



## A IMPORTÂNCIA DA HOSPITALIDADE EM ESPAÇOS CULTURAIS. UM ESTUDO DE CASO: CASA MARTIM AFONSO SÃO VICENTE-SP<sup>1</sup>

Vanderleia Barbosa da Costa<sup>2</sup>

Carolina Campos Godois<sup>3</sup>

Carolina Brito<sup>4</sup>

Huara Avelino<sup>5</sup>

Coautor: Afra Régia de Lima<sup>6</sup>

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo-Campus Cubatão.

**Resumo:** Devido à estreita relação da segmentação de Turismo Cultural com museus e espaços culturais, é evidenciada a necessidade da ampliação das facetas da Hospitalidade, para a maximização da qualidade do atendimento. Sendo assim, é realizado um estudo no equipamento da Secretaria de Cultura de São Vicente-SP, Casa Martim Afonso. Neste é possibilitado avaliar aptidões para desenvolvimento da Hospitalidade, que se torna necessária para a perfeita interpretação patrimonial não só do visitante técnico, como também da comunidade, escolares e todos os perfis de visitantes. Os resultados encontrados nos estudo demonstraram que a hospitalidade cultural além de maximizar a qualidade da experiência turística, permite a identificação da comunidade com o patrimônio cultural. Ainda possibilita a preservação e divulgação deste.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Cultura; Monitorias; Turismo; Museus.

---

<sup>1</sup> Agradecemos à equipe da Casa Martim Afonso e ao Historiador Marcos Atanásio Braga, a jornalista Helga Boleli, à Secretaria Municipal de Turismo de São Vicente e à professora Valéria Fedrizzi do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - Campus Cubatão por toda sua dedicação e apoio.

<sup>2</sup> Vanderleia Barbosa da Costa, Graduanda no Curso Superior de Ciência e Tecnologia de São Paulo- Campus Cubatão / IFSP. email: costa.ifspturismo@gmail.com

<sup>3</sup> Carolina Campos Godois, Graduanda no Curso Superior de Ciência e Tecnologia de São Paulo- Campus Cubatão / IFSP. email: carol\_godois@hotmail.com

<sup>4</sup> Carolina Brito, Graduanda no Curso Superior de Ciência e Tecnologia de São Paulo- Campus Cubatão / IFSP. email: carolinabritto7@hotmail.com

<sup>5</sup> Huara Avelino, Graduanda no Curso Superior de Ciência e Tecnologia de São Paulo- Campus Cubatão / IFSP. email: huara.avelino@facebook.com

<sup>6</sup> Afra Régia de Lima, Graduada em Artes Plásticas pela UNISANTA-Santos. Pós-Graduada em Planejamento, Implementação e Gestão de EAD pela UFF – Rio de Janeiro. Coordenadora Pedagógica da Casa Martim Afonso - São Vicente. Endereço eletrônico: cmartimafonso@gmail.com



## INTRODUÇÃO

O atual município de São Vicente localizado no litoral do estado de São Paulo, tornou-se a primeira Vila Oficial portuguesa edificada em território brasileiro, em 22 de janeiro de 1532. A cidade abriga o vestígio arquitetônico, hoje considerado, o mais antigo do Brasil, que se encontra em exposição a turistas e comunidade no equipamento da Secretaria de Cultura de São Vicente, Casa Martim Afonso.

Antes da fundação da Vila de São Vicente, já encontrava-se instalada uma povoação na localidade, onde textos do navegador espanhol Alonso de Santa Cruz de 1530 registra que havia dez ou doze casas, tendo entre estas uma feita de pedra com telhados e uma torre de madeira para se defender dos índios em tempos de necessidade. Os estudos indicam que esta casa de pedra foi erguida entre 1510 a 1520 por um degredado judeu conhecido como “Bacharel de Cananeia”. A historiografia portuguesa o identifica como Cosme Fernandes, por outro lado, na espanhola o denomina como Duarte Peres. As ruínas desta casa forte são anteriores à fundação da primeira Vila Oficial portuguesa e hoje fazem parte do conjunto patrimonial denominado Casa Martim Afonso.

Além da primeira construção de alvenaria do Brasil, a Casa Martim Afonso abriga 1/3 do que foi a casa do 2º barão do café de Piracicaba, Rafael Tobias de Aguiar, importante personagem da história paulista. Atualmente no espaço são realizadas exposições. Além desses atrativos, há o Sítio Arqueológico Bacharel, onde se principiou escavações no ano de 2009, sob supervisão do arqueólogo Manoel Gonzalez. Foram encontrados vestígios dos homens de *sambaquis* que viveram na região de São Vicente cerca de 1000 a 3000 anos atrás. Há também o Centro de Documentação e Memória de São Vicente, onde são abrigados livros, fotos e documentos que narram a história da cidade.



