

## **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

### **Sumário**

<b>A Ética da Hospitalidade no Reconhecimento do Outro .....</b>	<b>3</b>
<b>A geografia da hospitalidade e a hospitalidade comunitária .....</b>	<b>9</b>
<b>A hospitalidade no apadrinhamento de intercambistas. ....</b>	<b>13</b>
<b>Acolhimento e Hospitalidade: o caso do Museu Comunitário Engenho do Sertão – Bombinhas, SC.....</b>	<b>18</b>
<b>Comunicação e Hospitalidade: Incursões Preliminares para um Estudo Bibliométrico dos <i>Papers</i> Apresentados nos Congressos da Intercom. ....</b>	<b>23</b>
<b>Conflitos, Direitos e Hospitalidade x Resgate Cultural Entre Moradores, Residentes de Segunda Residência e Turistas .....</b>	<b>28</b>
<b>Hospedagem de Baixo Custo e Qualidade: Onde a Hospitalidade é a Anfitriã .</b>	<b>40</b>
<b>Hospitalidade da cultura.....</b>	<b>45</b>
<b>Hospitalidade e Acessibilidade no Contexto do Espaço Turístico: uma forma de planejamento. ....</b>	<b>50</b>
<b>Hospitalidade e hostilidade: reflexões sobre fronteiras entre aceitação e rejeição.....</b>	<b>56</b>
<b>Hospitalidade Urbana: a arte de conviver e bem receber nas grandes cidades</b>	<b>63</b>
<b>Linguagem: uma ponte para o acolhimento .....</b>	<b>68</b>
<b>Pedagogia da hospitalidade: Uma experiência em sala de aula .....</b>	<b>74</b>
<b>Residentes e estrangeiros: breve reflexão sobre conflitos da hospitalidade....</b>	<b>80</b>
<b>Resistências Culturais na Inserção Comunitária de Migrantes Senegaleses em Caxias do Sul.....</b>	<b>86</b>
<b>Turismo e Hospitalidade: Tolerância e Exclusão do Segmento LGBT.....</b>	<b>91</b>

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

<b>Um filme na tela: um dos caminhos possíveis para adentrar no universo conceitual da hospitalidade .....</b>	<b>96</b>
<b>A Sensibilidade do Turista Através da Compreensão dos Mapas Turísticos.</b>	<b>103</b>
<b>Turismo Acessível em Brasília em Função dos megaeventos: um estudo exploratório quanto a limitação auditiva.....</b>	<b>109</b>
<b>Turismo e Hospitalidade:.....</b>	<b>114</b>
<b>O Evento Sonho de Natal em Canela, RS.....</b>	<b>114</b>
<b>Análise dos Dados da Pesquisa "Perfil e Comportamento dos Viajantes de Negócios quanto ao Aproveitamento do Destino Visitado" .....</b>	<b>119</b>

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# A Ética da Hospitalidade no Reconhecimento do Outro

Sandra Patricia Eder Comandulli  
Mestranda do Programa de Pós-graduação em Filosofia da Universidade de Caxias do Sul<sup>1</sup>

**Palavras-chave:** Ética; hospitalidade; alteridade; outro; acolhida.

**Resumo expandido:** A ética da hospitalidade é um tema relevante na contemporaneidade, dado que há uma demanda iminente por soluções relacionadas à mobilidade global, que tem se intensificado nos últimos tempos, sobretudo devido aos movimentos migratórios não organizados, consequentes de conflitos étnicos, religiosos e econômicos. Soma-se a isso que os países de destino também enfrentam crises de ordem econômica e social. Vive-se, neste século XXI, um grande desafio referente à hospitalidade: o encontro com o estranho, com o outro e com os conflitos que lhe são inerentes. O convívio com os outros e o respeito às diferenças étnicas, religiosas e culturais tem sido um aprendizado, que se pode dizer, forçado, e que não tem superado a interdependência econômica, o separatismo étnico e o fundamentalismo religioso, que favorecem a violência e o ódio entre os povos.

Do grego *ethos*, a palavra ética tanto pode se referir a algo físico, espacial, como ser morada de homens ou de animais, quanto à qualidade intrínseca, ao caráter, ao modo de ser de uma pessoa, animal ou coisa. A ética nasce na relação viva entre as pessoas, pois acontece quando o outro entra em cena. E este outro pode ser uma pessoa próxima, um conterrâneo, com quem são estabelecidos laços imediatos de aceitação ou um estranho que merecerá uma análise antes de ser aceito. O termo francês *hôte* designa tanto o anfitrião, o hospedeiro quanto o hóspede. Hospitalidade e hostilidade são termos que tem uma ligação estreita na sua própria origem semântica, sintetizados por Derrida (2003) em *hospitalidade*. A

---

<sup>1</sup> Graduada em Administração de Empresas pela UCS com especialização em Finanças Corporativas pela Fundação Getúlio Vargas e atualmente integra o Programa de Suporte à Pós-Graduação de Instituições Particulares – PROSUP/Institucional, anexo à Portaria do Capes nr. 181, de 18/12/2012. E-mail para contato: sandracomandulli@gmail.com

### Roda Conversações sobre Hospitalidade

hospitalidade é uma questão de lugar, de tempo e de espaço. O encontro entre hóspede, quando aceito como tal, e hospedeiro pode dar origem a um ritual de amizade e de vínculo humano ou, ao contrário, de agressão e de hostilidade. A ambiguidade da figura do estrangeiro tanto pode ser o inimigo em potencial, o intruso, como pode ser o hóspede, o amigo, aquele para o qual se concretiza, por meio do acolhimento, a hospitalidade. O Artigo XIII da Declaração Universal dos Direitos Humanos proclama o “direito à liberdade de locomoção e residência dentro das fronteiras de cada Estado” e “o direito de qualquer pessoa deixar qualquer país, inclusive o próprio, e a este regressar.”<sup>2</sup>

A hospitalidade está fundada na convivência com o outro e no respeito às diferenças. Dela faz parte a gentileza, que é uma característica relacionada ao caráter, aos valores e à ética do indivíduo. O indivíduo deve **ser** gentil e não **estar** gentil conforme as circunstâncias do momento. Ser gentil também não é simplesmente ser cordato; ao contrário, dizer não e conhecendo-se o motivo verdadeiro do não, pode ser uma atitude coerente com a gentileza.

A hospitalidade é um tema muito estudado na pesquisa acadêmica e há várias abordagens do termo ao longo da história. Uma delas é a hospitalidade como uma dádiva compreendida como a “obrigação livre que governa os três momentos do ciclo da dádiva – dar, receber e retribuir.” (MAUSS apud PERROT, 2011, p. 63). A obrigação é livre porque se trata de uma doação sem esperar a retribuição, mas, por outro lado, surge um certo paradoxo, pois cria naquele que recebe a dádiva uma obrigação para com o doador. Outra abordagem da hospitalidade é aquela centrada nos aspectos da gestão turística. De acordo com Camargo (2011), nos países anglo-saxões, adotou-se o termo *hospitality* associado ao receptivo turístico que se assume de alguma forma como hospitalidade, ainda que paga.

No presente texto, o enfoque é a hospitalidade compreendida como uma virtude, como o acolhimento da alteridade, exercida de forma incondicional e gratuita, abrangendo todas as populações de migrantes, mesmo as mais carentes e

---

<sup>2</sup> Disponível em [www.dhnet.org.br](http://www.dhnet.org.br). Última pesquisa em 04/04/2015.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

desamparadas e contempla a discussão do tema à luz da contribuição de filósofos, que ao longo de séculos acrescentaram elementos humanistas e humanizadores à aceitação do outro. Destaca-se o direito cosmopolita de Immanuel Kant, da acolhida incondicional de Emmanuel Levinas e da abertura política e jurídica que Jacques Derrida propõe para que se avance numa nova responsabilidade quanto à hospitalidade.

Em, *À paz perpétua*, de 1795, Kant já propunha a criação de uma federação da paz, formada por Estados livres e soberanos com direitos recíprocos que garantiria uma paz durável decorrente do exercício da liberdade e protegeria cada nação de ataques externos. Na obra kantiana, está fundada a dimensão política e ética do homem contemporâneo, proporcionando uma reflexão acerca da condição humana, que é finita e imperfeita, mas, não obstante a fragilidade, a humanidade está apta ao convívio social, pois os seres humanos não são meios, mas fins em si mesmos. Para estabelecer a convivência pacífica entre os indivíduos que se deslocam ao redor do mundo, Kant instituiu o direito à hospitalidade universal, que é um direito de visita originário da liberdade de ir e vir que cada indivíduo possui por ser habitante da Terra e, portanto, é um direito que os indivíduos têm de visitar povos e países sem serem hostilizados como estrangeiros e nem serem tratados como inimigos até que cometam atos hostis ou representem uma ameaça. Neste caso, para Kant é preferível romper com a acolhida. Acolher o estrangeiro ilegal no território é faltar com a verdade. O direito cosmopolita é condicionado pelo dever de cumprir com a verdade, “ser verídico (honesto) em todas as declarações é, portanto, um mandamento sagrado da razão que ordena incondicionalmente e não admite limitação por quaisquer conveniências.”(KANT, 2008, p.190). Neste ponto, a hospitalidade defronta-se com o limite da autonomia no âmbito da moralidade kantiana.

