SÍTIO DO MATO: UMA EXPERIÊNCIA A PARTIR DA RURALIDADE E DA HOSPITALIDADE (PORTO ALEGRE/RS)

Alice da Silva Costa

José Luiz Barbosa

Valéria Silva dos Santos

RESUMO

Este estudo teve como objetivo a elaboração de um diagnóstico prospectivo acerca dos aspectos mais relevantes em termos de recepção de turistas na propriedade Sítio do Mato. Configurando-se como um estudo de caso, de abordagem qualitativa, utilizou-se das técnicas de entrevistas semi-estruturada, observação e análise SWOT. Os resultados da pesquisa evidenciaram que a propriedade proporciona a seus visitantes experiências unicas no âmbito do turismo rural, sendo necessário algumas melhorias em relação a sustentabilidade da propriedade nas atividades oferecidas.

Palavras chave: Turismo Rural, Hospitalidade, Sítio do Mato

ABSTRAT

This study aimed to draw up a prospective diagnosis about the aspects most relevant in terms of reception of tourists at the property Sitio do Mato. Setting up as a case study of qualitative approach, we used the techniques of semi-structured interviews, observation and SWOT analysis. The survey results showed that propriedae affords its visitors unique experiences in rural tourism, it is necessary some improvements over the sustainability of the activities offered on property.

Keywords: Rural Tourism, Hospitality, Sítio do Mato

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho constitui-se como uma análise diagnóstica do empreendimento rural Sítio do Mato apresentando como tema a hospitalidade a partir do serviço de recepção de turistas na propriedade rural. O estudo tem como

objetivo elaborar um diagnóstico prospectivo acerca dos aspectos mais relevantes em termos de recepção de turistas na propriedade. Hospitalidade, por ser um conceito bastante abrangente, levou-nos a restringir nossa análise ao âmbito das ações de recepção, acolhimento e condução dos visitantes durante sua estada na propriedade rural.

O trabalho está dividido em seis capítulos, sendo eles: introdução, descrição do objeto de estudo, a perspectiva da hospitalidade no turismo rural, metodologia, resultados e nossas recomendações. No primeiro capítulo apresentamos a estrutura do trabalho. O segundo apresenta o *lócus* de estudo, sendo este dividido em três subcapítulos: início da caminhada, desenvolvimento associado e experiências e práticas. Estes descrevem a história da propriedade rural e atividades desenvolvidas pelo empreendimento.

Após a descrição do objeto de estudo, o terceiro capítulo traz para discussão os temas turismo rural e hospitalidade, para a inserção e compreensão de ambos os conceitos na elaboração do trabalho. O quarto capítulo refere-se a metodologia, que retrata a forma como a pesquisa foi desenvolvida, bem como as técnicas utilizadas. Dando sequência o quinto capítulo, apresenta os resultados encontrados apartir da metodologia, trazendo a análise do empreendimento Sítio do Mato.

Ao finalizar, alcançando o objetivo deste trabalho, o sexto capítulo traz as recomendações elaboradas pelos pesquisadores a partir do estudo realizado no Sítio do Mato, no município de Porto Alegre/RS.

2 SÍTIO DO MATO, NO ESPAÇO E NO TEMPO

2.1 O INÍCIO DO CAMINHADA

O Sítio do Mato, localiza-se na Zona Rural de Porto Alegre, no Bairro Belém Velho e, enquanto porção de terra, foi adquirido em 1986 com o intuito inicial do estabelecimento de um espaço de lazer familiar e de (re)aproximação com o meio rural e com a natureza, já que o proprietário possui em suas origens uma ligação com o interior e o espaço rural. Foi também, um espaço pensado para o plantio diversificado, em pequenas quantidades para o consumo familiar.

O nome do empreendimento se deve ao simples fato de os proprietários, quando de suas idas ao sítio, referiam-se ao espaço como sendo “o mato” ou “do mato”, logo se associando assim a ideia de “Sítio do Mato”.

