



Vol. 12, Nº 27 (diciembre / dezembro 2019)

ISSN 1988-5261

HOSPITALIDADE “À BRASILEIRA”: DILEMAS CONTEMPORÂNEOS NA ALTA TEMPORADA TURÍSTICA EM NATAL/RN

Marcelo da Silva Taveira¹

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil.

marceloturismo@yahoo.com.br

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Marcelo da Silva Taveira (2019): “Hospitalidade “à Brasileira”: dilemas contemporâneos na alta temporada turística em Natal/RN”, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 27 (diciembre / dezembro 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/turydes/27/turismo-natal.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes27turismo-natal>

Resumo:

A temática hospitalidade é de extrema relevância científica e turística, pois é por meio de sua dimensão humana e das trocas socioculturais que esse fenômeno se concretiza na prática. Para tratar a temática sob a adjetivação de “à brasileira”, a partir de concepções teóricas, foi preciso recorrer às ideias dos autores: Grinover (2007), Camargo (2004), Gastal (2005), Bignami (2002), Montandon (2011), Lashley (2015), Chon & Sparrowe (2003) e outros, foi um processo desafiador, mas indispensável a melhor compreensão dos efeitos práticos da hospitalidade em destinos turísticos internacionais. O objetivo central é compreender os fundamentos teóricos da hospitalidade no cenário do destino turístico Natal, no período de alta temporada (2017-2018) na perspectiva da hospitalidade. Para tanto, utilizou-se procedimentos metodológicos no campo das pesquisas documental e bibliográfica, além de observações empíricas e reportagens jornalísticas sobre a “insegurança pública” instalada no destino. Os resultados apontam que a cidade de Natal vive em um contexto contemporâneo de significativa hostilidade, especialmente no setor da segurança pública, em que o destino se apresenta globalmente como umas das cidades mais violentas do mundo, proporcionalmente.

Palavras-chave: Hospitalidade, Natal, Segurança Pública.

Resumen:

La temática hospitalidad es de extrema relevancia científica y turística, pues es por medio de su dimensión humana y de los intercambios socioculturales que ese fenómeno se concreta en la práctica. Para tratar la temática bajo la adjetivación de "a la brasileña", a partir de concepciones teóricas, fue necesario recurrir a las ideas de los autores: Grinover (2007), Camargo (2004), Gastal (2005), Bignami (2002), Montandon (2011), Lashley (2015), Chon & Sparrowe (2003) y otros, fue un proceso desafiante, pero indispensable la mejor comprensión

¹Turismólogo (2003 - UFRN); Especialista em Meio Ambiente e Políticas Públicas (2004 - UFRN); Mestre em Geografia (2008 - UFRN) e; Doutor em Ciências Sociais (2015 - UFRN). Professor do Curso de Turismo da UFRN/Campus Currais Novos e consultor nas áreas de turismo, hospitalidade e lazer.
Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3603092470145208>

de los efectos prácticos de la hospitalidad en los destinos turísticos internacionales. El objetivo central es abarcar los fundamentos teóricos de la hospitalidad en el escenario del destino turístico de Navidad, en el período de alta temporada (2017-2018) en la perspectiva de la hospitalidad. Para ello, se utilizaron procedimientos metodológicos en el campo de las investigaciones documental y bibliográfica, además de observaciones empíricas y reportajes periodísticos sobre la "inseguridad pública" instalada en el destino. Los resultados apuntan que la ciudad de Natal vive en un contexto contemporáneo de significativa hostilidad, especialmente en el sector de la seguridad pública, en el que el destino se presenta globalmente como una de las ciudades más violentas del mundo, proporcionadamente.

Palabras claves: Hospitalidad, Natal, Seguridad Pública.

Introdução

A hospitalidade é uma das marcas identitárias do povo brasileiro, um dos principais motivos de atração de turistas de várias partes do mundo. Assim, este texto tratará a respeito dos fundamentos teóricos da hospitalidade/hostilidade e seus efeitos reais no cotidiano do destino turístico Natal, Rio Grande do Norte/Brasil, mais precisamente, no período de alta temporada turística, ocasião em que expressivo número de turistas nacionais e estrangeiros visitam o destino para realização de práticas de lazer e entretenimento ligadas à natureza.

Nesse sentido, faz-se a crítica ao destino Natal, que é comercializado como uma cidade hospitaleira pelos agentes e operadores públicos e privados do turismo. Contudo, o que se constatou foram aspectos no tocante à infraestrutura e à segurança que contradizem a afirmação do marketing turístico que promove Natal, rotineiramente junto aos eventos e diversas plataformas de mídias especializadas na promoção turística da cidade.

O que se percebe, é que a fragilidade na infraestrutura urbana e os altos índices de violência existentes na cidade, contribuem para que Natal proporcione um ambiente de hostilidade no atual cenário, paradoxalmente ao contexto midiático especializado em turismo que chancela esse destino como um "paraíso nordestino", "cidade das dunas", "cidade tranquila" e outras frases de apelo comercial.

O destino turístico Natal limita-se a leste com o Oceano Atlântico, e ao longo de toda a sua linha de costa apresenta configuração geológica e geomorfológica associada ao ambiente marinho. As praias, mais expressivas na formação litorânea de Natal sob as mais diversas paisagens, e associadas ao clima tropical e às mais de 2.700 horas de insolação por ano, constituem-se como principal destino turístico daqueles que visitam o município (PDITS NATAL, 2013).