As exposições frequentemente são renovadas, tornando o local atrativo para manter a assiduidade dos visitantes ao espaço. Contudo, pretende-se não só fidelizar o turista como também trazer o munícipe ao espaço e fazer com que este retorne ao local e o divulgue a outras pessoas. A atual gestão da Casa Martim Afonso tem a concepção de que o trabalho de divulgação começa com a comunidade, enfatizando a importância do espaço. Desse modo a hospitalidade não se aplica somente ao turista, mas também a seus moradores.

Conforme Camargo (2008, p19) denomina-se hospitalidade toda a forma de encontro entre alguém que recebe e alguém que é acolhido, mesmo que esse contato não se encaixe na concepção de *hospitaleiro*. O autor relata a existência de três escolas de estudos de Hospitalidade, a francesa que trata da privada e social de vertente maussiana, (visão originada a partir da obra de Marcel Mauss em 1974 “Ensaio sobre a dádiva e o Dom”). Bezerra (2008, p.337) salienta que os valores da escola francesa maussiana estão relacionados à proteção, acolhida, gentileza, fraternidade. Valores éticos que ignoram a troca financeira, esta hospitalidade é das mais antigas, originada nas primeiras atividades sociais, onde as ordens religiosas acolhiam os forasteiros que buscavam pouso e alimento. Seu pilar é “dar-receber-retribuir”.

A escola de hospitalidade americana tem por finalidade a troca financeira, identificada em hotéis, restaurantes, agências de turismo, entre outros. A terceira escola de hospitalidade é a brasileira, segundo Camargo (2004, p.14) é a hospitalidade que é exercida nas atividades turísticas.

Devido mudanças comportamentais do perfil consumidor de turismo, implanta-se gradualmente novas modalidades de turismo, dentre estas surge o segmento de turismo cultural. Richards (2004, p.1) analisa em documentos sobre planos de política turística europeia da década de 1980 e identifica que os governos nacionais e regionais passam a se preocuparem com o turismo cultural, principalmente no que tange referente ao desenvolvimento em sítios arqueológicos e bens patrimoniais de interesse histórico.



O turismo cultural tem sido identificado como uma das áreas de maior crescimento nos últimos anos no turismo em geral. Entretanto, a pesquisa em turismo cultural não seguiu o mesmo ritmo que o crescimento de mercado. Um dos motivos da falta de pesquisas é a diversidade da “cultura” que os turistas consomem o que, por sua vez, torna difícil definir o turismo cultural.<sup>7</sup>

O autor evidência a grande importância da segmentação de turismo cultural, um dos grandes benefícios desta é sua variedade, contudo essa mesma torna-se, problemática quando se trata de se desenvolver pesquisas e até mesmo definir o que seria o turismo cultural em si. Costa (2009, p.42), o conceito mais amplo que define o turismo cultural é a análise da motivação de deslocamento do visitante, as características do objeto e seu público. Ainda segundo estudos da autora, na literatura há quatro conceitos distintos que definem o turismo cultural:

- Núcleo 1 - Turismo cultural como a visita de locais de interesse cultural: museus, sítios arqueológicos, festas populares folclóricas, religiosas, deslocamentos com intuito de conhecimento de bens culturais materiais e imateriais, visitas com motivações de interesse histórico, artístico, científico, de determinado grupo, região ou instituição. A finalidade desses turistas é adquirir conhecimento;
- Núcleo 2 - Visões distorcidas de turismo cultural: composta de autores com visões distorcidas do turismo cultural, que segundo estes são deslocamentos a locais de cultura erudita. Costa (2009, p.42) cita que Coelho expõe que o que impede de a cultura popular seja inserida ao turismo cultural não é somente preconceito a estas expressões, mas a ausência de ferramentas ilustrativas que permitam o aprendizado do visitante;
- Núcleo 3 - Turismo cultural como ferramenta de aprendizado cultural: defendem que o turismo cultural está baseado não só em visitação, mas também na vivência e contato direto com outras culturas;

---

<sup>7</sup> RICHARDS, Greg. Nuevos Caminos para el turismo cultural? *Association for Tourism and Leisure Education (ATLAS)*. p.1-14, 2004.



- Núcleo 4 - Turismo cultural como ferramenta de aprendizagem: “O turismo cultural objetiva principalmente a pesquisa e conhecimento, a informação, aliando tudo isso ao prazer e bem estar”.

De acordo com Richards (2004), 65% dos turistas de turismo cultural são de mulheres jovens, entre 20 e 29 anos, onde 40% possuem idade menor de 30 anos, mais de 50% possuem nível superior. O turista cultural permanece maior tempo na localidade e tem um maior gasto *per capita* em suas viagens.

Desse modo, pretende-se investigar a importância do desenvolvimento de uma hospitalidade cultural, pois é evidenciado que as facetas desenvolvidas atualmente não suprem às necessidades da segmentação de turismo cultural, principalmente, quando a atividade é desenvolvida em espaços que não objetivam lucro. Com isso pretende-se responder as seguintes indagações: Quais práticas têm sido adotadas atualmente na Casa Martim Afonso para recepcionar seus visitantes? Em que a Hospitalidade pode contribuir para a maximização da qualidade da experiência turística? Por que se desenvolver a faceta de Hospitalidade Cultural?