Figura 1 - Entrada da propriedade

Fonte: Arquivo Pessoal dos autores

Com as dificuldades comerciais advindas de uma crise econômica e financeira, os proprietários decidiram residir no sítio, que na época não possuía água encanada tampouco energia elétrica. A ideia de profissionalizar-se e utilizar o sítio como uma alternativa de renda começa a surgir no decorrer do tempo e, enquanto a esposa mantinha seu trabalho na área urbana para dar sustentação a família, o proprietário interessa-se por participar de cursos na área de pesca, agricultura, lazer e turismo até que, em 2000 ele tem a oportunidade de participar de um curso de Turismo Rural, com estágio na Itália.

O desenvolvimento do Sítio deu-se a partir dos conhecimentos e vivências do proprietário e foi impulsionado quando o pedagogo de uma escola, ao conhecer a proposta, dissera: “era tudo que eu queria”, e respaldou o Sítio do Mato. A partir de então a propriedade focou-se no Turismo Pedagógico, desenvolvendo atividades adequadas e vendendo seu produto nas escolas da cidade de Porto Alegre.

“Inspirada” na Quinta da Estância[1], a propriedade procurou estabelecer um espaço de recreação, lazer e práticas pedagógicas pequenas e diversas. Pretendeu-se ser um espaço diferente de um *playngound* ou um “parquinho”, o que já existe no

[1] Empreendimento reconhecidamente de sucesso existente no município de Viamão/RS, que trabalha com educação ambiental (mais informações em http://www.quinta-da-estancia.com.br/).

espaço urbano. Procurou-se, isto sim, remontar as temporadas que o proprietário passava na casa do “nono”, no espaço rural. O investimento foi baixo, sem contar com a necessidade de empréstimos.

Um dos percalços iniciais foram os longos trechos não-asfaltados da estrada para acessar o Sítio. Atualmente há um curto espaço é de chão batido – em relação ao percurso de 17 Km entre a área central de Porto Alegre e a propriedade. Por se tratar de um espaço rural a sinalização indicativa ganha especial importância. A mesma é existente, porém é “acanhada”, tal característica justifica-se a partir da compreensão de que a propriedade trabalha somente com reservas antecipadas de visitação. A sinalização existente dos Caminhos Rurais colabora.

2.2 O DESENVOLVIMENTO ASSOCIADO

A propriedade atuou em conjunto com extensão rural, com consultorias de turismo e é claro poder público estadual e municipal, com capacitações, entre outros. E, em 1999, o proprietário passa a atuar junto à Associação Belém Velho, onde se utilizou do argumento que as atividades turísticas no espaço rural da região seriam capazes de promover a sustentabilidade e gerar empregos diretos e indiretos, para mobilizar e sensibilizar os moradores da região.

Em 2000 o curso de Turismo da PUCRS realiza inventário da propriedade. Nesta época os moradores do Bairro Belém Velho começam a participar ativamente do Orçamento Participativo, reivindicando infraestrutura, visibilidade e cooperação na região. Na mesma época a Prefeitura – através de parceria entre a Secretaria do Meio Ambiente e o Escritório de Turismo –, estimula a formatação e realização de roteiros ecológicos pela região.

Tais roteiros podem ser compreendidos como embriões dos Caminhos Rurais, que tem como protagonistas o poder público municipal (que mobiliza, fomenta e divulga) e a comunidade formada por alguns pequenos empreendedores (que acreditam, atendem aos turistas, planejam, investem, etc.). Houve um trabalho inicial em conjunto com o poder público nessa época, porém houve descontinuidade administrativa e seus efeitos foram sentidos. Apenas a partir de 2005, o processo coletivo dos Caminhos Rurais foi retomado pelo poder público.

Na visão do proprietário, o Sítio do Mato foi alavancado com o roteiro ecológico do Belém Velho, que se tornou matriz para os Caminhos Rurais e cresceu junto com o desenvolvimento do Bairro. O Sitio também participa de eventos como Festa da Uva e Ameixa.

