas naturais onde ocorre uma atividade turística é inegável. O uso irregular de áreas protegidas pode causar danos irreversíveis. Tal destruição é imensurável nos ecossistemas naturais onde ocorre uma atividade turística sem planejamento adequado.

De acordo com Delgado, (2007), o que vai garantir a preservação ambiental, o respeito à comunidade local e a qualidade da visita será o controle periódico da atividade turística naquele ambiente. A educação ambiental seria uma das estratégias a ser adotadas para se melhorar a qualidade da visita turística na natureza. O ecoturismo tem preconizado atividades turísticas de maneira a amenizar danos aos ecossistemas. Contudo, a eficácia dessas diretrizes depende do planejamento turístico adequado, considerando que:

As praias, manguezais, sistemas lacustres, arrecifes, rios e estuários são exemplos de ecossistemas valiosos para o turismo, e, muitas vezes, não são adequadamente avaliados no quadro dos planos e programas de desenvolvimento turístico. Frequentemente, a diversidade e complexidade dos ecossistemas litorâneos, assentamentos de urbanizações turísticas em larga escala, não são bem avaliados, sujeitando-se a critérios ambientais estreitos que não reconhecem a existência e interdependência de ecossistemas, não calculam as capacidades de sustentação, a localização da infraestrutura, do equipamento e das atividades dos turistas (MOLINA, 2005, p.57).

Os locais que são destinados ao entretenimento geralmente sofrem com a falta de controle da capacidade de carga, decorrente da falta de planejamento ambiental e de investimento em educação ambiental para ampliar a percepção da importância de preservação dos ecossistemas. Sendo importante a criação de política pública que fiscalizasse e/ou incentivasse o uso de materiais biodegradáveis em embalagens utilizadas para transporte de alimentos pelos turistas nas regiões balneárias e limitasse o consumo de alimentos durante os passeios para evitar o descarte e poluição ambiental em espaços naturais:

A grande maioria dos indivíduos que interagem as áreas turísticas vivem em cidades, submetidos a um ritmo exigente e a uma pressão externa que os leva a um progressivo

acúmulo de tensões. Em tais condições, vão para o local de suas férias com a intenção de “esquecerem-se dos problemas” e dispostos, quase decididos, a variar seus padrões de comportamento, a “mimetizarem-se”, embora pretendam o contrário (MOLINA, 2005, p.68).

Para evitar a poluição do ambiente em que trabalham, os bugueiros recolhem o lixo dentro do próprio Buggy e se encarregam de descartar em locais apropriados. Alguns distribuem sacolas para uso ao longo do passeio e todos eles pedem para que nada seja atirado para fora no carro.

A falta de saneamento e destinação correta dos resíduos espalhados nas praias e mares do litoral de Natal, RN desqualifica a hospitalidade, gera inquietação e desmotiva o retorno do turista. A falta de asseio promove a desordem, descaracteriza a paisagem devido ao acúmulo de resíduos: descarte de *bitucas* de cigarro, embalagens plásticas de alimentos, bebidas e dejetos.

Ressalta-se a importância de proibir o descarte de resíduos durante o trajeto do passeio nas dunas e à beira mar. A decomposição dos materiais demora muitos anos, e o descarte pode prejudicar não só o lençol freático como também a saúde dos animais, bem como atrair roedores. A Tabela 1 a seguir informa os resultados obtidos com esta pesquisa em vários aspectos suscitados anteriormente.

Tabela 1 – Análise descritiva da hospitalidade personalizada durante atividade de bugueiros. Natal, Rio Grande do Norte, Brasil, 2015.

Variável	N	%
Distinção entre turistas estrangeiros e brasileiros		
Sim	8	27,0
Não	22	73,0
Hospitalidade com o turista idoso		
Sim	24	80,0
Não	6	20,0
Hospitalidade com o turista infantil		
Sim	16	53,0
Não	14	47,6
Adequação do passeio ao interesse do turista		
Sim	18	60,0
Não	12	40,0
Conhecimento de política de preservação das Dunas		
Sim	27	90,0
Não	3	10,0
Total	30	100,0

Fonte: DETUR/UFRN (2015)

Em pesquisa publicada em 2017 (apresentada nas referências), foi possível perceber resultados semelhantes aos aqui descritos, trazendo a percepção da Secretaria de Turismo (SETUR) em relação ao passeio de buggy.