A abordagem teórica foi realizada de janeiro a junho de 2012, tendo como objeto o estudo de caso, desenvolvido a partir de estágio na Casa Martim Afonso, pela Secretaria de Turismo de São Vicente-SP em acordo com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - Campus Cubatão. Neste equipamento da Secretaria de Cultura foram investigados os impactos da hospitalidade direcionada a museus e espaços culturais. O resultado da análise de dados é interpretativa e diagnóstica.

## 1. A hospitalidade na segmentação de turismo cultural

O museu é um legado europeu, que durante décadas preservou e reproduziu valores estéticos, glorificou personagens e fatos que interessavam a uma parcela bem reduzida da sociedade brasileira. Por vezes foram fruto de entusiasmo e de utopias de pequenos grupos ou indivíduos.<sup>8</sup>

Entretanto, a partir da Revolução francesa esses patrimônios que eram restritos a uma pequena parcela da sociedade foram gradativamente inserindo todos os cidadãos. No Brasil, o processo de abertura dos museus para a população iniciou-se com a criação do Instituto Histórico e Geográfico em 1838, com intenção de construção da nacionalidade do Estado brasileiro.

A partir da década de 70 os museus dos países em desenvolvimento, passaram a seguir as diretrizes dos novos paradigmas da museologia, que defendem que estes espaços deveriam ser reservados para a criação do conhecimento, preservação e recriação da memória. Contudo, a grande problemática desta evolução não é somente maximizar fluxo de visitantes, mas sim potencializar e ampliar a interpretação destes patrimônios e tornar esta visita uma experiência transformadora nestes cidadãos.

Nas últimas décadas a atividade museológica relaciona-se com diversas Ciências distintas, entre estas o Turismo. Em decorrência às mudanças do perfil de seu mercado consumidor, espaços culturais são incorporados como atrativos e produtos turísticos. Surge a necessidade de desenvolvimento da hospitalidade para atender a dinâmica dos museus e capacitar os profissionais que irão atender os diferentes públicos frequentadores desses espaços.

Segundo Bastos (2006, p.60), os profissionais que trabalham com equipamentos históricos devem ter visão apurada e serem capacitados para identificar o patrimônio cultural em convergência com a comunidade local. Sem

---

<sup>8</sup> BLOISE, Ana Sílvia. O desafio da gestão dos pequenos museus. *In: O que são para que servem?* Organização. Sistema Estadual de Museus de São Paulo. SISEM-SP, Secretaria de Estado de Cultura. Brodowski, p.45,2011.

excluir destes espaços a história e personagens importantes de todas as classes sociais que pertencem àquela localidade. Pois, conforme a autora, um ambiente só é hospitaleiro se este acolhe primeiramente o seu morador. Nota-se então, a necessidade da formação do profissional de monitorias em espaços culturais, pois este tem forte influência na qualidade da experiência dos visitantes. A hospitalidade aplicada na capacitação dos monitores é primordial para o pleno desenvolvimento de seu trabalho.

Contudo, a variedade temática é interdisciplinar, de acordo com Fedrizzi (2009, p.96-114), em análise de dissertações de Mestrado em hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, esta identifica dez facetas da hospitalidade sendo elas: hospitalidade turística, hospitalidade comportamental, hospitalidade espacial, hospitalidade e eventos, hospitalidade e meios de hospedagem, hospitalidade e ensino, hospitalidade e restauração, hospitalidade e gestão, hospitalidade religiosa e hospitalidade organizacional.

A hospitalidade em espaços culturais, precisa ser explorada, pois as técnicas adotadas para ambientes comerciais nem sempre são aplicáveis no contexto de cultura. O bem atender nestes equipamentos além objetivar o despertar de uma experiência turística satisfatória, tende a ter a missão de envolver a comunidade local na identificação com o patrimônio.

A interpretação do patrimônio deve ser um processo compartilhado com o morador, cuja aproximação inicial a tais locais pode ser favorecida com a realização de atividades de entretenimento e lazer em suas instalações e proximidades. A hospitalidade inscreve-se nesse contexto de valorização da memória e da história, [...] <sup>9</sup>

A hospitalidade é a ferramenta de aproximação entre o morador e o espaço cultural. A forma com a qual o monitor atende o munícipe, procurando adaptar o

---

<sup>9</sup>BASTOS, Sênia. Hospitalidade: uma perspectiva para a requalificação do centro histórico de São Paulo. **Revista HOSPITALIDADE**. n.2, ano 3, 2º sem 2006. São Paulo. p.51-62.

discurso de interpretação do patrimônio respeitando as singularidades dos diferentes grupos, como idade, sexo, etnia, cultura, nível de motivação pela localidade e outras singularidades. Ferreira e Pires (2007, p.2) citam Morales (2004) “a interpretação patrimonial pode ser definida como uma estratégia de apresentação do patrimônio que utiliza um conjunto de técnicas de comunicação à finalidade de facilitar a interação entre patrimônio e sociedade.” Ainda segundo Ferreira e Pires, estes estudos passaram a ser desenvolvidos nos Estados Unidos desde o século XIX. Entretanto, o Brasil começa investigar a interpretação patrimonial somente nos fins do século XX, em conjunto com diversas Ciências Sociais, entre estas o Turismo.