Em Levinas, filósofo do século XX, está presente uma reflexão crítica da ontologia a qual não se sujeita aos limites da razão absoluta e propõe uma abertura à alteridade como forma de viver no mundo, oferecendo uma nova visão à ética,

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

fundada na heteronomia da relação com o outro. O princípio ético do filósofo está fundado na ética da alteridade, em que o eu é deslocado do seu próprio ser e assume a responsabilidade incondicionada e infinita na hospitalidade e acolhimento do outro. Mais do que uma proximidade, a hospitalidade incondicional é um movimento do eu, que é levado ao encontro do outro despido de qualquer endereçamento e enraizamento do ser. O outro tem a primazia sobre o eu, “a deposição da soberania pelo eu é a relação social com outrem, a relação des-interessada.”, afirma Levinas em *Ética e infinito* (2010, p.37). O outro é aquele que resiste e rompe a fronteira do conhecido e descortina para o caminho da responsabilidade ética. No embate entre a totalidade do eu e a resistência infinita que o outro irrompe sobre o conhecimento do mesmo, cabe ao eu enfrentar o que o obriga, ou seja, a face do outro. É no face a face que se afirma a acolhida absoluta do outro pelo eu, pois é a subjetividade que está sujeita à hospitalidade que permite ao eu vir a ser. O sentido ético do eu é ser responsável e estar a serviço do outro por meio do acolhimento e reconhecimento, “[...] sou responsável por outrem sem esperar a recíproca, ainda que isso me viesse a custar a vida. A recíproca é assunto *dele*.”(LEVINAS, 2010, p. 82, grifo dele). Mesmo na incondicionalidade da acolhida ao outro, Levinas assume a presença de um terceiro, aquele que rompe, que traumatiza, que transforma a hospitalidade em hostilidade. O acolhimento pode representar uma assimetria entre a ética e a política, ou seja, não coincidir com o dito da lei, e colocar o exercício da hospitalidade frente a um dilema, ou seja, na impossibilidade de se cumprir com o direito e ao mesmo tempo com a lei incondicional da hospitalidade.

A hospitalidade é uma conjugação de fronteiras que, apesar de aparentemente, delimitar espaços, deve servir, também, para a reflexão de que os limites existem para serem reconhecidos e ultrapassados. Para Derrida (2003, p. 67, grifos dele), as leis da hospitalidade, “as condições, as normas, os direitos e os deveres que se impõem aos hospedeiros e hospedeiras [...] que oferecem e àqueles e àquelas que recebem a acolhida”, representam uma dificuldade e até mesmo uma



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

impossibilidade de se cumprir com “a lei da hospitalidade absoluta, *incondicional*, hiperbólica, como se o imperativo categórico da hospitalidade exigisse transgredir todas as leis da hospitalidade [...]” Ao chegar-se na fronteira, no limite do alcance entre as leis da hospitalidade e a lei incondicional da acolhida, surgem novas e complexas questões. A reflexão sobre a hospitalidade, conforme o pensamento de Derrida, deve pautar-se em três momentos, como esclarece Michaud (2011): a hospitalidade como um princípio ético, incondicional e infinito; a hospitalidade concretizada em responsabilidade e traduzida em palavra e gesto; a língua como hospitalidade e o paradoxo de ser hospitaleiro e, ao mesmo tempo, de provocar a hostilidade ao impor a língua ao hóspede.

A discussão deve avançar para além da dificuldade existente entre o direito à hospitalidade kantiano com suas barreiras e parapeitos e a hospitalidade como abertura absoluta e incondicional àquele que chega e que pode não estar de acordo com as regras em uso do lugar que o acolhe. Levinas aprofunda uma perspectiva de relação ética com o outro que vai além da hospitalidade de direito. A abertura e o consentimento para a diversidade torna o indivíduo responsável pelo outro e afasta o confronto. Em vista dos crescentes individualismo e egocentrismo que caracterizam o homem contemporâneo, a crítica de Levinas à filosofia ocidental poderia ser considerada como uma reconstrução do sentido do humano. Nesse contexto político, em que os movimentos migratórios atingem níveis que beiram o incontrolável como a hospitalidade pode ser praticada? Como solucionar a *hostipitalidade*, apontada por Derrida? E como fazer da ética um princípio norteador das políticas ligadas à imigração? São questões difíceis com respostas que, pode-se pensar, até impossíveis. A proposta do estudo sobre a hospitalidade é tornar a acolhida num exercício que deve permear o pensamento e as ações humanas em processos permanentes de hominização e de civilização.

### **Referências**

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. (2011). *O estudo da hospitalidade*. (pp.13-29). In: Alain Montadon (org.). *O livro da hospitalidade. Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. Trad. Marcos Bagno e Lea Zylberlicht. São Paulo: Senac.

DERRIDA, Jacques. (2003). *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade*. São Paulo: Escuta.

KANT, Immanuel. (2008). *À paz perpétua e outros opúsculos*. Trad. Artur Morão. Lisboa: Edições 70.

LEVINAS, Emmanuel. (2010). *Ética e Infinito*. Lisboa: Edições 70.

LEVINAS, Emmanuel. (1980). *Totalidade e Infinito*. Lisboa: Edições 70.

MICHAUD, Ginette. (2011). *Jacques Derrida. Um pensamento do incondicional* (pp.1001-1011). In: Alain Montadon (org.). *O livro da hospitalidade. Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. Trad. Marcos Bagno e Lea Zylberlicht. São Paulo: Senac.



## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# A geografia da hospitalidade e a hospitalidade comunitária

Ricardo de Oliveira Rezende  
Doutorando pela Universidade de Brasília <sup>3</sup>  
Neio Lúcio Campos  
Docente da Universidade de Brasília <sup>4</sup>

**Palavras-chave:** hospitalidade; turismo; geografia da hospitalidade; hospitalidade comunitária;

**Resumo expandido:** Por que conceitos como turismo de base comunitária (TBC), turismo comunitário (TC) e turismo de base local (TBL) se utilizam de nomes que focam no turismo mesmo eles tendo como preocupação central as comunidades anfitriãs? Por que contamos com uma geografia do turismo ao invés de uma geografia das comunidades anfitriãs? Estas são questões que nos fazemos a nós mesmos. Um dos conceitos-chave que podem nos ajudar a dar respostas a estas questões é conceito de “hospitalidade” entendida em sua dimensão humana e não meramente como um nome mais sofisticado para a hotelaria. Com o conhecimento acerca da hospitalidade nós podemos melhor entender TBC, TC e TBL qualificando-os como hospitalidade comunitária e seguir em direção a uma geografia da proximidade humana (tal como proposta pela filósofa portuguesa, Isabel Baptista). Baptista (2005) entende que é trabalho para a geografia analisar os lugares onde é possível o contato e a interação humana. Uma geografia dos lugares da hospitalidade onde a proximidade humana é possível. Uma proximidade dialogal, situação extraordinária e paradoxal cujo local de é ao mesmo tempo de interrupção

---

<sup>3</sup>Graduado em Turismo (Bacharelado) pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), especialista em Planejamento e Gestão Social (UFJF);, mestre em Estudos Populacionais e Pesquisas Sociais pela Escola Nacional de Ciências Estatísticas (ENCE-IBGE). Doutorando em Geografia na Universidade de Brasília (UnB). Contato: [ricarduus@gmail.com](mailto:ricarduus@gmail.com).

<sup>4</sup>Diplomado em Geografia pela Universidade Federal da Bahia, mestre em Planejamento Urbano pela Universidade de Brasília e doutor em Planejamento Urbano e Regional pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Na atualidade é diretor do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília. Professor do Departamento de Geografia e do Centro de Excelência em Turismo na Universidade de Brasília. Contato: [neiocamp@unb.br](mailto:neiocamp@unb.br).