Os turistas domésticos e estrangeiros visitam o destino Natal, especialmente para conhecer os atributos naturais (clima, sol, praias, lagos, dunas, paisagem, mata atlântica, rios e biodiversidade), matéria-prima para o segmento de turismo de sol e praia, principal produto turístico do Nordeste do Brasil e, por conseguinte de Natal.

Adota-se neste texto o conceito de turismo de sol e praia institucionalizado pelo Ministério do Turismo (2009, p. 84), que considera:

que o segmento denominado como Turismo de Sol e Praia constitui-se das atividades relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor. Para o turismo de Sol e Praia, a recreação, o entretenimento e o descanso estão relacionados ao divertimento, à distração ou ao usufruto e contemplação da praia.

O “Turismo de Sol e Praia” ou “Sol e Mar” ou “Turismo Litorâneo” ou “Turismo de Balneário” ou “Turismo Costeiro” e outras terminologias que são utilizadas no meio acadêmico e pelos agentes econômicos que integram o mercado turístico mundial para designar esse tipo de turismo voltado aos espaços geográficos balneares.

Esse tipo de turismo também se desenvolve em localidades que não possuem apenas mar e espaços litorâneos, mas junto a outros bens naturais hídricos (rios, lagoas, lagos, estâncias termais...), ou seja, um conjunto amplo e complexo de ambientes que possuem praias de natureza marítima, fluvial e lacustre, além de equipamentos e atrativos construídos para o uso do lazer e entretenimento (balneários, parques aquáticos, estâncias hidrotermais, hotéis de lazer e clube de férias).

Somada aos atributos naturais do destino Natal, especialmente os elementos “sol e praia”, tem-se a hospitalidade como importante fator de atratividade turística do Brasil, em particular de Natal, como demonstram as principais pesquisas de demanda do Ministério do Turismo e entidades do setor.

Discutir o tema “Hospitalidade ‘à Brasileira’: dilemas contemporâneos na alta temporada turística em Natal/RN”, é uma provocação crítica e um alerta no que diz respeito ao que é produzido pelas ciências humanas e sociais, e ao que realmente se materializa na prática, na realidade dos destinos brasileiros. Nesse sentido, serão discutidos neste texto relevantes fundamentos teóricos sobre hospitalidade e turismo, e como contraponto a experiência turística do destino Natal e seus dilemas urbanos minados pelo atual cenário de hostilidade no tocante à infraestrutura e à segurança pública.

Assim, a expressão “Hospitalidade à Brasileira” se reveste de crítica científica e comprovações empíricas, pois, embora, o Brasil seja reconhecido internacionalmente pela hospitalidade e atitudes humanas correlatas, a realidade do destino turístico Natal, nesse caso, evoca outras reflexões teóricas e indagações como: “Cidades turísticas e hospitaleiras deveriam ser legíveis, acessíveis, seguras e bem estruturadas urbanisticamente? A segurança pública eficiente é condição *sine qua non* para o bem-estar dos residentes e visitantes de um destino turístico? As cidades deveriam estar mais estruturadas e organizadas, urbanisticamente, para atender a demanda em períodos de altas temporadas turísticas? Quais os principais efeitos da insegurança pública e deficitária rede urbana de infraestrutura em destinos turísticos, em períodos de alta procura, como é o caso de Natal?

No decorrer deste artigo, tais indagações serão melhor desenhadas por meio de explicações teóricas e ilustrações reais sobre a hospitalidade e hostilidade que se apresentam de forma concreta no destino turístico Natal.

Metodologicamente, recorreu-se à literatura especializada no campo do turismo e hospitalidade (pesquisas bibliográfica e documental), a reportagens jornalísticas recentes, observações *in loco* e registros fotográficos de vários pontos da cidade de Natal, especialmente nas áreas turísticas do destino, como Ponta Negra, por exemplo. Esse conjunto de dados primários e secundários estruturam o corpo metodológico da pesquisa e fundamentam o que denominamos de “Hospitalidade à Brasileira”.

Desse modo, o objetivo central desta análise é compreender os fundamentos teóricos da hospitalidade e do turismo no cenário do destino Natal e suas implicações reais na cidade a partir de situações de hostilidade urbana.

Espera-se que, este debate, ora levantado neste artigo, suscitem outras produções científicas que possam apontar caminhos para o melhor entendimento das concepções teóricas e possibilidades concretas do desenvolvimento do turismo em destinos como Natal em uma atmosfera de hospitalidade.

Hospitalidade: fundamentos teóricos e desafios cotidianos

A discussão teórica a respeito da hospitalidade não é novidade no mundo acadêmico e na produção científica nacional/internacional. Contudo, faz-se necessária a releitura e aplicação de alguns conceitos consagrados na realidade brasileira por acadêmicos e pesquisadores do turismo, que muitas vezes, não levam em consideração os ambientes de hostilidade, os quais concretizam a dinâmica da atividade turística no Brasil.

Montandon (2011, p. 11) é enfático ao afirmar que “hospitalidade: huma única palavra muitas e intrincadas relações. Palavra em cujo íntimo espreita seu próprio oposto, a hostilidade”.

O conceito de hospitalidade estende-se para além dos limites de hotéis, restaurantes, lojas ou estabelecimentos de entretenimento. Isso implica a necessidade de recorrer a análise de caráter histórico, epistemológico e empírico das ações que são empreendidas na área da hospitalidade (GRINOVER, 2007, p.27).