O turismo cultural é um segmento turístico que vem se ampliando cada vez mais na sociedade pós-moderna, onde diferentes culturas, paisagens e histórias são interessantes para o incremento da oferta turística. Entretanto, é necessário que a linguagem utilizada em espaços culturais como museus e similares, não seja exclusiva, a comunidade local tem o direito de usufruir destes espaços, pois a hospitalidade deve ser aplicada a todos públicos.

Devido a hospitalidade ser um dos diferenciais que possibilita maximiza a qualidade da experiência turística do visitante, pretende-se explorá-la na Casa Martim Afonso, já que a mesma é um dos mais importantes equipamentos históricos culturais da primeira Vila Oficial do Brasil.

## 2. As Contribuições da Casa Martim Afonso para o desenvolvimento da Hospitalidade Cultural

Devido aos diferentes perfis de visitantes que o espaço cultural Casa Martim Afonso recebe diariamente, é necessário que os profissionais que prestam monitorias se adaptem ao seu público. Além do mais, o turista que tem a motivação em conhecer o município de São Vicente por este ter sido a primeira Vila Oficial na colonização do Brasil, terá poucos vestígios de cultura material do período colonial.

Foram encontrados vestígios anteriores ao período colonial próximo as ruínas da Casa de Pedra do século XVI, em escavações arqueológicas realizadas por Manoel Gonzalez em 2009. Segundo o historiador da Casa Martim Afonso Marcos Atanásio Braga, na pesquisa foram encontrados vestígios de homens do *sambaquis* com datação entre 1000 a 3000 anos e cerâmicas da etnia indígena Tupi. Para que o visitante interprete-se a historicidade destes equipamentos se fez necessário recepciona-lo de forma mais direcionada. No qual os monitores, por meio do discurso, transmitiam a representatividade do patrimônio.

Este monitor recepcionava tanto a públicos que querem saber o máximo da história local, como aqueles que somente querem fazer um programa diferente e dispensam muitos dados que faria com que sua experiência no local fosse maçante e cansativa. Desse modo, ficava a cargo deste recepcionar e identificar o perfil do visitante, seu nível de motivação e quantidade de informação que este estava disposto a receber.

As monitorias em nenhum momento foram padronizadas. Os monitores encontravam-se preparados com toda informação existente sobre o atrativo. Contudo, as adaptava conforme o gosto de seu público. Sendo necessário o máximo de atenção possível ao visitante para identificar a forma de desenvolvimento do discurso acerca do equipamento em evidência.

Foram recepcionados especialistas, professores, crianças, adolescentes, idosos, moradores do entorno que nunca estiveram no local, pessoas que raramente

ou nunca visitaram um museu. O público mais frequente era composto por escolares e turistas. Todos estes perfis diversos tiveram uma monitoria construída a partir de sua realidade. As monitorias guiadas não eram apenas trabalhadas de forma a transmitir somente os conteúdos históricos, também, se fundamentavam nos conceitos da hospitalidade.

Segundo Silva (2012, p.25-31) no ano de 2012 a Casa Martim Afonso recepcionou 10.956 visitantes, sendo estes:

- 48,13% composta de grupos de estudantes;
- 9,66% de grupos de idosos;
- 42,20% perfis diversos;
- 94,23% de origem do estado de São Paulo;
- 4,92 de outros estados;
- 0,87% de outros países;
- 47,58% grupos de escolas e 52,42 outros grupos.

Sendo assim, tanto estagiários de História como de Turismo, realizavam uma leitura inicial de seu visitante. Reconhecendo se este era um professor, pesquisador, estudante, turista ou munícipe. Era identificado seu desenvolvimento cultural, tempo que tinha disponível para permanecer no local, motivação, linguagem corporal de interesse e idade. Na abordagem inicial o monitor se apresentava e indagava ao visitante se este conhecia previamente informações do espaço e como ficou sabendo da existência do mesmo. Estas perguntas preliminares contribuem significativamente para a construção da monitoria. Ou seja, o reconhecimento de público é realizado por meio desta leitura inicial, para o monitor compor seu discurso, personalizado. Atentos aos níveis de interesse do visitante buscavam, da melhor maneira possível, recebe-los.