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

e vinculação de um com o outro ser. Espaço privilegiado para emergência dos laços de proximidade, ou seja, dos laços sociais. A geografia da hospitalidade reconhece a existência desse grau de relacionalidade e de solidariedade existente em todas as comunidades humanas. “Na experiência de hospitalidade, aquele que acolhe é também acolhido porque, na verdade, acaba por receber a hospitalidade que ele próprio oferece” (BAPTISTA, 2005, p. 17). Mas, para além de analisar a proximidade humana, queremos falar sobre a geografia da hospitalidade porque nós, na verdade, estamos estudando as pessoas e suas relações com os lugares em que recebem os visitantes. Objetivando formar uma base para esta geografia da hospitalidade nós devemos estudar o fenômeno de comunidades que se organizam para receber visitantes sob algumas perspectivas esclarecedoras.

A primeira delas se refere à abordagem de Yi-Fu Tuan sobre um conceito humanístico de lugar. Para Tuan espaço e lugar são componentes básicos do mundo vivido, ou seja, estamos falando de como as pessoas experienciam e entendem o mundo. Segundo Tuan, “o que começa como um espaço não diferenciado se transforma em lugar quando conseguimos conhecê-lo bem e o dotamos de valor” (TUAN, 2001, p. 6). Para este autor, à medida em que o espaço vivido é completamente familiar para nós, ele terá se tornado “lugar” (TUAN, 2001, p. 73). Desta forma, o conceito de lugar é central para uma geografia da hospitalidade, visto que a hospitalidade comunitária tem como característica fundamental a existência das relações interpessoais (entre os membros da comunidade e entre anfitriões e visitantes), mas também da relação entre as pessoas e o lugar onde vivem, onde visitam.

Adicionalmente, a abordagem de Marcel Mauss sobre a hospitalidade baseada no sistema de prestações e contraprestações. Marcel Mauss ([1925], 2003) realizou o mais importante estudo sobre reciprocidade, intercâmbio e origem antropológica do contrato. Ele estudou formas antigas de contratos em sociedades “arcaicas” como a de Polinésia, da Melanésia e do noroeste americano. O argumento de Mauss ([1925], 2003) é de que as trocas arcaicas se davam em

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

sistemas de prestações e contraprestações – dar, receber, retribuir – que reforçavam as alianças e laços sociais entre os diversos grupos. Acredita-se que a hospitalidade seja uma das dimensões da vida humana em sociedade, onde a tríplice obrigação de dar, receber e retribuir ainda se manifesta; uma das formas em que a vida em sociedade é replicada com o reforço dos laços sociais.

Por fim, outra teoria basilar para a geografia da hospitalidade é a abordagem comunicativa da racionalidade de Jurgen Habermas ([1983], 2012). Para Habermas, a racionalidade que está na base da sociedade visa a alcançar um fim elocucionário que é chegar a um consenso mútuo com mais pelo menos uma pessoa participante da comunicação. Desta forma, há um elemento indestrutível de racionalidade comunicativa na base da forma social da vida humana que se reproduz pela linguagem. Por isso ele parece ter focado seu trabalho na linguagem, no discurso, na argumentação, razão pela qual os autores afirmam que ele inaugurou o paradigma da comunicação na explicação da sociedade. Desta forma, trata-se de uma teoria comunicacional da sociedade. A hospitalidade comunitária se desenvolve no âmbito de comunidades que se organizam coletivamente, ou seja, lugares onde o espírito coletiva se manifesta através de organizações comunitárias, onde as decisões da vida comunitária são tomadas em conjunto por meio do debate, do discurso e da argumentação. O debate sobre o turismo e a recepção de visitantes são temas discutidos comunitariamente, em foruns, assembléias etc. Destes debates surge uma racionalidade comunicativa, voltada ao mundo da vida da comunidade (em oposição ao sistema), pensada em função dos recursos e das características do lugar onde a comunidade vive e em função do tipo de interação que desejam ter com os visitantes a qual, em geral, é marcada por um tipo de hospitalidade cuja essência não é mensurada em termos financeiros.

Acreditamos que a hospitalidade comunitária, sociabilidade que ainda permanece como “primária” - para usar a definição de Caillé (2002) sobre sociabilidades primária/secundária -; em outras palavras, baseados no que Mauss

### Roda Conversações sobre Hospitalidade

nomeou de sistema de reciprocidade e também no que Habermas define como ação comunicativa.

#### Referências

BAPTISTA, I. Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano V, n. 2, p. 5-14, jul-dez. 2008.

\_\_\_\_\_. Para uma geografia da proximidade humana. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano 2, n. 2, p. 11-22, 2 sem. 2005.

CAILLÉ. A. **Antropologia do dom**. Petrópolis: Vozes, 2002.

\_\_\_\_\_. Nem holismo nem individualismo metodológicos: Marcel Mauss e o paradigma da dádiva. **Revista brasileira de ciências sociais** [online]. 1998, vol.13, n.38, pp. 5-38. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v13n38/38caille.pdf>.

HABERMAS, J. **Teoria do agir comunicativo, 1: racionalidade da ação e racionalização social**. Editora WMF Martins Fontes, 2012.

\_\_\_\_\_. **The theory of communicative action, vol. 1, Reason and rationalization of society**. Beacon Press: Boston, 1983.

MAUSS, M. **Ensaio sobre a dádiva – forma e razão da troca nas sociedades arcaicas**. In: \_\_\_\_\_. Marcel Mauss: sociologia e antropologia (Título original: *Sociologie et anthropologie*). (Tradução: Paulo Neves). São Paulo: Cosac Naify, (1925) 2003.

TUAN, Y. F. **Space and place: the perspective of experience**. 8. ed. Minneapolis: The University of Minnesota Press, 2001 [1977].

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

### A hospitalidade no apadrinhamento de intercambistas.

Manoela Carrillo Valduga

Docente da Universidade Federal Fluminense (UFF)<sup>5</sup>.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Intercâmbio; Programa de Apadrinhamento do Intercambista.

**Resumo expandido:** O presente artigo objetiva analisar as relações de proximidade, os laços de solidariedade, a forma de acolhida ao estrangeiro, o estranhamento que abrir-se ao outro, desconhecido, pode causar, em um programa de apadrinhamento de alunos intercambistas promovido pela Divisão de Relações Internacionais (DRI) de uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública do Brasil. O estudo toma forma e relevância proporcionados pelos diferentes olhares lançados à hospitalidade na contemporaneidade. Santos (2014: 13, 14) corrobora tal assertiva ao explicar que “(...) tem-se a hospitalidade constituindo-se em objeto de estudo sob múltiplas lentes analíticas, as quais, no entanto, longe de serem excludentes, apenas traduzem o intrincado de duas múltiplas dimensões e a riqueza interpretativa a que ela conduz”. Dialogam, os principais temas do artigo, na realidade empírica. A hospitalidade pode ser considerada condição *sine qua non*<sup>6</sup> para o sucesso da prática do turismo de intercâmbio no país, um dos segmentos prioritários do Ministério do Turismo (MTur). O Programa de Apadrinhamento do Intercambista (PAI) visa promover a integração dos alunos estrangeiros com os alunos da IES e com a Universidade. Espera-se que o padrinho acolha o intercambista quando da sua chegada ao Brasil, auxiliando-o em tudo o que for necessário. Apesar das

---

<sup>5</sup> Graduada em Turismo pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (2002). Licenciada em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2007). Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul (2007). Atualmente é docente em Regime de dedicação exclusiva da UFF. Tem experiência na área de Turismo, Hospitalidade, Hotelaria e Lazer. Participa da formação do Batalhão da Polícia Turística, da Brigada Militar do Rio de Janeiro, na área de Hospitalidade. E-mail: manoelavalduga@hotmail.com.

<sup>6</sup> Expressão em latim que, em tradução livre, significa sem a/o qual não pode ser.



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

múltiplas abordagens da hospitalidade, ao longo da história da humanidade, pode-se observar a prática de acolher o outro. Ou seja, pode não haver acordo ou consenso epistemológico sobre o tema, mas não se pode negar a sua existência. A acolhida ao outro pode ser entendida, primeiramente, como a construção de uma “experiência de descentração”. Para Gonçalves e Souza (2014: 163, 164) “A hospitalidade exige ser configurada como uma experiência relacional de doação de contornos éticos e aberta à novidade, ao imprevisto, ao “mistério” do Outro e à desmesura que excede o encontro com esse Outro”. Acolher ao estrangeiro é questão proeminente nos estudos da hospitalidade, tanto de forma literal como simbólica. Boff (2005) lembra a falta de hospitalidade oriunda das práticas da sociedade industrial de massa, pluralista e de grande mobilidade, mas que exclui os outros que não são considerados úteis ou produtivos. O estrangeiro é o outro estranho:

A estranheza pode advir pelo comportamento diferente da pessoa, por pertencer a uma etnia ausente naquela sociedade, por falar uma língua estranha, por apresentar ideias ou visões de mundo incomum para aquele grupo cultural (Boff, 2005: 124).