No que concerne aos estudos epistemológicos, como mencionado por Grinover (2007), Camargo (2004) imprime por meio de estudos e pesquisas ideias fundamentais para a compreensão da hospitalidade no contexto brasileiro. Para Camargo (2004, p. 52) “a 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”.

Camargo (2004) promove uma discussão sobre os tempos e espaços da hospitalidade humana, em que elenca elementos fundamentais para compreensão prática da materialização da hospitalidade na lógica da atividade turística, como pode-se observar no quadro 1.

Quadro 1. Tempos e espaços da hospitalidade humana

Tempos Espaços	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual.	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas.	Receber em casa para refeições e banquetes.	Receber para recepções e festas.
Pública	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso.	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país.	A gastronomia local.	Espaços públicos de lazer e eventos.
Comercial	Os serviços profissionais de recepção.	Meios de hospedagem	A restauração.	Eventos e espetáculos privados.
Virtual	Folhetos, cartazes, <i>folders</i> , internet e email.	<i>Sites</i> e hospedeiros de <i>site</i> .	Programas na mídia e <i>sites</i> de gastronomia.	Jogos e entretenimento na mídia.

Fonte: Camargo (2004, p. 84).

Nessa direção, Camargo (2004) apresenta como possibilidade de análise da hospitalidade na dimensão humana quatro espaços e quatro tempos, que interagem e dialogam entre si, um cruzamento teórico-empírico de elementos que promovem a interação de fatores e processos, que alicerçam de forma sistêmica e estrutural a hospitalidade turística.

De acordo com Lashley (2015, p. 79) faz-se necessária um aprofundamento nos estudos acadêmicos que permitam a análise das atividades relacionadas à hospitalidade nos domínios culturais, domésticos e comerciais, conforme fragmento textual a seguir:

De maneira simples, cada domínio representaria uma característica da atividade da hospitalidade que é independente e, ao mesmo tempo, sobreposta. O domínio cultural da hospitalidade considera os contextos sociais nos quais a hospitalidade e os atos de hospitabilidade ocorrem, junto com os impactos das forças sociais e dos sistemas de crença relacionados aos processos de produção e consumo de alimentos, bebidas e hospedagem

Embora, acredita-se que os domínios da hospitalidade humana sinalizados pelo referido autor sejam de grande relevância para o entendimento de realidades turísticas, neste texto adota-se como categoria de análise o espaço de natureza “pública” na perspectiva da cidade, do destino turístico Natal, pois se aplica de forma mais adequada aos recortes espacial e temporal da pesquisa, que tem como objeto de estudo a hospitalidade/hostilidade no destino Natal em período de alta estação turística.

No que se refere à segurança pública, sabe-se que o Estado Brasileiro e suas ramificações devem assegurar a integridade física, moral e patrimonial de todos os cidadãos brasileiros e visitantes que estejam em território nacional.

Especialmente, em destinos turísticos, como o caso de Natal, a segurança deve ser redimensionada dado o fluxo turístico contínuo, com destaque para períodos de alta temporada, em que o número de circulação de pessoas eleva-se de forma significativa, o que demanda maior estrutura de serviços, governança e operação dos agentes e autoridades de segurança pública.

No que se refere aos serviços, Chon & Sparrowe (2003, p. 14) chamam a atenção:

A percepção do serviço e a expectativa do hóspede também são influenciadas pelas instalações físicas e outros elementos visíveis. (...) Satisfazer um hóspede significa atender completamente suas necessidades e anseios. Um hóspede de hotel espera acomodações seguras, limpas e confortáveis.

Os autores mencionados se referem à percepção dos serviços e satisfação dos clientes no contexto de um ambiente de hospedagem. Contudo, tal reflexão também se aplica a um cenário de uma cidade como *locus* de visitação e permanência dos visitantes, em que o destino necessariamente precisa oferecer conforto, segurança, adequada infraestrutura e satisfazer aos anseios e desejos dos consumidores turísticos.

A hospitalidade exerce papel determinante na qualidade e bem estar da demanda turística, uma vez que, no tocante ao espaço público, a cidade precisa necessariamente ser legível, segura, acessível, inclusiva e democrática para todos (residentes e visitantes), desafios para a administração pública e atores sociais do turismo, que fazem parte do cenário global de desenvolvimento sustentável da atividade turística, sobretudo para o Brasil, conhecido internacionalmente como uma “nação hospitaleira”.

Boullón (2005, p. 31) afirma que “

o funcionamento do espaço turístico exige de uma superestrutura administrativa integrada pelas organizações da empresa privada e pelos organismos do Estado que se especialize em definir e harmonizar o conjunto de normas e critérios que regulamentam as formas operacionais do setor.

Dentre as formas operacionais do setor turístico, entende-se que a segurança pública além de ser dever legítimo do Estado, é condição imprescindível ao desenvolvimento adequado e responsável da atividade turística, fator primordial à promoção de bem-estar e qualidade de vida da sociedade no contexto dos destinos turísticos.

Nesse sentido, a imagem do destino Natal foi redimensionada de forma altamente negativa nos últimos dois meses (dezembro de 2017 e janeiro de 2018), ganhando destaque em todas as plataformas de mídia do Brasil, devido ao caos da segurança pública no Rio Grande do Norte, sobretudo na Região Metropolitana de Natal (RMN), conforme dados que serão apresentados mais adiante.