O passeio de buggy é um atrativo turístico regional, parte do patrimônio cultural, consolidada enquanto no processo de hospitalidade e na própria comunidade, apesar de toda a reflexão a respeito dos impactos ambientais. Para a Secretaria de Turismo, o passeio de buggy é uma prática importante na região litorânea do Estado, além de movimentar a economia local (PINTO-JUNIOR *et al.*, 2017).

No que tange à preocupação com o meio ambiente, acredita-se que os bugueiros veem como extremamente importante a discussão do tema para manutenção futura da atividade. Em relato da representante do Sindicato dos bugueiros, ela afirma que há um roteiro a ser cumprido em cima da duna e que a rota não é feita por cima da vegetação, a rota é somente na areia. Quando o roteiro já teve muito tráfego por ele, passa-se para outro. Deve-se ter cuidado com o carro para não ter vazamento de óleo em cima da duna, ter cuidado para que o turista não solte nada em cima da duna e orientar, caso ele queira jogar lixo, para colocar na lateral do carro ou deixar o seu lixo no ponto comercial antes do início do passeio (PINTO-JUNIOR *et al.*, 2017).

4.4 Discussão da hospitalidade a partir de atributos

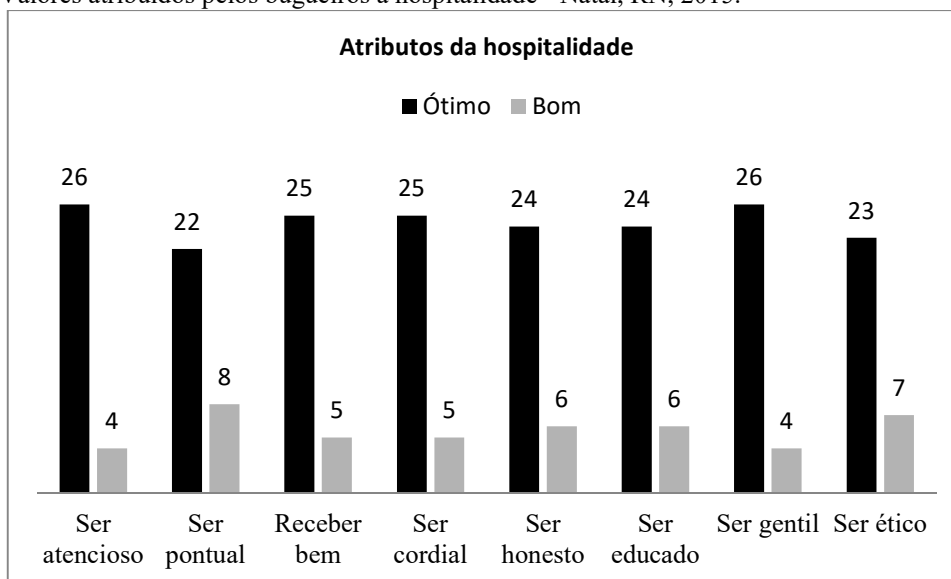
A hospitalidade para os bugueiros é a peça chave do turismo, pois acreditam que ambos sejam imprescindíveis na prática. O ato de receber bem, acolher de forma agradável, ser gentil com o turista, ter pontualidade, ética, ser atencioso e ter cordialidade tem um nível elevado de aceitação entre eles.

Com base na Escala de Likert adaptada para aferir a atribuição de notas de nível de importância aos sinônimos da boa hospitalidade, considerando nível baixo de importância nota (um), regular (dois), bom (três), muito bom/ótimo (quatro), constatou-se que nenhum atributo hospitaleiro obteve nota menor que dois ou regular. Os valores atribuídos pelos bugueiros à hospitalidade comprovam a importância de se estabelecer bons ou ótimos comportamentos nas relações com turistas durante o passeio (Gráfico 1).