Como representante de uma outra cultura, o estrangeiro prescinde de abertura para ser acolhido. Quem o acolhe deve ter coragem de superar e enfrentar o desconhecido, que lhe causa desconfiança, medo e até mesmo repulsa. Baptista (2005) advoga que a abertura, a recepção e o acolhimento ao estrangeiro requerem exposição e risco e acarreta em fecundidade. O estrangeiro, para a autora, é o sujeito fora do eu, o outro, e dessa relação entre o eu e o outro surgem as construções identitárias.

O extraordinário desse acontecimento humano que é a relação interpessoal reside no fato de o lugar de interrupção constituir, simultaneamente, o núcleo de vinculação ao outro ser; ou seja, o ponto de ruptura funciona, ao mesmo tempo, como ponto de ligação, como espaço privilegiado para a emergência dos laços de proximidade. (Batista, 2005: 15).

No momento em que o sujeito se abre ao outro, o recebe e o acolhe, aceitando o risco de exposição de si mesmo ao outro, ele rompe com seu universo interior e estabelece uma relação com o outro, desenhando assim uma geografia da



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

hospitalidade humana pela experiência da descentração. A questão que suscitaria o estudo da hospitalidade seria, por si só, o estrangeiro:

A questão da hospitalidade começa aqui: devemos pedir ao estrangeiro que nos compreenda, que fale nossa língua, em todos os sentidos do termo, em todas as extensões possíveis, antes e a fim de poder acolhê-lo entre nós? (Derridá, 2003: 15)

A prática da hospitalidade, assim como seu estudo, se relaciona também com o espaço onde ela se desenrola. As autoras Perazzolo e Santos (2012) dão relevo ao que chamam de Corpo Coletivo Acolhedor, onde os sujeitos locais tem sua prática da acolhida estruturada na triangulação de trocas ou serviços, conhecimento e cultura e organismo gestor público ou privado. “O traçado dessa triangulação delimita o espaço em que o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem” (Perazzolo e Santos, 2012: 06). A alocação acerca da hospitalidade tratada no presente resumo visa estabelecer elos dialógicos entre o tema e a *práxis* da acolhida ao aluno estrangeiro no PAI. O objetivo do programa é justamente a intenção de por em prática o que Boff (2005), Baptista (2005), Derridá (2003), Gonçalves e Souza (2014) e Perazzolo e Santos (2012), dentre outros estudiosos da hospitalidade, advogam que se faça para fazer jus à hospitalidade: acolher ao estrangeiro, ao outro. O Programa de Apadrinhamento do Intercambista (PAI) foi implementado no segundo semestre do ano de 2011, objetivando facilitar a adaptação dos alunos estrangeiros participantes do Programa de Mobilidade Acadêmica Internacional (PMAI) da Universidade em questão. Cabe destacar que a IES tem outros programas específicos para alunos estrangeiros. No primeiro ano do projeto, 17 alunos intercambistas, de um total de 49, participaram do programa. Em 2012, foram 58 intercambistas entre os 83 participaram do programa. Em 2013, foram 60 intercambistas entre os 96 participaram do programa e, nos anos de 2014 e de 2015, todos os inscritos no PMAI se inscreveram no PAI. O total de participantes em 2014 foi de 134 e até o primeiro semestre de 2015, o total de participantes foi de 49.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Quando o aluno intercambista preenche a ficha de inscrição no Programa de Mobilidade, há a opção de escolher participar do PAI, com uma explicação simples do programa. De acordo com um dos gestores do programa entrevistado, mais de 95% dos alunos escolhem participar do programa. Munidos dos dados dos futuros intercambistas, colaboradores do setor responsável pelo PAI entram em contato com os menos de 5% para questioná-los sobre as razões pelas quais optaram por não participar do mesmo e também para explicar melhor o programa. Após os contatos, nos três últimos semestres, a adesão tem sido de 100%. No primeiro semestre de 2015, o programa conta com 49 estrangeiros, sendo a Colômbia o país com maior procedência (7 alunos), seguido do Timor Leste (6 alunos), Espanha (5 alunos), França, Itália, Portugal e Japão (4 alunos cada), Alemanha e México (3 alunos cada), Estados Unidos da América e Finlândia (2 alunos cada), Chile, Eslováquia, Peru, Taiwan e Venezuela (1 aluno cada). Já os alunos da IES brasileira se inscrevem para serem os “padrinhos” dos alunos estrangeiros. O cadastro é feito pelo site do PAI e são agendadas entrevistas com todos os candidatos. Pelos dados cadastrais, de acordo com o entrevistado, ocorre a escolha de quem receberá qual intercambista, privilegiando o idioma, o curso, o Campus e a disponibilidade do “padrinho”. Dá-se preferência para o “padrinho” que fale a língua nativa do intercambista, se os alunos são do mesmo curso, quando não é possível que sejam do mesmo curso, que seja no mesmo Campus, e verifica-se se o aluno tem tempo livre para dar o apoio necessário ao seu “afilhado”. O entrevistado relatou já terem ocorrido desclassificações de alunos candidatos a padrinhos. Tais casos decorreram do alunos ter interesse em locar moradia para o intercambista, demonstrar não ser colaborativo ou não ter tempo disponível. No primeiro semestre de 2015, 175 alunos estão no banco de cadastro do PAI, aptos a receberem intercambistas. Desde total, 49 estão em atividade, e 54 estão sem “afilhado” no momento mas já participaram. Cada aluno pode participar duas vezes do programa. A IES emite certificado de participação no programa, sem número de horas. Os participantes do PAI, tanto alunos locais quanto estrangeiros, são convidados a preencher uma ficha de

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

avaliação ao final do programa. Infelizmente, a adesão a avaliação é mínima. Apenas oito relatórios foram enviados à gestão do PAI desde 2011. À luz das informações empíricas sobre o objeto desse estudo, a pesquisa se caracteriza como exploratória, de abordagem qualitativa e quantitativa, com entrevista a gestores do projeto e levantamentos de dados primários junto aos intercambistas e padrinhos, após empoderamento teórico, análise de conteúdo dos relatórios disponíveis e elaboração de formulário eletrônico de pesquisa. Com os resultados obtidos, pode-se entender o significado e a relevância da hospitalidade para o estrangeiro intercambista e para o anfitrião estudante no processo de acolhimento que requer abertura ao outro e a criação de laços sociais, bem como é possível verificar a relação da percepção dos estudantes com a ideia do Corpo Coletivo Acolhedor.

### **Referências**

- Baptista. I. (2005). Para uma geografia de proximidade humana. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 2, p. 11-22, 2. sem.
- Boff, L. (2005). Virtudes para um outro mundo possível. Vol I: *Hospitalidade, direito e dever de todos*. Petrópolis: Vozes.
- Derrida, J. (2003). *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar Da Hospitalidade*. São Paulo: Escuta.
- Gonçalves. J. L. A. (2014). Hospitalidade: Experiências de dádiva que desenvolvem o self e renovam o laço social. In Santos. M. M. C. Baptista. I. (orgs.) (2014). *Laços Sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul, RS: Educus, p. 161-178.
- Perazzolo, O.A., & Santos, M.M.C. (2012). Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, v. 6, n. 1, jan./abr., p. 3-15.
- Santos, M.M.C. (2014). A metáfora laços sociais e a hospitalidade. In Santos. M. M. C. Baptista. I. (orgs.) (2014). *Laços Sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul, RS: Educus, p.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Acolhimento e Hospitalidade: o caso do Museu Comunitário Engenho do Sertão – Bombinhas, SC

Elisângela da Silva Rocha<sup>7</sup>  
Tânia Regina Egert Petry<sup>8</sup>

Universidade do Vale do Itajaí

**Resumo:** No que diz respeito ao acolhimento e hospitalidade, especificamente em Museus Comunitários, muito se discute sobre as novas formas, novos contornos e novas dimensões que instigam a reflexão sobre a utilização destes espaços pelos visitantes e moradores da localidade onde estão inseridos. Assim, o presente trabalho objetiva reconhecer o potencial hospitaleiro do Museu Comunitário Engenho do Sertão, situado no município de Bombinhas, no acolhimento de visitantes. A metodologia utilizada foi uma pesquisa bibliográfica e documental, para fixação dos conceitos teóricos, com apoio de uma visita técnica ao local.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Museu Comunitário; Engenho do Sertão.