Para Gastal (2005) é comum que ao selecionar um destino de viagens, o potencial turista se remeta a imagens e imaginários a respeito dos lugares a ser visitados. Na visão da

autora, tais elementos do campo psicossocial são fundamentais, como apresenta-se na seguinte reflexão:

Imagens porque, na própria cidade ou no estrangeiro, antes de se deslocarem para um novo lugar, as pessoas já terão entrado em contato com ele visualmente, por meio de fotos em jornais, folhetos, cenas de filmes, páginas na internet ou mesmo por intermediário dos velhos e querido cartões-postais. Imaginários porque as pessoas terão sentimentos, ali alimentados por amplas e diversificadas redes de informação, que as levarão a achar um local "romântico", outro "perigoso", outro "bonito", outro "civilizado". A esses sentimentos construídos em relação a locais e objetos (e, por que não, a pessoas?) temos chamado de imaginários (GASTAL, 2005, p. 12-13).

A autora sinaliza uma preocupação que deveria fazer parte das agendas políticas e dos governos nas mais variadas esferas de poder, a questão da imagem construída histórico e socialmente, a imagem turística repleta de signos e significados, que corroboram efetivamente na concepção do imaginário social dos indivíduos.

A imagem turística se aplica a diferentes contextos e realidades globais. No caso do Brasil, por exemplo, Bignami (2002, p.109-110) elenca algumas categorias fundantes que permeia sua imagem e constrói imaginários do país no exterior:

- **O Brasil Paraíso** – relacionam-se à essa categoria as ideias de ambiente selvagem, Éden, Eldorado, as Amazonas, os recursos e atrativos naturais e paisagísticos, as origens da descoberta que pontuam pelo comunicado da Carta de Pero Vaz de Caminha "dar-se-nela tudo";
- **O lugar de sexo fácil** – relacionam-se a isso as ideias de beleza, sensualidade, libertinagem, o símbolo da mulher brasileira, a concepção da vida nos trópicos (mar, praia, sol);
- **O país do carnaval** – encontram-se relacionadas às manifestações veiculadas pelos meios de comunicação, para fins essencialmente turísticos como as grandes manifestações folclóricas, desportivas, artísticas e culturais, a gastronomia, os próprios meios de comunicação de massa, as atualidades e eventos ligados às artes, ao cinema e à literatura nacional, à promoção turística em si e ao marketing;
- **O lugar do exótico e do místico** – estão aí relacionadas as ideias bizarras, a religiosidade, o mistério, a cultura indígena pelo seu aspecto exótico, os ritos e rituais de um modo geral.

Bignami (2002) faz um esforço intelectual e metodológico para apresentar cientificamente os elementos que foram a imagem turística brasileira na percepção do estrangeiro, aquilo que mais chama a atenção e é comercializado de forma sistemática e institucional por agentes públicos e de mercado do Brasil. Alguns desses elementos fazem parte da identidade cultural nacional e, até mesmo alicerçam o que denominamos de "brasilidade".

Não se pode descartar nessa análise, que a hospitalidade possui papel decisório na concepção da imagem do país, importante elemento de atratividade turística e marca identitária dos brasileiros em relação a outras sociedades, e também dos inúmeros destinos turísticos nacionais, que possuem trações de hospitalidade e também de hostilidade.

Assim, a Natal turística, também possui elementos em comum à imagem do Brasil no exterior, com destaque para os atributos naturais (sol, praias, lagoas, dunas, vegetação, ar puro, paisagem, geomorfologia e localização geográfica), segundo pesquisas de demanda turística realizada periodicamente por organismos oficiais de turismo e instituições de pesquisa (Ministério do Turismo, Fundação Getúlio Vargas, Embratur, e SETUR RN). Também, fazem parte desse conjunto de elementos a gastronomia, serviços turísticos e a hospitalidade.

Entretanto, a imagem do destino Natal foi afetada negativamente devido ao expressivo volume de publicidade a respeito dos últimos acontecimentos no campo da segurança pública (paralisação dos agentes públicas das polícias militar e civil do Rio Grande do Norte.), o que ocasionou que a capital potiguar esteve em rede nacional por diversas semanas consecutivas no período de alta estação (transição dos anos de 2017 e 2018), o qual a pauta foi a insegurança urbana, aumento do número de homicídios, roubos e furtos, saques sistemáticos ao comércio metropolitano.

Veículos de comunicação regional como o Jornal Tribuna do Norte (impresso e *online*), mais comercializado no contexto potiguar, e o Observatório da Violência Letal Intencional (OBVIO) do Rio Grande do Norte deram ampla divulgação, diariamente, aos fatos relacionados à segurança pública, que também foram replicados em rede nacional, e por que não dizer em escala internacional, uma vez que, as mídias digitais cumprem com agilidade e eficiência esse papel.

Nesse contexto, de “desordem” urbana, em plena alta temporada turística, Natal teve sua imagem comprometida, apesar do número expressivo de visitantes, em sua maioria do próprio país que já tinham adquiridos pacotes de viagens e/ou fechado reservas com a rede de serviços turísticos do destino.

Diante do exposto, quais foram os principais efeitos da “insegurança pública” em Natal no vigente período de alta estação turística? Quais as imagens mais publicizadas no cenário nacional? Como a hospitalidade acontece em um ambiente de hostilidade urbana?

O destino turístico Natal

Natal, capital potiguar, possui 877.640 habitantes distribuídos em um território de 167,264 Km² (IBGE, 2018), cuja coordenadas geográficas são: latitude: 5° 47' 42" Sul e longitude: 35° 12' 34" Oeste. Os limites são: Norte – Extremoz, Sul – Parnamirim, Leste - Oceano Atlântico, e Oeste - São Gonçalo do Amarante, Macaíba e Parnamirim (IDEMA, 2013).