Um fator muito importante que a gestão da Casa Martim Afonso salienta aos seus monitores e que se encaixa na composição da faceta da hospitalidade cultural é que estes deveriam buscar conhecer tudo que se relacionasse ao equipamento ao

qual trabalham. Devido a isso, o direcionamento era incentivar seus estagiários a desenvolverem pesquisas e estudos quando não tivessem atendendo visitantes. O que é fundamental ao guia de um espaço cultural, é este deve gostar do que faz e ter prazer em saber cada vez mais, pois o visitante desses atrativos muitas vezes é um conhecedor do local e uma informação errada causa péssima impressão.

Um elemento muito importante é que quando o guia não souber um fato perguntado pelo visitante, este jamais deve inventar ou omitir repostas, pois neste momento onde já adquiriu confiança de público pode por em xeque seu profissionalismo, sua atitude deve ser de buscar a informação solicitada e esclarecer ao solicitante seja imediatamente ou posteriormente, por outros veículos de comunicação e informação.

A principal ferramenta de trabalho de um monitor cultural será a oralidade, sendo fundamental evitar o uso de termos técnicos ao público errado, gíria, a entonação apropriada, pois através desta o transmissor exprime múltiplas mensagens ao receptor como alegria, desprezo, humor. Outro aspecto muito importante é o ouvir, nem sempre o falar muito significar ser um bom comunicador, ser atencioso com o que o visitante tem a dizer, mas sem perder objetivo que é apresentar o espaço cultural.

Uma das ações da Casa Martim Afonso que são relevantes para a hospitalidade cultural, é que a hospitalidade com o visitante começa muito antes de o visitante chegar ao local. Há o planejamento interpretativo na elaboração das exposições e monitorias, dos elementos que irão auxiliar na composição da interpretação, ou seja, há estudos prévios pensando em diversos públicos que irão frequentar o local, crianças, idosos, escolas, universidades, pesquisadores, moradores, turista e outros, com a finalidade de satisfazer a expectativa dos diversos públicos.

A Casa Martim Afonso é um dos destinos do Projeto Lugares de Aprender, desenvolvido pela Fundação para o Desenvolvimento da Educação da Secretaria da Educação do Governo do Estado de São Paulo. Este tem o objetivo de dar acesso a

museus, centros de cultura e afins, para professores e alunos da rede pública estadual de ensino. E além de atender o projeto, o espaço cultural também atende escolas do município e particulares. Sendo assim, as monitorias para este público têm a missão de serem educacionais, contudo, tendem também a tornar o ambiente interessante e atraente para alunos e professores.

A associação de escolas e museu é um fenômeno revolucionário, pois outrora o ensino era restrito as salas de aula. Hoje, o aluno tem a oportunidade de associar a cultura imaterial que é aprendida em sala de aula, com a cultura material disponível nesses espaços. Além de que, a intenção da visita a estes centros culturais é potencializar esses valores imateriais com a interpretação patrimonial.

Moura de Alencar (2005, p.3), salienta "A aprendizagem informal, ligada a contextos culturais, tem um conteúdo estético e lúdico, pretende muito mais o entretenimento e o fruir cultural, apresentando-se de forma muito mais atraente e curiosa." Sendo assim, os monitores da Casa Martim Afonso ao lidarem com este público interagem seus discursos de acordo com a faixa etária dos alunos, desperta a curiosidade e tornam a visita dinâmica, sempre com o foco de que estas assimilem o valor do patrimônio. Sendo assim, os monitores neste momento assumem a postura de educadores, neste momento as ferramentas da Hospitalidade Cultural que terão e assumir serão;

- Confiança na capacidade das crianças em interpretar o patrimônio.
- Atenção em não deixar de atender os questionamentos que surgirem.
- Os monitores terão que ter um vocabulário adequado à faixa de idade dos visitantes.
- Percepção do nível motivacional das crianças e trabalhar conforme esta.

Todas estas medidas que se encaixam na Hospitalidade Cultural são tomadas pelo objeto de estudo. Contudo, a maior dificuldade em se trabalhar com os públicos escolares é que nem sempre o educador tem a conscientização patrimonial e devido a essa lacuna não trabalha esse despertar em seus alunos. Ficando esta tarefa toda a cargo do espaço cultural.

[...] para que o trabalho na escola seja realmente significativo e promova aprendizagem em arte com base nas abordagens para a educação em museus, é indispensável que o professor tenha anteriormente vivenciado situações semelhantes em museus; é imprescindível que o professor seja assíduo freqüentador como público e como mediador em visitas. (DUTRA BAY).

Além desses públicos, houve grandes grupos de turistas, proporcionados pelo projeto “Roda São Paulo” da Secretaria Estadual de Turismo. Com estes públicos a historicidade do local foi passada de forma diferente do que é passada a um pesquisador, por exemplo, mas sem perder o foco da interpretação do local. O tempo dado na monitoria era menor e relatado aos presentes os principais fatos que contribuíam para uma experiência turística satisfatória do local. Quando o atendimento era realizado a grupos menores de turistas, o discurso e duração teriam a composição de seu repertório de acordo com o interesse dos visitantes. O tempo ideal para uma monitoria turística sempre entre 20 e 30 minutos, quando há grande interesse.