Em outras sociedades alguns atributos que os bugueiros brasileiros apontaram como demonstração de hospitalidade, são atributos que fazem parte da convivência. A honestidade, a educação são valores cotidianos, postos como dádiva. Portanto, a hospitalidade seria a demonstração de cuidado e atendimento de modo a superar o essencial e o esperado das relações

de convivência durante a prestação do serviço. Ocorre uma linha tênue entre a percepção de honestidade e o bom desempenho da hospitalidade.

Gráfico 1- Valores atribuídos pelos bugueiros à hospitalidade - Natal, RN, 2015.



Fonte: Acervo da pesquisa (2015) $n = 30$.

Todos os entrevistados consideram o seu trabalho de suma importância para o turismo de Natal, RN. Não conseguem imaginar alguém vindo até Natal e não realizando o tradicional passeio de buggy, “com ou sem emoção”.

4.5 A hospitalidade como atributo da diversidade étnico cultural do povo brasileiro

O termo hospitalidade sustentável foi proposto tendo em vista o papel do bugueiro enquanto ator social, por ter o contato direto na atividade turística de passeio, expressando a hospitalidade e manifestando instruções práticas de cuidado com a natureza e de cunho educativo com os turistas durante a realização destes passeios.

Nesse sentido, foi elaborado o Quadro 2 a seguir com a síntese das respostas dos entrevistados.

Quadro 2- Receptividade com o turista por parte dos bugueiros, Natal, RN, 2015.

Tipo de ação de receptividade	Maneiras de expressar a receptividade
Receptividade calorosa	- Da melhor maneira possível; - Me apresento ao turista, falando bom dia e meu nome. Em seguida explico o passeio que vai ser feito com ele de buggy; - De forma agradável, simpática e educada. - Com a maior atenção possível;
Com educação	- Com boa educação; - Sou educado, recebo bem; - De forma cordial e educada;

	- Com alegria e educação
Cumprimentos	- Bom dia, explico o passeio e vamos em frente; - Com um bom dia; - Bom dia, me apresento e falo do passeio; - Bom dia e Feliz Natal; - Com um bom dia e um belo sorriso;
Local de hospedagem	- Me apresento a ele no hotel e em seguida apresento o passeio; - No hotel, me apresento e apresento o passeio; - No hotel, com sorriso no rosto.

Fonte: DETUR/UFRN (2015).

5 Considerações finais

O turismo, hospitalidade e meio ambiente estão diretamente ligados. Na concepção do turismo sustentável, tanto a hospitalidade quanto a qualidade da visitação turística através da educação ambiental são imprescindíveis. Os bugueiros são conscientes de que a conservação/preservação do ecossistema dunar é fundamental para assegurar a paisagem do local de trabalho.

Os bugueiros participantes do estudo têm consciência da importância do seu ofício para o desenvolvimento econômico da região. Atribuem elevado grau de importância para os atributos da hospitalidade na atividade que realizam. Embora tenham deficiências em relação ao atributo comunicação pelo não domínio de outros idiomas, a personalização do passeio e o cuidado na distinção de públicos idosos e infantil assegurou a hospitalidade inesperada. A hospitalidade evidenciada pelos bugueiros pode ser considerada sustentável ao equilibrar o “bem receber” atrelada aos limites de respeito à conservação e preservação ambiental.

Em relação à qualidade da visitação turística nas dunas, os bugueiros percebem a paisagem do ecossistema dunar como local de trabalho e praticam educação ambiental e seguem proclamando advertências simples como: “não jogue lixo na areia” até que fiquem ultrapassadas. Eles dependem desse espaço para viver e obter renda, assim como de todo o ecossistema. Osbugueiros são atores chaves na sensibilização/conscientização ambiental. E a hospitalidade vivenciada proporciona uma experiência única para o turismo sustentável e desenvolvimento regional.

Referências

BRAGA, Debora. **Planejamento turístico: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil, 2006. v. 1.

BRASIL. **Lei nº 9.985 de 18 de julho de 2020**. Regulamenta o art. 225, § 1o, incisos I, II, III e VII da Constituição Federal, institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza e dá outras providências. Brasília, DF, 18 jul. 2000.