Atualmente o público alvo do Sítio do Mato consiste em grupos de crianças em suas séries iniciais de escolas de Porto Alegre. Onde há, é claro, possibilidades de outros grupos e públicos freqüentar o Sitio em ocasiões especiais, como o proprietário nos relata, no Sitio já foram realizadas festas familiares, festas de aniversário entre outras atividades. O Sitio, de acordo com o proprietário, suporta o número de 150 crianças, porém gira em torno de 80 crianças, isso não em termos de capacidade carga e sim de acordo com a logística realizada pelo proprietário e monitores, que por sua vez, formam um grupo de 10 profissionais das áreas de turismo e biologia. O Sítio trabalha com turistas há catorze anos, porém, apenas a dois anos mantém sua sustentabilidade econômica.

2.3 AS EXPERIÊNCIAS E PRÁTICAS

As atividades no Sitio do Mato são realizadas em meio-turno, já sendo pensadas para o público escolar. As escolas e pedagogos enviam ao proprietário e monitores informações sobre qual assunto deve ser dada ênfase durante a visita, deste modo a equipe do Sitio elabora as atividades, bem como as informações que devem ser passadas aos alunos.

O proprietário nos relata que na recepção, antes da porteira do Sitio, existe um local com bancos onde são acolhidas e instruídas as crianças. Neste espaço elas são devidamente sensibilizadas em relação ao espaço que irão adentrar, recebendo informações e regras a serem seguidas. Devidamente sensibilizados, as crianças são organizadas e distribuídas em grupos e direcionados adequadamente.

Da chegada até o local das primeiras “experiências” as crianças percorrem uma curta distância vestindo um chapéu de palha e assoando em apitos, para que seja um trajeto diferenciado. No percorrer deste trajeto informações acerca da natureza do local e da ecologia são informadas aos alunos.

Apesar de o Sítio possuir uma área relativamente pequena, ele possui diversas atividades e espaços que são aproveitadas pelas crianças. Nestas atividades as crianças vivenciam a experiência de estarem no meio rural. Podemos aqui citar algumas das atividades que são realizadas com as crianças: Visitação a Horta – a horta da propriedade possui hortaliças, chás, plantas silvestres, espécies frutíferas entre outros, aqui as crianças possuem a oportunidade de plantar mudas e levarem para casa, também são estimulados o toque, o cheiro, o gosto através da experiência com as plantas.

Figura 2 - Horta plantada pelos visitantes

Fonte: Arquivo Pessoal dos autores

Figura 3 - Alface oferecida aos visitantes

Fonte: Arquivo Pessoal dos autores

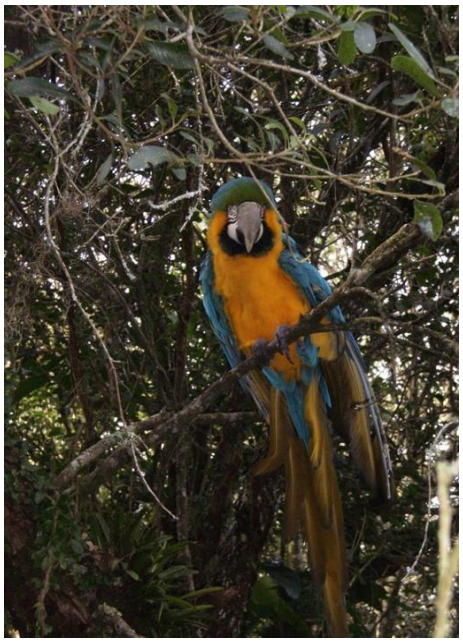
Outra atividade é a Visita aos animais, aqui as crianças são estimuladas a tocarem nos animais sem medo, são dadas explicações acerca do mesmo, podemos encontrar na propriedade animais como vaca, cavalo, galinhas, ganços, coelhos,

pássaros, e outros. A propriedade também conta com uma trilha, onde as crianças aprendem sobre a vegetação, a importância das arvores, entre outros assuntos que são abordados.

Figura 4 - Galinheiro onde é possível entrar em contato com os animais

Fonte: Arquivo Pessoal dos autores

Figura 5 - Arara Azul que habita a propriedade livremente



Fonte: Arquivo Pessoal dos autores

Figura 6 - Ovelha que pode ser alimentada pelo visitante

Fonte: Arquivo Pessoal dos autores

Contudo a propriedade oferece a seus visitantes contato direto com o meio rural, fazendo parte de uma experiência única, fazendo com que as crianças tenham contato com e natureza e meio rural, e ao mesmo tempo estimulando o aprendizado e a sustentabilidade.