## Introdução

O município de Bombinhas está localizado no litoral norte do Estado de Santa Catarina e pertence à região turística denominada Costa Verde e Mar. Possui diversas praias, dentre as quais encontram-se Bombas, Bombinhas, Zimbros, Mariscal, Quatro Ilhas. E por conta da predominância de todos esses atrativos

---

<sup>7</sup> Doutoranda em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. *Email:* elisangeladsrocha@gmail.com

<sup>8</sup> Mestranda em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, Especialista em Gestão Empresarial Estratégica pela Faculdade de Tecnologia SENAC Florianópolis, Bacharel em Turismo pela Associação de Ensino de Santa Catarina – ASSESC. *Email:* taniaegert@edu.univali.br

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

naturais, o turismo destaca-se como a principal atividade econômica do município (Santa Catarina Turismo S/A [SANTUR], 2015; Bombinhas, 2015).

Contudo, verifica-se que antes do desenvolvimento da atividade turística, o município, de povoamento açoriano, tinha sua principal fonte de renda advinda de pequenas propriedades localizadas na facha atlântica, o que vai ao encontro da própria formação econômico-social catarinense (Mamigonian, 2011).

O povoamento açoriano no litoral de Santa Catarina caracterizou em definitivo a região com suas características culturais.

A exploração de produtos agrícolas, especialmente a farinha, destinada ao abastecimento da população urbana, das tropas e de embarcações em trânsito, associada à atividade pesqueira, aos poucos deu sentido econômico à população que recém chegara (Santos, 2004, p. 50).

Nesse contexto, o Instituto Boi Mamão, fundado em 1998 no município de Bombinhas, adquiriu um antigo Engenho de Farinha, que mais tarde foi reconhecido como Museu Comunitário, para torná-lo um local de vivências, afetos e de participação comunitária através dos saberes, sabores e vivências da época do povoamento açoriano (Engenho do Sertão, 2015).

Com essa concepção, acabou atraindo não somente a participação dos moradores da comunidade como proposto inicialmente, mas também de visitantes, que interessados em conhecer aspectos particulares da cultura local, participam das atividades desenvolvidas no engenho.

Dentre as diversas ações realizadas, destaca-se: o café colonial com pratos típicos da cultura açoriana e preparado em fogão à lenha; à tarde do beiju, contos e cantigas, realizada uma vez ao mês, em que contadores de histórias fazem apresentações e são servidos alimentos típicos dos engenhos; bem como a realização de diversas oficinas de arte-educação sobre a cultura popular destinada a jovens estudantes e adultos (Engenho do Sertão, 2015).

Dessa forma, o presente trabalho tem como objetivo reconhecer o potencial hospitaleiro do Museu Comunitário Engenho do Sertão, no acolhimento de visitantes externos.



## **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

### **A Hospitalidade em Museus Comunitários**

A hospitalidade é uma área do conhecimento que possibilita seu entendimento em diversas dimensões, mas no geral, está vinculada às relações estabelecidas entre os indivíduos, a título de exemplo, entre o hóspede e o anfitrião.

Dencker (2004) afirma que a hospitalidade supre necessidades básicas do ser humano, revela-se nos atos de convidar, receber e retribuir visitas e presentes entre pessoas de sociedades e culturas iguais ou distintas. Para Grinover (2002, p. 25) “o estudo da hospitalidade implica um amplo e complexo contexto sociocultural, a partir do momento em que se criam ou implementam relações já estabelecidas”.

Em sentido mais primário, o termo hospitalidade refere-se à boa acolhida. É uma forma privilegiada de encontro, marcada pela atitude de acolhimento em relação ao outro (Montandon, 2003; Baptista, 2002). Assim, faz-se necessário destacar, que a hospitalidade não se refere apenas a relação entre as pessoas, mas, também, entre as pessoas e os lugares. A cidade pode ser considerada como um lugar de hospitalidade. Nesse sentido, consideram-se como lugares de hospitalidade os lugares que convidam à entrada do outro num ato de acolhimento, refúgio, alimento, ajuda ou conforto (Baptista, 2008).

A hospitalidade revela-se em quatro momentos segundo Camargo (2004): no ato de receber, hospedar, alimentar e entreter. De forma resumida, o primeiro momento é o de recebimento do visitante, o próximo é a forma de hospedagem, ou seja, a instalação do visitante, e na sequência destaca-se a preocupação com a alimentação e o entretenimento a ser a ele oferecido.

Diante disso, cabe a reflexão sobre os museus comunitários, como um espaço em que a comunidade sustenta relações, entre os que moram no mesmo território ou mesmo com visitantes, numa demonstração de acolhimento e hospitalidade.

Como instrumento de autoconhecimento da comunidade, o museu comunitário reúne documentos, fotos, objetos e histórias a fim de lembrar de modo



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

coletivo a realidade vivenciada. E por assumir as características da comunidade, pode ser considerado vivo, mutável e correspondente a uma expressão local (Morales & Camarena, 2007; Varine, 2005).

Os Museus Comunitários dão ênfase às relações culturais e sociais do homem com seu território. Neles, são valorizados os processos naturais e culturais e não apenas os objetos enquanto produtos da cultura (Chagas, 2009). Diferente dos museus tradicionais, que são voltados para a preservação dos bens culturais e naturais selecionados por razões geralmente científicas, o museu comunitário está voltado fundamentalmente para o local, com foco no presente e futuro de um território (Varine, 2005).

### **Considerações finais**

O presente trabalho objetivou reconhecer o potencial hospitaleiro do Museu Comunitário Engenho do Sertão no acolhimento de visitantes, a partir da introdução de conceitos teóricos ligados à hospitalidade e com base nas informações obtidas por meio de visita técnica ao local.

Apesar dos autores não abordarem diretamente a hospitalidade em museus comunitários, o estudo permitiu identificar que muitas características encontradas no Engenho do Sertão se assemelham ao que traz a literatura, podendo ser considerado assim um local onde se estabelecem relações de hospitalidade.

Percebe-se que como um lugar de hospitalidade, o Engenho favorece a integração entre os moradores do território onde está inserido e os visitantes externos, apoiado numa atitude de acolhimento e hospitalidade que incita à reflexão sobre a cultura e as formas de expressão desta comunidade em particular.

### **Referências**

- Baptista, I. (2002). Lugares de Hospitalidade. IN C. M. M. Dias. (Org.). *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas* (157-164). São Paulo: Manole.
- Baptista, I. (2008). Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, 5 (2), 5-14.
- Bombinhas (2015). *Município de Bombinhas*. Acesso Janeiro, 15, 2015, em <http://www.bombinhas.sc.gov.br/>

### Roda Conversações sobre Hospitalidade

- Camargo, L. O. de L. (2004). *Hospitalidade*. (1ªed.) São Paulo: Aleph.
- Chagas, M. S. (2009). *A imaginação museal: museu, memória e poder em Gustavo Barroso, Gilberto Freyre e Darcy Ribeiro* (Vol. 7). (Coleção Museu, Memória e Cidadania) Brasília: IBRAM.
- Dencker, A. de F. M. (Org.). (2004). *Planejamento e Gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Engenho do Sertão (2015). *Instituto Boi de Mamão - Bombinhas SC*. Acesso maio, 02, 2015, em <http://www.engenhosertao.com.br/>
- Grinover, L. (2002). Hospitalidade: um tema a ser reestruturado e pesquisado. In C. Dias. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas* (25-38). Barueri, SP: Manole.
- Mamigonian, A. (Org.). (2011). A indústria de Santa Catarina: dinamismo e estrangulamento. *Santa Catarina: estudos e geografia econômica e social*. (Vol. 4). (Série Livros Geográficos) Florianópolis: Departamento de Geociências/UFSC.
- Montandon, A. (2003). Hospitalidade, ontem e hoje. In B. Dencker. *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: PioneiraThomson.
- Morales, T., & Camarena, C. (2007). *El concepto del museo comunitario: ¿ historia viviente o memoria para transformar la historia?. Ponencia en Construyendo el Museo Comunitario, Encuentro de Comunidades y Experiencias de Gestión Cultural, Museo Jacobo Borges. Caracas, Venezuela*. Recuperado em 4 maio, 2015 de [http://interactionsonline.net/sites/interactionsonline.net/files/el\\_concepto\\_del\\_museo\\_comunitario.docx](http://interactionsonline.net/sites/interactionsonline.net/files/el_concepto_del_museo_comunitario.docx)
- Santos, S.C. (2004). *Nova história de Santa Catarina*. (5ªed.). Florianópolis: Editora da UFSC.
- Santa Catarina Turismo S/A (2015). *Destinos. Costa Verde e Mar*. Acesso, 30. abril, 2015. em <http://turismo.sc.gov.br/destinos/costa-verde-e-mar/>.
- Varine, H. de. (2005). *O museu comunitário é herético?* (Coletânea de Artigos). ABREMC. Recuperado 05 maio, 2015 em <http://www.abremc.com.br/artigos1.asp?id=9>

**Roda Conversações sobre Hospitalidade**

**Comunicação e Hospitalidade: Incursões Preliminares para um Estudo Bibliométrico dos *Papers* Apresentados nos Congressos da Intercom.**

Silvana Padilha Flores;  
Universidade de Caxias do Sul - UCS<sup>9</sup>.