Natal despontou no cenário internacional a partir dos anos de 2000 como reduto de turismo de “sol e praia” e devido a sua localização estratégica em relação aos continentes africano e europeu. Tal projeção, possibilitou ao destino a construção de infraestrutura turística, atração de investimentos estrangeiros, abertura de hotéis de rede internacional (Pestana, SERHS, Accor, Holiday Inn, Best Western, Atlantica e outros). Esses investimentos e melhoria da qualidade dos serviços garantiram à Natal, o *status* de destino turístico internacional, oportunidade de sediar jogos durante a Copa do Mundo 2014, e consolidar a

Praia de Ponta Negra como importante núcleo turístico da cidade com projeção nacional e internacional.

A cidade, especialmente a Praia de Ponta Negra possui infraestrutura urbana voltada à atividade turística, como apontado no Plano de Marketing da Área Turística de Natal – 2016, em que afirma:

Natal possui uma das melhores infraestruturas urbanas, logística e rede de serviços do Nordeste, o que possibilita mais comodidade para os residentes e visitantes nacionais e internacionais. A capital potiguar também se encontra em uma localização privilegiada no que diz respeito à captação de turistas, uma vez que está na rota dos principais voos comerciais do país e, sobretudo, na porção geográfica mais próxima dos continentes africano e europeu, o que contribui para que o destino turístico Natal esteja entre os mais visitados da região Nordeste e do Brasil (NATAL, 2016, p. 27).

Contudo, apesar da capital potiguar possuir relevante infraestrutura urbana, o que é extremamente importante para a mobilidade das pessoas e materização da hospitalidade na perspectiva turística, Natal na alta estação (2017-2018) mostrou ao mundo suas fragilidades no campo das políticas públicas e organização do espaço urbano, incluindo áreas de maior visitação e concentração de serviços e equipamentos com fins turísticos (Ponta Negra e Via Costeira).

O “*Natal em Natal*”: festa e hostilidade na alta temporada turística

O evento denominado “*Natal em Natal*” é uma iniciativa do poder público municipal por meio das secretarias de Turismo e Desenvolvimento Econômico (SETUR Natal), e de Cultura (Secult/Funcarte²). O “*Natal em Natal*” constitui-se por um conjunto de eventos que ocorre desde o final do mês de novembro (marcado pela festa da padroeira de Natal, Nossa Senhora da Apresentação) até o início de janeiro (período da tradicional Festa de Santos Reis). Especificamente, esses dois últimos eventos, tratam de apresentações folclóricas, festas, shows, eventos culturais (PDITS NATAL, 2013).

A programação compreende um conjunto de eventos em comemoração ao dia do aniversário de Natal (25 de dezembro), que foi fundada no ano de 1599. Dentre os principais eventos, destacam-se: FestGourmet Gastronomia e Cultura; Festival de Literário de Natal (Flin); Festival da Ginga; Espetáculo O Presente de Natal; Festival Brasil Sabor; Circuito Gastronômico de Natal; Réveillon, Festa de Reis, Encontro de Corais; e Festival Ribeira 360.

Além desses eventos, também acontece na primeira semana de dezembro o Carnatal (carnaval fora de época da cidade), maior festa da cidade que atrai milhares de visitantes anualmente para Natal, e movimenta o mercado turístico regional.

Há um esforço coletivo, do poder público, *trade* turístico e população residente, para que o “*Natal em Natal*” consolide a cidade de Natal como o melhor destino de final de ano do Brasil, garantindo aos visitantes atrações de natureza cultural, artística e esportiva durante, aproximadamente, dois meses, no início da alta temporada turística potiguar. No entanto, ainda

²FUNCARTE - Fundação Cultural Capitania das Artes.

é preciso que os diversos atores envolvidos, especialmente os órgãos ligados ao turismo e ao poder público, invistam mais na infraestrutura do conjunto de eventos e, sobretudo nas ações de marketing do evento (NATAL, 2016, p. 123). Acrescenta-se a isso, ações de segurança pública para fortalecer a atratividade e a hospitalidade do destino.

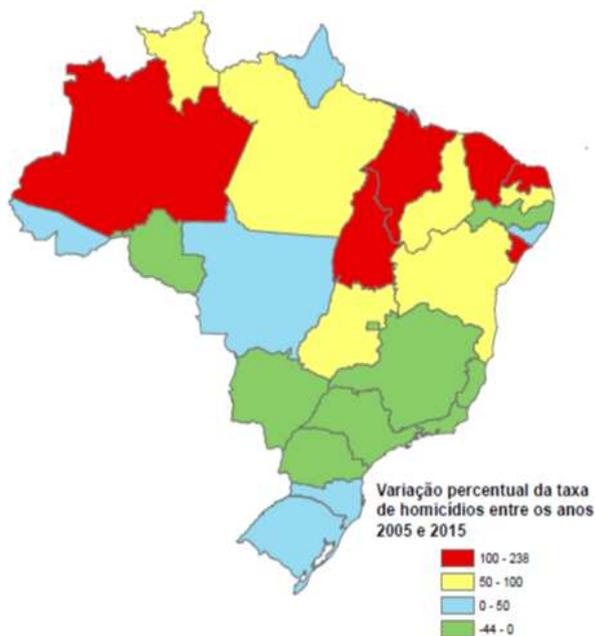
Apesar da oferta desse leque de eventos e opções de entretenimento aos visitantes, Natal, assim como outros importantes destinos turísticos de sol e praia do Brasil (Rio de Janeiro, Fortaleza, Aracajú), aparece em relatórios e estudos entre as cidades mais violentas do país e do mundo, proporcionalmente ao número de habitantes de cada uma.