Monitorias guiadas a terceira idade torna-se quase sempre uma oportunidade de intercâmbio cultural, nessas é de bom tom o monitor ouvir o que o visitante tem a dizer sem perder o foco de seu trabalho. Com os munícipes as monitorias buscavam tornar o patrimônio íntimo com a o dia a dia de seus visitantes, mesmo estes estando no local pela primeira vez. E sempre com a oratória acessível ao entendimento deste.

Em relação a visitas de pesquisadores, os dados passados eram mais aprofundados do que os transmitidos a outros perfis de visitantes. Quando por ventura um visitante por meio de dialogo informal com os monitores passava um fato histórico alheio ao já pesquisado e apresentado de forma cientificamente comprovada, primeiramente lhe era apresentada a versão histórica oficial, caso o visitante insistisse no seu ponto de vista com uma atitude mais exaltada ou rude, os monitores com educação e respeito se posicionavam com a seguinte frase: “Nossa que fato interessante! Eu não sabia disto!”. Não se discutia com o cliente, contudo a informação passada por este não era levada adiante.

Essas atitudes são tomadas seguindo o princípio da hospitalidade, no qual prevê que o cliente deve ser satisfeito no bem ou serviço que adquiriu. Levando em consideração o conceito da História e das demais Ciências, que só se transmite fatos comprovados. Por isso, a postura é não contrariar e não divulgar fatos sem comprovação científica, tendo em vista que o objeto de trabalho é uma instituição no qual lida com História, Arqueologia e Museologia, tendo como missão a pesquisa e divulgação de teorias cientificamente fundamentadas.

### **3. Considerações Finais**

A Casa Martim Afonso no presente momento, é uma das poucas instituições museológicas e culturais que proporcionam o intercâmbio entre a História, Museologia e Turismo na região metropolitana da Baixada Santista. Devido a esta mescla de profissionais tão distintos e ao mesmo tempo tão próximos o espaço tem proporcionado avanços na hospitalidade atual, pois, para atender seu público a gestão busca estudar a fundo seu consumidor e preparar sua equipe. Esta aliança estratégica entre a Secretaria de Turismo e de Cultura, no qual estagiários do Turismo são cedidos ao espaço para atenderem aos turistas e conseqüentemente outros públicos, bem como os estagiários de História atendem também aos turistas, possibilitam dessa forma uma troca de experiências entre esses futuros profissionais.

A busca em trazer o munícipe para o espaço tem crescido gradativamente e muitos destes que gostaram da experiência vivida na Casa Martim Afonso passaram a divulgar o espaço para outros habitantes da região. Muitos se tornando frequentadores assíduos do local, interagindo nas redes sociais disponibilizada pelo espaço cultural.

A aliança estratégica entre escola e museu tem sido benéfica não só para os alunos que vivenciam o que é aprendido em sala de aula, como para o marketing do local, pois, os mesmos têm divulgado o local para os pais e familiares. Contudo, a grande problemática é quando o professor não tem uma correta consciência

patrimonial e não contribui para o andamento das atividades realizadas pelo espaço o que ocasiona um mal aproveitamento da experiência.

Supõe-se que os docentes responsáveis pelas disciplinas relacionadas à temática do local trabalharam previamente em sala de aula o contexto do que será apresentado. Sendo de grande importância que os docentes que acompanham as crianças, desenvolva em sala de aula com seus alunos o contexto histórico da localidade. Pois, é fundamental para a qualidade da experiência escola e museu, que professores tenham consciência da educação patrimonial. Se o monitor ficar incumbido de fazer a função destes, ficará uma monitoria longa e maçante.

Um fator que foi identificado no período de pesquisa é que quando ocorrem visitas em grandes grupos de terceira idade é necessário maior estudo, não só para o atendimento no espaço, mas para o desenvolvimento da hospitalidade cultural. Este perfil de visitante demanda mais estudo para se trabalhar quando estão em grande número, pois, são mais heterogêneos do que os outros perfis. Tanto nas questões biológicas, como emocionais e motivacionais, sendo assim para a satisfação da experiência turística destes é necessário maior exploração desse público para obterem-se dados para a hospitalidade cultural.

O Turismo Cultural é um segmento que tem se expandido de forma muito rápida no Brasil tornou-se necessário o desenvolvimento da Ciência do Turismo em convergência com as outras Ciências relacionadas ao novo produto turístico. A hospitalidade se faz necessária e a ampliação de sua faceta primordial adequação dos serviços prestados aos consumidores de cultura. Sendo assim, surge a hospitalidade cultural.