Figura 7 – Paisagens

Fonte: Arquivo Pessoal dos autores

3 A PERSPECTIVA DO RURAL E DA HOSPITALIDADE NO TURISMO

3.1 O TURISMO RURAL

O turismo rural surge a partir de transformações globais, onde o processo de reestruturação social e econômico afeta direta e indiretamente o espaço rural como um todo e a agricultura em particular. Para Schneider (2006) a "expansão do turismo nas aéreas rurais pode ser compreendida, de um lado, como uma resposta a reestruturação da economia sob os efeitos da globalização, sendo o aparecimento das atividades não-agrícolas uma destas dimensões".

Deste modo com as novas procuras pelas "qualidades" do meio rural, surge a valorização dos produtos orgânicos, a preservação do meio ambiente, a busca pela convivência com a natureza, gerando desta forma um novo tipo de consumidor. Para Schneider (2006, p. 126), este novo modelo de consumidor faz com que os agentes que operam no meio rural entendam que há a necessidade de "substituir o modelo de desenvolvimento da produtividade agrícola para se basear nos pressupostos da ética, da sustentabilidade ambiental, da equidade social e da viabilidade econômica." Com isto a valorização e o incentivo nas formas de ocupação, emprego e geração de renda ganham destaques e promovem as atividades não-agrícolas.

Os agricultores, famílias e os demais moradores do meio rural tomam como característica o trabalhar com atividades agrícolas e não-agrícolas, sendo esta considerada a pluriatividade. Para Schneider(2006) este novo rural oferece a atividade agrícola o "conviver com outros setores, como o comércio, os serviços e a industria da transformação e , com isso, altera-se a tradicional concepção de que o espaço rural se resume a agricultura.

Segundo o IBGE(2005), a definição de turismo rural pode ser considerada simples, onde é definida como "toda a área ou espaço físico que estiver localizado fora do perímetro urbano, cuja definição é dada a partir da respectiva da legislação municipal onde estiver situada". Porém, há muitos outros aspectos a serem considerados importantes ao definir o turismo no meio rural, como por exemplo, a densidade populacional, o grau rural a partir do sentido simbólico e cultural, entre outros.

3.2 A HOSPITALIDADE

A hospitalidade apresenta-se como

> dádiva, como relação, não é unilateral, mas implica interação. Neste caso, pensar a dádiva em Turismo de base comunitária requer também uma nova percepção do significado de *hospitalidade*, uma vez que este ultrapassa a noção clássica vinculada apenas ao ato de receber para se expressar como troca, interação, descoberta e retroalimentação. Neste caso, a experiência integral do turista em sua relação com a realidade local passa a se constituir também premissa essencial em planejamento. Esta condição leva a outra reflexão: qual o perfil do turista desejado para iniciativas de Turismo (...)? (BARTHOLO *et al*, 2009, p. 117).

Hospitalidade, conforme Bartholo *et al* (2009) apresenta-se como um conceito polissêmico, com variadas definições em diversos contextos. Gidra e Dias (2004, p. 119) entendem que não há possibilidade da existência de um conceito único sobre o assunto, “da mesma forma como não existe uma maneira única de a hospitalidade expressar-se no plano real e objetivo”. Para Camargo (2005, apud PANOSSO NETTO, 2008, p. 70) “hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural”.

A hospitalidade está fortemente ligada ao Turismo, porém perpassa diversas atividades e, é na hospitalidade que o Turismo se torna um fenômeno eminentemente virtuoso, sendo que as teorias de ambos devem se complementar, pois busca-se “compreender a hospitalidade como uma possibilidade de teoria para o Turismo, fundamentada na relação que se estabelece entre hóspede e anfitrião, relação motivada pelo encontro, pela busca de vínculos diversos e complexos (...)” (BARTHOLO *et al*, 2009, p. 117).