**Palavras-chave:** Comunicação; Hospitalidade; Intercom; Papers; Congresso.

**Resumo expandido:** A hospitalidade é um tema que tem interessado a muitas áreas, evidenciando o quanto a produção compartilhada de saberes, a realização de pesquisas e eventos científicos devem ter uma abordagem ampla, democrática e inclusiva. Nesse sentido, chamou-nos a atenção um evento científico relevante na área da comunicação, o Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, promovido pela Intercom<sup>10</sup> (Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação), que abriu espaço para as áreas do turismo e da hospitalidade. Buscamos investigar no evento científico da Intercom os elementos iniciais para um estudo sobre a abordagem da comunicação e hospitalidade de 2000 a 2014, período em que são disponibilizados os anais das edições no portal eletrônico da entidade (<http://www.portalintercom.org.br>). O foco específico de análise foram os resumos dos *papers* sobre comunicação e hospitalidade.

---

<sup>9</sup>Doutoranda em Turismo e Hospitalidade (UCS); Mestre em Estudos Interdisciplinares em Comunicação (PUC/RS); Especialista em Metodologia e Pesquisa do Ensino Superior em Comunicação Social (UCS); Graduada em Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas (UCS). Professora titular da UCS desde 1989. E-mail: [spflores@ucs.br](mailto:spflores@ucs.br) Currículo Lattes: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4706640Y7>

<sup>10</sup> A Intercom é uma instituição sem fins lucrativos, fundada em 12/12/1977, destinada ao fomento e à troca de conhecimento entre pesquisadores e profissionais atuantes no mercado. A entidade estimula o desenvolvimento de produção científica não apenas entre mestres e doutores, como também entre alunos e recém-graduados em Comunicação. Tem como objetivo o compartilhamento de pesquisas e informações de forma interdisciplinar. Promove um Congresso Nacional – evento de maior prestígio na área de pesquisa em Comunicação, que recebe média de 3.500 pessoas anualmente, entre pesquisadores e estudantes do Brasil e do exterior.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

A abordagem sobre hospitalidade, conjuntamente com o turismo, foi oficializada através do Grupo de Pesquisa Comunicação, Turismo e Hospitalidade (GP), criado em 2004, ainda como Núcleo de Pesquisa (NP). No XXVI Congresso, realizado em Belo Horizonte, em 2003, houve uma presença significativa de trabalhos e de público na Sessão de Temas Livres "Turismo e Hospitalidade", dado que inspirou a criação do grupo. O GP Comunicação, Turismo e Hospitalidade manteve-se até 2011.

Este resumo divide-se em três partes: na primeira apresentamos alguns dados conceituais sobre a abordagem da hospitalidade em um congresso de comunicação. Na segunda parte, através de um rastreamento superficial, são expostos alguns dados numéricos dos *papers* através dos resumos disponibilizados no portal, trazendo números de trabalhos, palavras-chave, instituições e autores. E, na terceira e última parte, fazemos algumas considerações sobre as incursões preliminares feitas, com vistas a, futuramente, realizar um estudo bibliométrico<sup>11</sup> e uma análise qualitativa dos dados a serem levantados.

#### **A abordagem da comunicação e hospitalidade: uma breve visão conceitual.**

Como áreas de conhecimento, comunicação e hospitalidade inserem-se no âmbito das Ciências Sociais. Possuem um *corpus* de conhecimentos com literatura específica, teorias reconhecidas, cursos de pós-graduação (*lato sensu e stricto sensu*), pesquisas científicas, etc. São, portanto, campos acadêmicos e aplicados de múltiplas perspectivas.

Vemos, com base em Gimenez (1978), a comunicação como processo de produção/recepção de complexos efeitos de sentido (e não só de informação) a partir do lugar que os interlocutores ocupam na trama das relações sociais em

---

<sup>11</sup>Os estudos sobre indicadores bibliométricos de trabalhos científicos se mostram como uma técnica útil para conhecer e analisar a produção intelectual de um determinado grupo de pesquisadores, possibilitando não só conhecer fontes bibliográficas utilizadas, bem como estabelecer comparações entre estudos semelhantes realizados num mesmo contexto. (Maingueneau, 1989, apud Romancini, 2006).

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

função do horizonte ideológico cultural de que são portadores em virtude sua situação ou posição de classe.

Como ressaltam Bordenave (1993) e Gomes (2006), a comunicação é um processo multifacetado, sendo seu objeto ainda meio nebuloso como campo de investigação, uma vez que foca vários campos e vários saberes simultaneamente. Na comunicação encontram-se mundos diferentes de experiências vividas e, assim como a hospitalidade, é uma abordagem entre pessoas que assumem o desafio do relacionamento humano.

Conforme Camargo (in Montandon, 2011), o termo hospitalidade é encontrado em títulos e palavras-chave de dissertações e estudos no Brasil. O autor resalta que nesses estudos, ainda não se definem com clareza as referências obrigatórias, necessárias à delimitação de um campo de estudo consolidado.

Santos, por sua vez, menciona o amplo campo de estudo da hospitalidade. A autora menciona:

Tem-se a hospitalidade, constituindo-se em objeto de estudo sob múltiplas lentes analíticas, as quais, no entanto, longe de serem excludentes, apenas traduzem o intrincado de suas múltiplas dimensões e a riqueza interpretativa a que ela conduz. E assim podemos nos permitir incursões em tempos e espaços da filosofia, da antropologia, da psicologia, da comunicação, entre outros, e aí vê-la relacionada a concepções e práticas sociais, educativas, comunicacionais, jurídicas, culturais, turísticas [...] (Santos in Santos; Baptista, 2014: 13-14).

A comunicação e a hospitalidade, como campos de saber, têm diferenças de propósitos e dimensões, mas também proximidades, interconexões e interfaces no conjunto dos objetos de estudo. Assim, é sempre relevante o estudo vinculado dessas áreas, tanto no nível acadêmico como na prática profissional.

### **Alguns dados dos trabalhos sobre hospitalidade apresentados nos Congressos da Intercom.**

Realizamos um rastreamento, que consideramos ainda superficial, nos anais dos congressos promovidos pela Intercom no período de 2000 a 2014. Nosso foco específico foi analisar os resumos dos *papers* sobre hospitalidade. A análise inicial restringiu a análise para o período de 2003 a 2011, visto que os anos antecedentes a 2003 e sequenciais a 2011 não tiveram trabalhos sobre o tema. Alguns



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

levantamentos iniciais podem ser destacados, que podem ser observados na tabela e gráficos.

- No período de 2003 a 2011 foram apresentados 174 trabalhos envolvendo turismo e hospitalidade, sendo 41 especificamente sobre hospitalidade;

- O ano que teve um maior número de trabalhos apresentados foi em 2007 no Congresso que aconteceu em Santos (SP);

- Nos anos de 2010 e 2011 o número de trabalhos diminuiu significativamente;

- A pesquisadora que mais apresentou trabalhos ao longo dos nove anos foi Ada de Freitas Maneti Dencker, com sete trabalhos;

- A instituição que mais originou trabalhos foi a Faculdade Anhembi-Morumbi, com 20 trabalhos;

- Nas palavras-chave dos 41 resumos dos *papers* sobre hospitalidade, as palavras dominantes foram hospitalidade, comunicação, turismo, educação, imagem e dádiva. Chama a atenção que sendo para um evento de comunicação, esta palavra tenha sido mencionada apenas em 21 trabalhos.

### **Perspectivas de olhares para novos estudos**

Os dados apresentados constituem-se como base inicial para um posterior estudo dos *papers* apresentados nos congressos anuais da Intercom nos anos de 2003 a 2011. Após o rastreamento inicial feito, de cunho categorial temático, sobre a hospitalidade, novas incursões poderão ser feitas.