A Casa Martim Afonso tem contribuído de forma significativa a estes novos estudos e os impactos ocasionados em seus serviços são positivos. Esta tem adquirido a cada dia mais visibilidade, mais frequentadores assíduos, cumpre fielmente sua função de museu: trazer a comunidade ao espaço e acessibilizar a interpretação patrimonial, permitindo deste modo que o morador veja o patrimônio como seu e o proteja por entender o seu valor.

A contribuição que o desenvolvimento da faceta de hospitalidade cultural pode trazer ao turismo está relacionada na capacitação dos profissionais que irão atender o visitante, permitindo maximização na qualidade da experiência turística e aproximação da comunidade com o espaço cultural.

No período de realização de estágio, foi observado que alunos, principalmente as crianças das séries iniciais, após visitarem a Casa Martim Afonso com sua escola, quando posteriormente passavam acompanhadas em frente ao espaço faziam questão de convidar seus pais para entrar e terem a mesma experiência de aprendizagem que eles. Foi percebido que este comportamento tornava-se habitual entre alunos de escolas das proximidades.

Moradores mais antigos que pela primeira vez visitavam o espaço ao verem uma imagem que retratava uma época de sua vida sempre acrescentavam um fato interessante à monitoria, depois por consequência traziam em outro momento alguém, um familiar ou amigo, para conhecer e dividerem lembranças de suas vidas.

Foi constatado que a interpretação patrimonial não é algo estático, dinamiza-se a cada contato. Desta forma, quando o visitante entra pela primeira vez em um espaço cultural e o monitor o permite viajar na História através de um discurso de linguagem prazerosa e adaptada ao seu perfil, este sempre retorna. No caso de turistas que entraram no espaço por conhecimento através de divulgação realizada nos *folders* da cidade, quando demonstravam pouco interesse em entender a significação do espaço, não era feita a monitoria completa, em algumas situações a única coisa que buscavam era tirar uma fotografia de recordação. Sendo assim, esse posicionamento também era respeitado.

Em momentos em que o visitante tinha como objetivo conhecer tudo o que pudesse sobre o local, ele também era atendido, toda a informação solicitada era fornecida. Quando esporadicamente os questionamentos deste não tivessem respostas naquele momento à providência tomada era anotar todos os contatos possíveis do visitante para o uma resposta futura. Houve momentos em que a monitoria prestada ao visitante teve seu tempo duplicado ou triplicado do habitual necessário para um bom atendimento.

Conforme o perfil turístico se dinamiza por consequência das mudanças de comportamento sociais, a hospitalidade e a cultura se conectam. Isso ocorre devido ao fortalecimento da segmentação de turismo cultural. Desse modo sugere-se maiores estudos para a construção de conceitos que formem uma faceta de hospitalidade cultural em decorrência da importância da atividade e do crescimento de sua demanda.



## Referências

BASTOS, Sênia. **Cidade hospitaleira: a identidade e a memória como fatores determinantes na interpretação do patrimônio cultural.** Programa de Mestrado em Hospitalidade Universidade Anhembi-Morumbi.

BASTOS, Sênia. Hospitalidade: uma perspectiva para a requalificação do centro histórico de São Paulo. **Revista HOSPITALIDADE.** n.2, ano 3, 2º sem, São Paulo. p.51-62, 2006.

BASTOS, Sênia. Responsabilidade social, turismo e patrimônio histórico-cultural paulistano: azulejos, aquarelas e pinturas históricas de José Wasth Rodrigues. **VI SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO SOCIAL NO MERCOSUL.** Turismo: Responsabilidade Social e Ambiental. Caxias do Sul. Rio Grande do Sul, 7 /8 jul.2006.

BARROCAS, Renata. **A (Trans) formação do Turismo no Município de Brotas, SP: A relação entre morador e turista.** Tese de Doutorado (Instituto de Geociências Ciências Exatas).Universidade Estadual Paulista, Rio Claro. São Paulo, 2005.

BEZERRA, Sandra Regina Zúniga de Souza. Apontamentos sobre Hospitalidade Turismo e Modernidade. **Revista Cesumar-Ciências Humanas e Sociais Aplicadas.** v.12, n.2, p.335-346, jul/dez, 2008.

BLOISE, Ana Silvia. O desafio da gestão dos pequenos museus. *In: O que são para que servem?* Organização. Sistema Estadual de Museus de São Paulo. SISEM-SP, Secretaria de Estado de Cultura. Brodowski, p.25,2011.

CAMARGO, Luís Otávio de Lima. A Pesquisa em Hospitalidade. **Revista Hospitalidade.** v.122, n.5, p.15-51, 2008.

\_\_\_\_\_,. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004.

COSTA, Flávia Roberta. **Turismo e Patrimônio Cultural: interpretação e qualificação.** Senac, São Paulo, 2009.

CASTRO Sidnei Teixeira de. A hospitalidade e a qualidade total no Turismo. **SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO.** X Simpósio de Pesquisa em Comunicação da Região Sudeste - SIPEC. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. 7 /8 dez. 2008. Rio de Janeiro, 2008.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. A renovação no ensino e pesquisa em turismo e hospitalidade. **Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação.** XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Universidade Estadual do Rio de Janeiro. 5/9 set,2005.