O Atlas da Violência 2017 publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), inicia o relatório anual destacando o Rio Grande do Norte no contexto nacional em relação ao setor de segurança no país:

Já no primeiro dia de 2007, uma rebelião de sangue com 56 mortos. Duas semanas depois, mais 26 assassinatos em um massacre num presídio no Rio Grande do Norte. Outras rebeliões se seguiram em prisões em vários estados brasileiros nos primeiros meses do ano revelando uma vez a completa falência do sistema de execução penal nacional (IPEA; FBSP, 2017, p, 4).

O Rio Grande do Norte, possui números expressivos de violência urbana, com destaque para os homicídios registrados no período de 2005 a 2015 de acordo com o Atlas da Violência (2017), como ilustra a figura 1:

Figura 1. Variação nas taxas de homicídios por UF - Brasil, 2005 a 2015



Fonte: Atlas da Violência, 2017.

Percebe-se no mapa das taxas de homicídios por Unidade Federativa (UF) do país que o Rio Grande do Norte obteve aumento em percentuais de 100 a 232% em uma década, de acordo com os estudos do IPEA e FBSP (2007), o que contribui para a criação de um ambiente

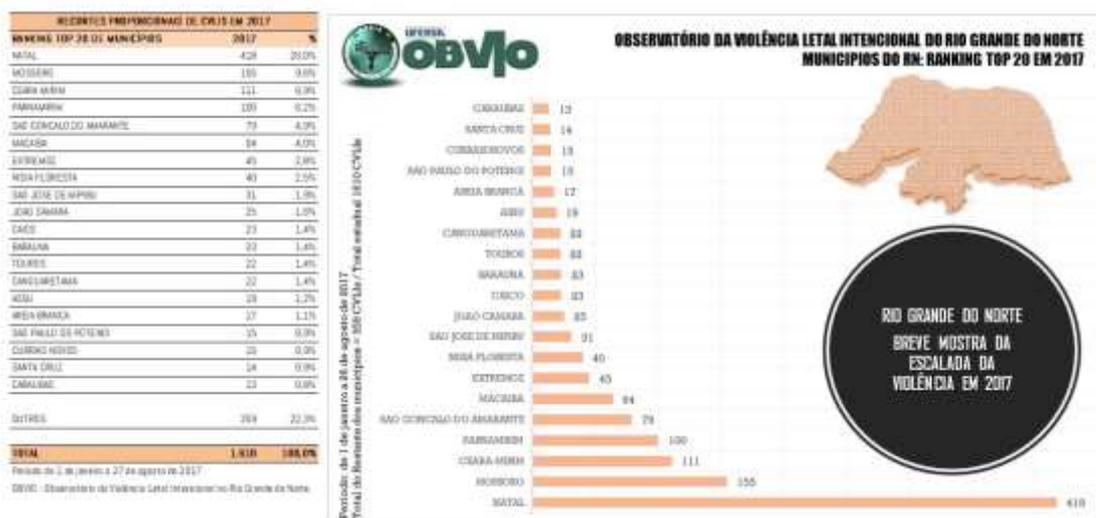
de extrema hostilidade no território potiguar que atinge a população residente e turistas. E, somente, no intervalo temporal entre 2010 e 2015, cresceu 75,5% a taxa de variação do número de homicídios nesse Estado.

O Rio Grande do Norte registrou 2.405 homicídios no ano de 2017, de acordo com o OBVIO, instituto que contabiliza os crimes contra a vida no Rio Grande do Norte. Para essa entidade, “nunca se matou tanto em toda a história do estado”. No geral, o total de assassinatos é 20,5% maior que a quantidade registrada em todo o ano de 2016, complementando a análise. Ainda, de acordo com o OBVIO, o número de homicídios no Estado havia diminuído em 2015, quando o estado registrou 1.670 assassinatos, ante 1.772 em 2014. Entretanto, desde 2016 o número vem crescendo e atingiu a marca histórica de 2 mil mortos em menos de um ano, ainda em outubro de 2017, um recorde histórico, em uma verdadeira atmosfera de intensa hostilidade no contexto regional.

Nesse cenário de extrema hostilidade, o Rio Grande do Norte obteve 303% de crescimento no indicador taxa de de homicídios por arma de fogo (entre 2005 e 2015), valor assustador para os padrões mundiais, que deixou o Estado entre as 11 UF (regiões Norte e Nordeste) que aumentou mais 100% no período analisado.

Salienta-se que a maior parte dos homicídios se concentra em Natal e na RMN, que contabiliza altos números de violência urbana a residentes e turistas, conforme ilustrado na figura 2 que apresenta o ranking dos 20 municípios com maior incidência de homicídios do Rio Grande do Norte, no recorte temporal de janeiro a agosto de 2017:

Figura 2. Ranking dos municípios mais violentos do RN, em 2017



Fonte: OBVIO, 2017.

Em 30 de novembro de 2017, Natal já registrava 573 homicídios segundo o instituto, o que é alarmante no contexto nacional, levando-se em consideração que a cidade possui menos

de um milhão de habitantes, mas que apresenta números inaceitáveis no tocante à violência urbana.