Bárbara Monnik da Silva, Silvânia Melo da Cunha, Amanda Almeida Gomes Dantas, Camila Kayssa Targino Dutra, Sueli Aparecida Moreira

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços. São Paulo: Saraiva, 2010.

CHAGAS, Márcio Marreiro; SAMPAIO, Luciano Menezes Bezerra; SANTOS, Kaline Elizama Bezerra. Análise da influência da imagem de destinos na satisfação e fidelidade a destinos de turismo de sol e praia: um estudo em Natal, RN. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 2, p. 296-316, 2013.

COSTA, P. C. P.; ROSSI, P. R.; SCHUMACHER, S. M. Reflexões finais: a real contribuição do ecoturismo para a natureza. *In*: NEIMAN, Zysman (org.). **Meio ambiente, educação e ecoturismo**. Barueri, SP: Manole, 2002.

CRISÓSTOMO, Francisco Roberto. **Turismo e hotelaria**. São Paulo: DCL, 2004.

DELGADO, Mauricio. Análise da Metodologia criada por Miguel Cifuentes referente à capacidade de carga turística. **Turismo em Análise**, v. 18, n. 1, p. 73-93, 2007.

DERRIDA, Jacques. Questão do estrangeiro: vinda do estrangeiro. *In*: DERRIDA, J; DUFORMANTELLE, Anne (org.). **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.

GIMÉNEZ, Josep-Francesc Valls. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

IBAM. **Projeto de Modernização da Gestão Administrativa e Fiscal do Município do Natal**. Natal: IBAM, 2010.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Thomson, 2003.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004.

MEKSENAS, Paulo. **Pesquisa social e ação pedagógica**. São Paulo: Loyola, 2002.

MOLINA, Sergio. **Turismo**: metodologia e planejamento. Bauru, SP: EDUSC, 2005.

OLIVEIRA, F.V. **Capacidade de carga nas cidades históricas**. Campinas: Papirus: 2008.

OLIVEIRA, Marco Antônio. **Dez melhores brasileiros, parte IV**: Bugues. São Paulo: Autoentusiastas – Ed. Alaúde, 2016. Disponível em:
<https://www.autoentusiastas.com.br/2014/11/10-melhores-brasileiros-parte-iv-bugues/>. Acesso em: 5 maio 2020.

PAKMAN, TroccoliElbio. **Sobre as definições de turismo da OMT: uma contribuição à história do pensamento turístico.** Fortaleza: ANPTUR, 2014.

PAGE, Stephen J. **Transport for tourism.** London: Routledge, 1994.

PALHARES, Guilherme Lohmann; PANOSSO NETO, Alexandre. **Transporte para turistas: conceitos, estado da arte e tópicos atuais.** In: TRIGO, Luiz. G. Godói. (org.). *Análises Regionais e Globais do Turismo Brasileiro.* São Paulo: Roca, 2005.

PINTO-JÚNIOR, Jonas Sérgio do Rêgo; DUTRA, Camila Kayssa Targino; FERREIRA, Ana Beatriz Gomes; RODRIGUES, Juliana Garcia Vidal; MOREIRA, Sueli Aparecida. Paradoxos do turismo sustentável: implicações de ordem ambiental e econômica do tráfego de veículos nas dunas e à beira-mar de Jacumã (RN). **Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur)**, v. 10, n. 4, 2017.

PLENTZ, Renata Soares. **Dialética da hospitalidade: caminhos para a humanização.** 2007. Dissertação (Mestrado em Turismo) -Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, 2007.

RIO GRANDE DO NORTE. **Polo Costa das Dunas.** Natal, Secretaria de Estado de Turismo, 2020. Disponível em: http://setur.rn.gov.br/?page_id=3666. Acesso em: 13 maio 2020.

ROSE, Alexandre Turatti. **Turismo: planejamento e marketing.** Barueri, SP: Manole, 2002.

SÁ, George Fernandes de; CUNHA, Silvânia Melo da; MOREIRA, Sueli Aparecida; VICO, Roberto Paolo. Estádio Arena das Dunas e Copa do Mundo 2014: legado turístico em Natal, RN. **Revista & Cidades**, v. 1, n. 2, 2019.

Submetido em: 28/11/2019
Aprovado em: 25/05/2020