FEDRIZZI, Valéria Luíza Ferreira. Facetas da Hospitalidade. **Revista HOSPITALIDADE**. v.4,n.2.p.96-114, dez,2009.

FLORES, Célia L. B. **O que as Crianças falam sobre museus**. Dissertação de Mestrado. (Programa de Pós-Graduação em Educação) Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Florianópolis, 2007.

GUERRIER, Yvonne; ADIB, A. O trabalho na indústria da hospitalidade. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, p. 357-386, 2004.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri, SP: Manole, 2002.

JUNQUEIRA, Rosimeire Rodrigues. Produção Científica sobre Hospitalidade Urbana no Brasil: Anais de Eventos Científicos de 2004 a 2009. **VII Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. (ANPTUR). Universidade Anhembi Morumbi-UAM. São Paulo, 20 e 21 set, 2010.

MONTANDON, Alain. **O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: SENAC, 2011.

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

MORGAN-PROUX, Catherine. A Hospitalidade dos guias intérpretes e o desenvolvimento turístico duradouro. **Revista Hospitalidade**. n.2, p.105-116, 2 sem, 2006.

MOURA DE ALENCAR, Maria Teresa Jaguaribe. ESCOLA E MUSEU DE ARTE: UMA PARCERIA POSSÍVEL PARA A FORMAÇÃO ARTÍSTICA E CULTURAL DAS CRIANÇAS. **TEIAS**. n.11-12, ano 6, jan./dez ,Rio de Janeiro, 2005.

PERAZOLLO, Olga Araújo *et al.* *Corpo* Coletivo Acolhedor: uma proposição teórica. **VIII 2011 Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. UNIVALE, Balneário de Camboriú. Santa Catarina. 02 e 08 out. 2011.

PINTO, Júlio Rocha. **A mediação cultural e a avaliação no ensino não formal**. Artigo científico apresentado ao eixo temático “Ensino das Artes Visuais”, do V Ciclo de Investigações PPGAV UDESC. 3 -5 nov. 2010.

PIRES, Fabiana Mendonça & FERREIRA, Marta Araújo Tavares. PERCEPÇÕES SOBRE A INTERPRETAÇÃO DO PATRIMÔNIO EDIFICADO EM TIRADENTES. **REVISTA ELETRÔNICA DE TURISMO CULTURAL**. 2ºsem. 2007.

PIRES, Mário Jorge. **Lazer e Turismo Cultural**. 2ªed. Manole. 2002.



RICHARDS, Greg. Nuevos Caminos para el turismo cultural? **Association for Tourism and Leisure Education (ATLAS)**. p.1-14, 2004.

SANTOS, Márcia Cappellano; Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. p.3-15, jan/abr, 2012.

SILVA, Juliana do Prado. Cursos Superiores de Turismo sob a Ótica da Hospitalidade. **Dialogando no Turismo Rosana**. v.2, n.1, p.11-27, jun.2007.

SILVA, Márcio Antonio Mariano da. **Monitora na Casa Martim Afonso e importância deste estabelecimento para a memória histórica do município de São Vicente e Região Metropolitana da Baixada Santista**. Trabalho de estágio. Universidade Santo Amaro – UNISA. Curso de Licenciatura em História. São Vicente, 2012.

TAMANINI, Elisabete. Museu e Educação: Reflexões a cerca da experiência no Museu Arqueológico de Sambaqui de Joinville. **Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**. n.1,v.1, p.79-84, 2003.

TAVARES, Liliana Bastos. **MEDIAÇÃO INCLUSIVA: acessibilidade para as pessoas com deficiência nos espaços de disseminação artística e cultural**. **Revista Brasileira de Tradução Visual**.

TOLEDO-PEREIRA, Danielle. **ESCOLHAS TEMÁTICAS NO DISCURSO DE GUIAS DE TURISMO E MONITORES DE MUSEUS NO BRASIL E NA ESPANHA**. Dissertação de Mestrado (Linguística Aplicada e Estudos de Linguagem). Pontifícia Católica Universidade de São Paulo, 2005.

## **FONTES ELETRÔNICAS**

**Blog Casa Martim Afonso:** Disponível em: <<http://cmartimafonso.blogspot.com.br/>> Acessado 02/03/2012.

DUTRA BAY, Dora Maria. **Museu e Escola: um diálogo possível**. Disponível em: <<http://artenaescola.org.br/sala-de.php?id=69312>> Acesso em:24/06/2012

**Hospitalidade com o turista**. Disponível em: <[http://www.jatai.go.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2261:hospitalidade-com-o-turista&catid=1:ultimas-noticias&Itemid=166](http://www.jatai.go.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2261:hospitalidade-com-o-turista&catid=1:ultimas-noticias&Itemid=166)> Acessado dia 17/03/2012.