Assim, Natal perdeu o *status* de cidade tranquila e pacata, como era reconhecida pela população local e visitantes, dando lugar a um espaço de hostilidade plena, em que apenas a hospitalidade do povo potiguar não é mais o bastante para atrair e encantar os visitantes domésticos e internacionais.

Muitos protestos foram realizados nos últimos três anos por parte da população contra a ineficiência do Estado no que diz respeito à segurança pública, dos quais o realizado na Praia de Ponta Negra, próximo ao Morro do Careca (importante cartão postal da cidade), no dia 15 de junho de 2017, e obteve grande projeção midiática e chamou a atenção da sociedade em geral e das autoridades políticas do RN. Esse protesto foi uma iniciativa das igrejas e organizações cristãs e do instituto OBVIO, como ilustra a figura a seguir:

Figura 3. Protesto público na Praia de Ponta Negra, em 2017.



Fonte: Jornal Tribuna do Norte, 2017.

Na ocasião do protesto, foram colocadas 1.000 cruzeiras na areia da praia, em memória das 1.114 pessoas já assassinadas no RN até o dia 15 de junho de 2017, de acordo com o OBVIO (2017).

Nos dias 19 e 20 de dezembro de 2017, em pleno período de alta estação turística, os agentes públicos de segurança (Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros) aderem à greve ou paralização das atividades, o que ocasionou uma onda de violência no Rio Grande do Norte, sobretudo na RMN e na capital, criando um ambiente de tensão e hostilidade generalizados.

As autoridades do Estado recorreram à União solicitando a vinda das Forças Armadas para o RN, sendo a terceira vez em dois anos. A primeira solicitação ocorreu em agosto de 2016 (final da alta estação turística), depois o pedido de mais ajuda aconteceu em janeiro de 2017, com recorrência em dezembro de 2017, diante de um cenário de crise e caos na segurança pública potiguar (Secretaria da Segurança Pública e da Defesa Social, 2017).

No final do mês de dezembro de 2017, o Rio Grande do Norte e a capital Natal contavam com 2.800 agentes das Forças Nacionais para fazerem o patrulhamento e garantirem a ordem e segurança pública no território potiguar, o que alimentou, por conseguinte, uma série de notícias em rede nacional do cenário incomum se tratando de uma capital turística do Nordeste do Brasil, conhecida pela tranquilidade e hospitalidade.

A greve dos agentes de segurança pública estaduais perdurou de dezembro de 2017 até o dia 10 de janeiro de 2018, após acordos coletivos firmados entre o Governo do Estado do Rio Grande do Norte e as associações e sindicatos de classe que representam esses agentes.

Apesar dos motivos legítimos da greve dos agentes públicos de segurança (pagamentos dos salários atrasados relativos aos meses de novembro e dezembro, e décimo terceiro salário de 2017, além de melhores condições de trabalho, aquisição de novos equipamentos, contratação de mais policiais, dentre outras reivindicações), Natal teve a imagem turística comprometida, a economia das cidades mais violentas obtiveram prejuízos nos setores de comércio e serviços, a população ficou réfem da violência física e patrimonial, e consequentemente os turistas conviveram com dias de incertezas e hostilidade, dilemas cotidianos de uma cidade turística, mas com fragilidades nas ações do Poder Estatal em prol da segurança pública e preservação da vida de todos, residentes e visitantes.

Somado-se a esse período de turbulência na segurança pública, Natal convive com outros problemas no campo da hostilidade humana, como caos na saúde pública, transporte coletivo urbano, infraestrutura urbana e turística, que interferem diretamente na qualidade de vida dos moradores e na dinâmica da estada dos visitantes.

As duas próximas figuras (4 e 5) comprovam o cenário de crise na segurança pública em Natal e as medidas alternativas que, alguns agentes de mercado têm encontrado, para alertar aos turistas sobre a situação real do destino durante sua permanência na cidade:

Figura 4. Protesto público na Praia de Ponta



Fonte: Hotel eSuites Vila do Mar, 2018.

A sinalização ilustrada na figura a seguir destaca os eventuais perigos do mar e enfatiza a falta de guarda vidas naquele contexto, uma vez que os profissionais também estavam em greve no período da implantação da placa.

Figura 5. Protesto público na Praia de Ponta Negra



Fonte: Fonte: Hotel eSuites Vila do Mar, 2018.

Essa sinalização mencionada anteriormente, situa-se em frente a um dos hotéis da Via Costeira de Natal, alertando aos hóspedes e visitantes sobre os cuidados com a prática de banho no mar, por não possuir guardas vidas à disposição no local, e também sobre os riscos de assaltos, frequentes na cidade durante o período de caos na segurança pública, relatado anteriormente.

Concorda-se com Grinover (2007, p. 21) ao enfatizar que: “hospitalidade atua e aplica-se na dimensão doméstica, comercial e pública, considerando o território urbano e rural como sendo *locus*, onde a hospitalidade, em se produzindo, está fundamentando suas manifestações mais complexas”.

Considerações finais

Grinover (2007) e Camargo (2004) comungam da mesma ideia, pois defendem que a hospitalidade pública se materializa em dado território, e que os agentes públicos, operadores de mercado e sociedade civil precisam valorizar e cuidar da qualidade do lugar turístico. Assim, a hospitalidade na dimensão pública tem o dever de assegurar a moradores e visitantes o cenário adequado de usufruto dos espaços de uso coletivo de lazer e entretenimento, além dos núcleos comerciais, residenciais e turísticos, que compõem a dinâmica e paisagem cotidiana das cidades, na promoção plena das ações de hospitalidade, inibindo e se contrapondo às atitudes e indesejáveis atos de hostilidade.