A hospitalidade é compreendida no contexto das relações humanas, baseada na reciprocidade entre visitantes e anfitriões. Portanto, ela está associada à relação social, aos vínculos, em suma, à dádiva (ibidem, p.220). Segundo Dencker, citada por Bartholo *et al* (2009, p. 220):

> A hospitalidade manifesta-se nas relações que envolvem as ações de convidar, receber e retribuir visitas ou presentes entre os indivíduos que constituem uma sociedade, bem como formas de visitar, receber e conviver

> com indivíduos que pertencem a outras sociedades e culturas; desse modo, pode ser considerada com a dinâmica do Dom.

Se for verdade que, na hospitalidade comercial, a reciprocidade é primariamente baseada em troca monetária (LASHEY apud BARTHOLO *et al*), não há impedimento que a relação entre hóspede e anfitrião extrapole aquela prevista pelo contrato. Nas palavras de Camargo, "na hospitalidade comercial, a hospitalidade propriamente dita acontece após o contrato, sendo que esse 'após' deve ser entendido como 'para além do' ou 'tudo o que se faz além do' contrato" (ibidem, p. 220).

No Turismo, a hospitalidade em seu sentido lato constitui-se "da vontade de receber para intercambiar o que se tem de mais caro, que é o sítio simbólico de pertencimento e de ser recebido, estar aberto, viajar deslocando-se do seu centro de referência para encontrar o outro" (ZAOUAL, apud BARTHOLO *et al*,, 2009, p. 158).

A hospitalidade comercial no Turismo engloba: instalações, acolhimento, acesso entre outros quesitos, porém neste trabalho, fizemos um recorte a partir de seis indicadores que são citados posteriormente.

De acordo com os conceitos levantados, compreende-se a hospitalidade como uma 'ação' abrangente, que tem como atores tanto o visitante como o visitado, e que leva em consideração aspectos que estão 'fora' do que seria o esperado pelo serviço ou produto. É algo que extrapola as 'necessidades' e, que está em consonância com as expectativas referentes a Economia da Experiência, no que tange a superar as expectativas e transformar a vivência em memorável.

4 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos deste estudo, fez-se um diagnóstico do empreendimento a partir do método de pesquisa qualitativa que por sua vez corresponde, de acordo com Santos (2006, p. 80), a uma observação sistemática ou participativa de um grupo ou de um individuo para se tentar explicar um determinado conjunto de atitudes, motivações, desejos, de forma dinâmica e holística. Logo, antes da aplicação da pesquisa determinamos que as técnicas aplicadas para a

coleta de dados iriam consistir em entrevista semi-estruturada, observação e analise SWOT, esta última aplicou-se junto aos resultados das duas anteriores.

Os pesquisadores foram alunos da disciplina de Turismo Rural, do Curso de Turismo da PUCRS, com atuações em pesquisas qualitativas e outros trabalhos de avaliação de empreendimentos turísticos.

Temos como entrevista semi-estruturada segundo Santos (2006, p. 75) uma confluência de perguntas previamente elaboradas com outras pautadas a partir das respostas e elucubrações dos entrevistados. Em nossa pesquisa foram elaboradas 6 questões fundamentais para a coleta dos dados, elas, por sua vez, norteavam o rumo da pesquisa, bem como o objetivo do projeto. Durante a semana foi realizado o contato via telefone com o proprietário do Sitio do Mato, onde marcamos uma visita até a propriedade.

No dia da visitação, primeiramente realizamos uma entrevista semi-estruturada, a partir das questões previamente (conforme apêndice A) desenvolvidas, na qual tanto entrevistado quanto entrevistadores inseriram outras perguntas, a fim de alcançar os propósitos do estudo. Contudo, a primeira técnica proposta foi realizada com êxito, tendo um grande arquivo em relação à história do Sitio, bem como a história da própria família e da construção de vida do proprietário.