Cabe salientar que neste resumo o propósito maior foi apenas de levantar questões básicas. Reconhecemos nossas limitações pelo pequeno recorte amostral, bem como o tipo de documento analisado (anais de um portal eletrônico). Mas o fato de não existir mais a área temática em questão surpreendeu. Pensamos que a interação entre pesquisadores de diferentes áreas de conhecimento, principalmente aos que se dedicam ao mesmo tema, deva ser ampliada e não reduzida, com mais espaços de debate e reflexão para construção de novas teorias nos campos em questão. Cabe, então, questionar: porque a hospitalidade (e o turismo) não se configuram como divisões temáticas nos grupos de pesquisa do Intercom?



## Roda Conversações sobre Hospitalidade

### Referências

- Bordenave, J D. (1993). *Além dos meios e mensagens*. Petrópolis: Vozes.
- Camargo, L. O. C. (2011) Apresentação à edição brasileira – O estudo da hospitalidade. In Montandon, A. (dir.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Editora Senac.
- Gimenez, G. (1978). Notas para uma teoria de la comunicaci3n popular. In *Christus*. México, n. 517, dez.
- Gomes, P. G. (2006). *Filosofia e 3tica da comunica3o na midiatiza3o da sociedade*. S3o Leopoldo: Editora UNISINOS.
- Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunica3o. Acesso em 11 de maio, 2015, de <http://www.portalintercom.org.br/>
- Maingueneau, D. (1989). *Novas tend3ncias em an3lise do discurso*. Campinas: Pontes.
- Romancini, R. (2006). *O capital cient3fico da comunica3o e suas refer3ncias*. Tese (Doutorado em Ci3ncias da Comunica3o) – Escola de Comunica3o e Artes, Universidade de S3o Paulo.
- Santos, M. M. C., Baptista, I. (Org.), *La3os sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul: EducS.
- Santos, M. M. C. (2014) A met3fora la3os sociais e a hospitalidade. In Santos, M. M. C., Baptista, I. (Org.), *La3os sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. (pp. 13-14). Caxias do Sul: EducS.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Conflitos, Direitos e Hospitalidade x Resgate Cultural Entre Moradores, Residentes de Segunda Residência e Turistas

Yolanda Flores e Silva<sup>12</sup>

Docente / Pesquisador UNIVALI

Angelo Ricardo Christoffoli<sup>13</sup>

Docente / Pesquisador UNIVALI

Felipe Borborema Cunha Lima<sup>14</sup>

Doutorando de Turismo e Hotelaria UNIVALI

Hellany Sant'Anna Brum Cruz<sup>15</sup>

Mestre em TH pelo PDMTH - UNIVALI

**Palavras-chave:** Acolhimento; Comunidades Tradicionais; Direitos; Hospitalidade. Turismo.

**1 - INTRODUÇÃO:** Tratar de 'Direito' numa perspectiva humana antes de tudo é realizar uma reflexão sobre a proteção aos direitos de todas as pessoas em territórios cuja base de convivência seja acima de tudo através da democracia e da paz. Para Bobbio (2004) os direitos humanos são direitos históricos que existem quando há liberdade, segurança, solidariedade e acima de tudo, paz! Para muitas pessoas o direito reivindicado não é efetivamente reconhecido em seus territórios. O acolhimento e a hospitalidade as pessoas nas situações de passeio ou de asilo, pode, de acordo com as regras de dado território ser aberto ou fechado, com leis e sanções que por vezes podem impedir direitos de deslocamento, sociais, políticos, entre outros. O Brasil em particular é uma referência de boa hospitalidade para o mundo. Apesar dos problemas de ordem econômica, nosso país recebe e oferece oportunidades àqueles que aqui decidem morar de forma permanente. Na prática,

---

<sup>12</sup> Antropóloga / Enfermeira. Doutora em Filosofia da Saúde / Mestre em Antropologia Social (UFSC). Realizou pós-doutoramento em Turismo (Desenvolvimento Local e Economia Solidária no Turismo) na Faculdade de Economia da Universidade do Algarve. Docente e pesquisadora no Programa de Pós – Graduação em Turismo e Hotelaria da UNIVALI. Contato: [yolanda@univali.br](mailto:yolanda@univali.br)

<sup>13</sup> Historiador. Doutor em Administração e Turismo / Mestre em Turismo e Hotelaria (UNIVALI). Docente e Pesquisador do Curso de Graduação em Direito da UNIVALI. Contato: [crisofoliangelo@hotmail.com](mailto:crisofoliangelo@hotmail.com)

<sup>14</sup> Turismólogo. Doutorando em Turismo e Hotelaria pelo PDMTH da UNIVALI / Bolsista CAPES realizando Estágio Sanduiche no Programa de Doutorado em Turismo da Universidade do Algarve (UALG). Contato: [felipeblc2@hotmail.com](mailto:felipeblc2@hotmail.com)

<sup>15</sup> Nutricionista, Mestre em Turismo e Hotelaria pelo PDMTH da UNIVALI / Bolsista da CAPES (2014). Contato: [hellanybrum@gmail.com](mailto:hellanybrum@gmail.com)

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

fazemos parte de uma pequena parcela de nações, que o sentido de hospitalidade tem como marca estar aberto ao que chega e ao mesmo tempo proporcionar o máximo de garantias quanto aos direitos de pertença, posse e afirmação identitária com o lugar. Para Baptista (2008) os vínculos sociais e a relação afetuosa e respeitosa das pessoas com o espaço visitado ou que servirá de moradia temporária ou permanente, é à base da hospitalidade. Partindo da ideia de que o direito a movimentação humana enquanto um preceito democrático e solidário deve ser uma condição indispensável para distinguir se existe acolhimento ou hospitalidade em dado território, para este artigo, descreveremos e refletiremos sobre como esta dinâmica ocorre nas situações relativas à chegada de visitantes de forma permanente ou temporária a comunidades tradicionais de um município do litoral catarinense.

**2 – PERCURSO DE ELABORAÇÃO DESTA COMUNICAÇÃO:** O percurso metodológico compreendeu leituras de material bibliográfico e documental, observações, conversas informais com a comunidade, participação em eventos e produção de aulas e oficinas que foram fontes expressivas de informações relativas ao tema tratado. Estas informações, tratadas à luz do referencial de interpretação de Geertz (2001) se traduziu pela interpretação dos discursos sociais e culturais observados e falados pelos sujeitos e complementados pelos referenciais documentais e bibliográficos selecionados para a construção deste texto.

**3 – O TERRITÓRIO:** Bombinhas município litorâneo do estado de Santa Catarina, sul do Brasil, situado no litoral norte do Estado de Santa Catarina, localizado em uma península, entre o Mar e a Mata Atlântica, apresenta seus limites territoriais delineados da seguinte forma: norte, sul e leste com o oceano atlântico e a oeste com o município de Porto Belo. Com uma população absoluta de 14.392 habitantes, vivendo em área urbana (IBGE/2010) podemos perceber que a cidade apresenta uma diversidade cultural, onde a base dos moradores no início do século XIX era luso-açoriana (Piazza, 1994; Farias, 1998). A chegada do colonizador acarretou uma mudança de costumes, inclusive do modo de ocupação das terras em relação aos

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

indígenas. A localização dos sítios arqueológicos, junto às praias, denota que os índios preferiam morar mais próximos do mar e que possivelmente, viviam da mandioca e da pesca. Os colonizadores ao contrário, preferiram fixar-se nos morros e dedicaram-se, sobretudo, à agricultura. As transformações no modo de vida da população acentuaram-se na década de 1960. A população não indígena desocupou o morro passando ocupar a parte plana e os indígenas subiram os morros ou foram expulsos. Com o *boom* turístico nos anos de 1970 a esta população agora também formada por pescadores artesanais, se adicionou uma população flutuante, na temporada de verão: o veranista e o turista (Santa Catarina, 2013).