Nesse sentido, considera-se que Natal e outros destinos do Brasil (Rio de Janeiro e Fortaleza, por exemplo), convivem com um conjunto de problemas urbanos que impactam negativamente no desenvolvimento reponsável e sustentável do turismo, em que a segurança pública adequada e eficiente é um desafio nos dias contemporâneos. Assim, compreende-se

que a hospitalidade praticada acontece devido aos esforços de parte dos agentes de mercado, e especialmente, do povo brasileiro, dos residentes dos destinos turísticos que criam cenários inspiradores, atendem com presteza, colaboram com a satisfação do visitante, do desconhecido, com zelo e calor humano, na maioria das vezes, o “famoso jeito brasileiro de receber”.

Esse “jeitinho”, cultura do improviso, de receber e atender turistas (nacionais e estrangeiros), pode ser entendido como uma atitude da hospitalidade humana, e que o Brasil vem fazendo com bastante esmero, conforme resultados das pesquisas de demanda turística implementadas pelo Ministério do Turismo e entidades parceiras. Contudo, as cidades e seus agentes públicos de poder não têm o mesmo cuidado com o bem público, com a qualidade e saúde urbana dos destinos. A exemplo de Natal, que apesar de ser conhecida pelo conjunto de atributos naturais, serviços turísticos e povo hospitaleiro, tem apresentado uma atmosfera de relevante hostilidade na segurança pública e na qualidade dos espaços turísticos urbanos.

Os governos nos diversos níveis de poder precisam investir mais na qualidade da infraestrutura urbana, sobretudo nos mecanismos e ações de segurança pública, pois para Natal continuar no cenário turístico em longo prazo na perspectiva da competitividade e atratividade, necessita urgentemente de ações estruturais e estruturantes para reorganizar a segurança pública estadual, na busca de garantir e promover ambientes de hospitalidade e bem estar, ao invés do que ocorre nos dias contemporâneos (conforme dados sistemáticos divulgados mensalmente pelo OBVIO), ou seja, momentos de hostilidade e incertezas para os residentes e visitantes da capital potiguar em todos os meses do ano, especialmente em períodos de alta temporada turística.

Recorrer sistematicamente à União para envio das Forças Nacionais ao Rio Grande do Norte, prioritariamente para Natal, não pode se tornar procedimento político e administrativo de rotina, pois os efeitos dessa hostilidade poderão em médio prazo ocasionar danos irreversíveis à imagem turística do destino.

Nesse sentido, nem a costumeira hospitalidade “à Brasileira”, improvisada e deficitária no tocante à prestação de serviços públicos, dentre os quais a segurança, irá permanecer atraindo visitantes à Natal, o que ocasionará um desmantelo na economia local, da cidade em que o turismo é a principal fonte de receitas financeiras e ordenamento do espaço urbano para uso comum na esfera da coletividade.

Referências

- BIGNAMI, Rosana. (2002). **A imagem do Brasil no turismo: construção, desafios e vantagem competitiva**. São Paulo: Aleph.
- BOULLÓN, Roberto C. (2005). **Os municípios turísticos**. Bauru, SP: Edusc.
- BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO. (2009). **Conceitos básicos e apoio à comercialização de produtos segmentados**. Brasília: Ministério do Turismo; Florianópolis: SEAD/UFSC.
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. (2004). **Hospitalidade**. 2 ed. São Paulo: Aleph.
- GASTAL, Suzana. (2005). **Turismo, imagens e imaginários**. São Paulo: Aleph.

CHON, Kye-Sung (Kaye) & SPARROYWE, Raymond T. (2003). **Hospitalidade**: conceitos e aplicações. São Paulo: Thompson.

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

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/natal/panorama>. Consultado em: 07/10/ 2018 às 11:26.

IDEMA. INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E MEIO AMBIENTE DO RIO GRANDE DO NORTE. (2013). **Perfil do seu Município** – Natal 2013. Natal: IDEMA.

IPEA. INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FBSP. FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. (2017). **Atlas da Violência**. Rio de Janeiro: IPEA; FBSP.

LASHLEY, Conrad. Hospitalidade e hospitabilidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 70-92, mai. 2015.

MONTANDON, Alain (org.). (2011). **O livro da hospitalidade**: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Editora Senac.

NATAL. Prefeitura Municipal; Secretaria Municipal de Turismo. (2016). **Plano de Marketing da Área Turística de Natal**. Natal: SETUR

_____. Prefeitura Municipal; Secretaria Municipal de Turismo. **Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável de Natal**. Natal: SETUR, 2013.

OBVIO. OBSERVATÓRIO DA VIOLÊNCIA LETAL INTENCIONAL NO RIO GRANDE DO NORTE. Migração dos CVLIs: de Natal para cidades da Região Metropolitana: Estatísticas Promotoras de Soluções. **Boletim Analítico Mensal Obvio**, Natal, v. 1, n. 2, p.8-14, 3 out. 2016. Mensal. Disponível em: <http://bit.ly/OBVIOOUT16>. Consultado em: 28/01/2018 às 09:11.

_____. Migração dos CVLIs: de Natal para cidades da Região Metropolitana: Estatísticas Promotoras de Soluções. **Boletim Analítico Mensal Obvio**, Natal, v. 17, n. 2, p.3-43, 18 dez. 2017. Mensal. Disponível em: <http://bit.ly/OBVIOOUT16>. Consultado em: 28/11/2018 às 19:30.