Depois de aplicada a primeira técnica, partimos para a técnica de observação participante é aquela na qual o pesquisador observa de forma espontânea os fatos que ocorrem no seu campo de estudo, onde seu papel é muito mais de espectador do que de ator(GIL, 1999). Nesta etapa realizamos *in loco* uma caminhada orientada pelo proprietário no empreendimento, onde observamos pontos da infraestrutura, das instalações, acolhimento e das atividades que são realizadas no sitio. A técnica de observação ocorreu a partir de uma Matriz de Avaliação (conforme Apêndice B), onde foram elencados 7 indicadores de análise, que consistiram em:

- *Performace* do atendimento: aspectos referentes à eficácia e eficiência relacionadas ao atendimento prestado ao público freqüentador.
- Prática do acolhimento: características do espaço rural, são as práticas que compõe a hospitalidade, como o bem-receber e o sentir-se acolhido.

- *Layout* das instalações de recepção: tamanho e disposição das instalações utilizada para fins de recepção e realização de atividades.
- Ambiência do local: instalações e construções que deem testemunho do espaço onde se encontra.
- Qualidade dos produtos alimentícios: qualidade visual, nutricional e gustativa dos produtos alimentícios.
- Mensuração do tempo para cada atividade: aferição de porções de tempo referentes ao grau de importância de cada atividade, dentro da proposta da propriedade.
- Adequação da temática do local com as atividades realização.

Cada observador possuía uma Matriz para a análise, no fim da mesma as matrizes foram avaliadas e permaneceu a nota com o maior numero de votos. Com a realização das técnicas acima obtivemos dados suficientes para realizarmos a analise SWOT, que por sua vez, consiste em apresentar pontos fortes e fracos da propriedade, e também prospectarmos possíveis oportunidades e ameaças. Desta forma foi realizada a análise e logo foram propostas “necessidades”, que consistem em possíveis melhorias na propriedade para minimizar as fraquezas e ameaças e potencializar os pontos fortes e as oportunidades.

5 RESULTADOS ENCONTRADOS

5.1 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

A partir da observação realizada e matriz elaborada na metodologia, avaliamos a propriedade Sítio do Mato, conforme segue:

Tabela 1 – Matriz de avaliação Sítio do Mato

Item	**Muito bom**	**Bom**	**Satisfatório**	**Insatisfatório**	**Justificativa**
Performance do atendimento		X			Equipe sincronizada, treinada e capacidade. Dificilmente a programação

					foge do planejado. Porém deve-se aferir que há possibilidade de uma rigidez, que por vezes desagrada aos turistas.
Prática de acolhimento	X				As pessoas do local mostraram-se acolhedoras.
Layout das instalações de recepção	X				As instalações de recepção e de fruição do local são apropriadas para as atividades propostas
Ambiência do local	X				As instalações mostraram-se ambientadas em relação ao local – zona rural – e ao tema rural e ambiental.
Mensuração do tempo da visita e para cada atividade e espaço		X			Encontra-se pré-programado e distribuído conforme a relevância de cada atividade e o perfil do público. O tempo, porém, é restrito, dependendo do foco da visita (contemplação, relaxamento, etc).
Qualidade dos produtos de alimentação oferecidos	Não se aplicou				
Adequação da temática local com as atividades		X			Segue-se rigorosamente a temática pedagógica e recreativa nos espaços e atividades. A temática rural, contudo, figura como plano de fundo.

5.2 DIAGNÓSTICO – ANÁLISE SWOT[2]

Diante dos dados obtidos a partir da metodologia aplicada, pudemos fazer uma avaliação das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que configuram a realidade do Sítio do Mato. Tal diagnóstico é apresentado a seguir:

5.2.1 Forças

- Diversidade de atividades;

[2] *streghts, weaknesses, opportunities e threats.*

- Proprietário, monitores e guias com formação, capacitação e treinamento adequados;
- Atendimento acolhedor;
- Seguimento da temática proposta – pedagógica;
- Espaços rurais e/ou naturais qualificados (matas, açude, horta, etc.);
- Envolvimento do empreendimento com o poder público e com a comunidade local;
- Estipulação de tempo e itinerário de visitação.

5.2.2 Fraquezas

- Cumprimento de uma capacidade de carga física, ambiental e social;
- Homogeneização do apelo turístico (divulgação) que transponha o público infantil ou escolar;
- Diferenciação em termos de gastronomia (não nos foi destacado);

5.2.3 Oportunidades

- (Re)valorização do espaço rural como sendo de excelência ambiental e de bem-estar;
- (Re)significação do espaço rural como sendo um palco de experiências (turísticas) memoráveis;
- Gastronomia como apelo turístico;
- Espaço rural como propiciador de práticas pedagógicas inovadores.

5.2.4 Ameaças

- Sazonalidade do produto, procurado por um público escolar (que naturalmente possui sazonalidade);
- Chuva que pode prejudicar o aproveitamento do passeio e acesso à propriedade;
- Grandes grupos que podem dispersar-se pela propriedade.

6 NOSSAS RECOMENDAÇÕES

Os eixos de necessidades apontados conforme a percepção de que algumas fraquezas podem ser amenizadas dizem respeito às grandes temáticas no turismo, como a sustentabilidade, a economia da experiência, hospitalidade e segmentação turística (que no caso do produto transita entre agroturismo, turismo pedagógico, turismo ecológico, inerente ao turismo no espaço rural).

6.1 PROSPECÇÕES

- Estabelecimento e cumprimento da capacidade de carga física, ambiental e social.
- Estruturação de uma instalação e de atividades lúdicas que permitam ser realizadas mesmo com a ocorrência de chuva;
- Associar o produto (visita à propriedade) à uma experiência memorável, uma tendência no mercado turística. Experiência, porque podem ser ressaltados ainda mais os aspectos gustativos, visuais, odoríficos e sonoros do que o local oferece.
- Adequação do tempo conforme o interesse e as características de cada grupo. Apesar de o público escolar ser predominante, não significa que os roteiros e as práticas não possam ser revistas conforme o perfil do público freqüentador.
- Agregar valor à propriedade a partir de aspectos da hospitalidade como o acolhimento; colocá-lo como diferencial e o grande mote que perpassa a experiência no local.

REFERÊNCIAS

BARTHOLO, Roberto; SANSOLO, Davis Gruber; BURSZTYN, Ivan (Orgs.). **Turismo de base comunitária:** diversidade de olhares e experiências brasileiras. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009. 501 p.

_____. **Análise estrutural do turismo**. 11. ed. rev. atual. São Paulo: SENAC, 2006. 539 p.

_____. **Turismo**: da economia de serviços à economia da experiência. *In* http://www.mariobeni.com.br/ (acessado em 01/06/2010).

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

PALHARES, Guilherme Lohmann; PANOSSO NETTO, Alexandre. **Teoria do Turismo:** modelos, conceitos e sistemas. São Paulo: Aleph, 2008. 486 p.

SANTOS, Vanice dos. **Trabalhos acadêmicos**: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas. Porto Alegre: AGE Editora, 2006, 149 p.;

SCHLÜTER, Regina G. **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**. Tradução: Tereza Jardini. São Paulo: Aleph, 2003. 192p.

SCHNEIDER. Sérgio. Turismo em comunidades rurais: inclusão social por meio de atividades não agrícolas. In: Brasil. Ministério do Turismo. **Turismo Social:** diálogos do turismo: uma viagem de inclusão. Rio de Janeiro: IBAM, 2006. 356 p.

Apêndice A - Perguntas norteadoras da entrevista semi-estruturada realizada com o proprietário do Sítio do Mato.

1) Como se deu o início das atividades oferecidas pelo Sítio do Mato?
2) Como foi prospectado o segmento de mercado do Sítio dentro do setor do Turismo?
3) Como é realizada a recepção das crianças na chegada ao Sítio?
4) Quais as atividades que são realizadas no Sítio do Mato pelos grupos escolares?
5) Qual a capacidade de carga da propriedade?
6) Qual o número e profissão dos profissionais que atuam diretamente com as crianças nas atividades oferecidas no Sítio?

Apêndice B - Matriz de avaliação de acordo com os indicadores de análise

Item	**Muito bom**	**Bom**	**Regular**	**Insatisfatório**	**Justificativa**
Performance do atendimento					
Prática de acolhimento					
Layout das instalações de recepção					
Ambiência do local					
Mensuração do tempo da visita e para cada atividade e espaço					
Qualidade dos produtos de alimentação oferecidos					
Adequação da temática local com as atividades					