**O COTIDIANO - MORADOR FIXO, O MORADOR DE SEGUNDA RESIDÊNCIA E TURISTA:** A chegada dos primeiros veranistas prenunciava uma profunda transformação na localidade e uma rápida ocupação. Em 1960 algumas pessoas já começavam a se encantar com as belezas naturais do município. Em 1970, já se verificava um crescimento de casas de praia de veranistas. Esse afluxo de pessoas fez com que as terras fossem valorizadas, chamando a atenção dos especuladores, principalmente porque havia muitas terras sem escritura ou documentos de posse. Os membros das antigas famílias de agricultores e de pescadores luso-açorianos aposentados passaram a ser empregados dos veranistas durante todo o ano para cuidar de suas casas, fazendo serviços como capinar, limpar e vigiar (Prefeitura Municipal de Bombinhas, 2013). Para Carneiro (2012) o turismo se evidencia de duas formas: o turismo “fixo ou de segunda residência” e o turismo de fluxo. O primeiro é representado por pessoas vindas de outras cidades, estados ou países, estas adquirem propriedades, ou alugam casas por períodos prolongados. Já o turismo de “fluxo” é aquele de pessoas que vão apenas visitar a região nos finais de semana ou feriados, em maioria, jovens à procura de esportes náuticos e/ou do ecoturismo. Estas duas formas de turismo estão fortemente representadas em Bombinhas no período do verão, concentrando-se totalmente nas praias (Costa Verde e Mar, 2013). A segregação da população local predomina no turismo de segunda residência, onde o visitante passa longas temporadas no local, surgindo

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

dificuldades na relação em função do idioma, valores religiosos, culturais e modos de sociabilidade. Para se contrapor a esta realidade e sentindo que o turista e o morador de segunda residência impõe os seus valores aos residentes, grupos de resistência vem se organizando na comunidade como forma de garantir direitos relacionados as políticas públicas de amparo ao pescadores artesanais, as marisqueiras, aos mestres da farinha, artesãos e pequenos comerciantes locais nascidos ou morando desde a fundação no município (Cruz, 2014). Uma das organizações que se faz importante na localidade neste movimento de resistência é o Instituto *Boimamão* que através da fundação de um museu, o Museu Comunitário Engenho do Sertão (MCES), realiza atividades de intervenção social, que valorizam tradições culturais atualizadas e adaptadas às necessidades contemporâneas da região. A principal característica que diferencia MCES de outros museus do município é seus gestores o colocarem como ponto de encontros da comunidade e de visitantes para o resgate da história e identidades culturais. É considerado um espaço de bem-estar, mas também de questionamentos e de transformação. Trata-se de uma casa de memória para os moradores e uma casa de história para os visitantes. Uma forma criativa de lembrar aos mais jovens e mais velhos o sentido de 'pertença', ao mesmo tempo de deixar claro aos visitantes, que estes são bem vindos, mas, existe uma população naquele espaço que merece ser respeitada em seus direitos de moradores fixos. É um local de trabalho das emoções, que ativam os sentidos através dos saberes e fazeres sustentados pela memória coletiva e ação participativa (Cruz, Silva e Conceição, 2014). Para Jovchelovitch (2013) em espaços como estes se cultivam através dos resgates que a memória vai buscar as linguagens, os causos, as tradições orais, a música, a dança, as festas, a religiosidade, os ritos, os mitos, lendas, as práticas alimentares e todas as formas de saber-fazer e suas estratégias de sobrevivência.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS:** O município de Bombinhas de colonização luso-açoriana é cheio de tradições. Vivem nesta localidade pessoas de diversas etnias em função do turismo e dos moradores de segunda residência. Recém-emancipado



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

de Porto Belo tem apostado na qualificação do espaço público, melhorias na infraestrutura local, criando espaços de lazer, saúde e educação, buscando qualidade de vida para aquele que reside e o que passa férias. Contudo, os conflitos oriundos das diferenças culturais, sociais e econômicas entre moradores fixos, moradores de segunda residência e turistas vem gerando em muitas situações momentos em que o acolhimento e a hospitalidade, tomam o formato de uma hostilidade educada e fria. Como contraponto e numa iniciativa de superação, o Museu Comunitário Engenho do Sertão, estimula a busca e o resgate da cultura de moradores 'nativos' promovendo iniciativas de aproximação e respeito entre estes e os visitantes a partir de ações e atividades culturais tradicionais. Nos eventos que ocorrem em diferentes momentos do ano, a ideia é mostrar aos moradores fixos seus direitos enquanto cidadãos ali nascidos e ao mesmo tempo incentivar a aproximação entre as diversas culturas mostrando que moradores e visitantes podem sair ganhando se ambos compreenderem a importância de suas histórias e memórias coletivas para uma convivência harmoniosa caracterizada pelo acolhimento e hospitalidade a quem chega e deseja conviver com os ali nascidos.

### **REFERÊNCIAS:**

- Baptista, I. (2008) Hospitalidade eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, 05 (02): 5 – 14.
- Bobbio, N. (2004) *A era dos direitos*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Carneiro, M.J. (2012) *Ruralidades contemporâneas: modos de viver e pensar o rural na sociedade brasileira*. Rio de Janeiro: Mauad X: FAPERJ.
- Costa Verde Mar (2013) Consórcio Intermunicipal de Turismo da Costa Verde e Mar. 2013. Disponível em:  
<<http://www.costaverdemar.com.br/pt/municipios/bombinhas/historia/>> Acesso: março de 2013.
- Cruz, H. S. B. (2014) *Patrimônio Cultural e Turismo: uma experiência etnográfica dos “saberes” e “fazeres” alimentares de Bombinhas/SC*. Dissertação. Mestrado em Turismo e Hotelaria, Balneário Camboriú, UNIVALI.
- Cruz, H. S. B.; SILVA, Y. F.; CONCEIÇÃO, A. C. S. (2014) *Patrimônio Cultural e Turismo Rural: “saberes” e “fazeres” agroalimentares de Bombinhas/SC*. *Anais CITURDES 2014*. Universidade de São Paulo: São Paulo.



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Farias, V.F. (1988) *Dos açores ao Brasil meridional: uma viagem no tempo: povoamento, demografia e cultura, açores e litoral catarinense*. Florianópolis: Ed. do Autor.

Geertz, C. (2001) *O saber local: novos ensaios sobre a antropologia interpretativa*. Petrópolis: Vozes.

Jovchelovith, S. (2013) *Sociabilidades subterrâneas: identidade, cultura e resistência em favelas do Rio de Janeiro*. Brasília: UNESCO.

Piazza, W.F. (1994) *A colonização de Santa Catarina*. Florianópolis: Lunardelli.

Prefeitura Municipal de Bombinhas. (2013) *Decreto N. 1764 de 04 de junho de 2013. Convoca a 1a Conferência Municipal de Cultura e dá outras providências*. Disponível em:

<<https://www.leismunicipais.com.br/a/sc/b/bombinhas/decreto/2013/176/1764/decreto-n-1764-2013>>. Acesso em: set. 2013.

Santa Catarina. (2013) *Governo do Estado: ações culturais nos municípios*. Disponível em <<http://sc.gov.br/index.php/geografia>>. Acesso em: ago. 2013.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Educação para o Trabalho em Serviços de Hospitalidade

Alicelabão Lopes<sup>16</sup>  
Andyara Lima Barbosa<sup>17</sup>  
MilenaPaula Sonda<sup>18</sup>

Universidade Federal de Pelotas

**Palavras-chave:** Educação; trabalho; serviços; turismo; hospitalidade.

Explanando de maneira sucinta a lógica social da evolução dos temas educação e trabalho, esta revisão bibliográfica especula sobre as especificidades da educação para o trabalho no setor da hospitalidade e, para tanto, inicia com Enguita (1989), para quem, inicialmente, a aprendizagem e a educação tinham lugar como socialização direta de uma geração por outra, sem a intermediação sistemática de agentes especializados representados pela escola que, durante muito tempo, desempenhou um papel social marginal, pois não oferecia as destrezas e conhecimentos necessários para o trabalho e para a vida. Assim, a educação formal era totalmente destituída de valor prático para a vida e para o trabalho.

Devido à introdução da manufatura em substituição ao artesanato e, posteriormente, com o advento da primeira revolução industrial, era necessário um trabalhador que soubesse apenas executar a sua tarefa disciplinadamente. Neste período surgem as escolas industriais que funcionavam, prioritariamente, em orfanatos e em casas de internamento e disciplina de crianças órfãs e pobres. Nesta “escolarização”, as crianças, geralmente, a partir dos seis anos, dedicavam dois terços do tempo ao trabalho e o resto a alguma instrução rudimentar. Serviam desta forma, como mão de obra barata, abundante e descartável.

Com a ascensão a burguesia industrial, seus pensadores prediziam uma educação para o povo, pois necessitavam conseguir a aceitação da nova ordem social e, para tanto, precisavam preparar e garantir o seu poder, da mesma forma

---

<sup>16</sup> Bacharel em Turismo, Mestre em Política Social. E-mail: alicelopes@hotmail.com;

<sup>17</sup> Professora Doutora da Faculdade de Administração e Turismo da UFPel/RS. E-mail: andyaraviana@yahoo.com.br;

<sup>18</sup> Milena Paula Sonda, Estudante do Curso de Turismo. E-mail: milesonda@yahoo.com.br

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

que precisavam reduzir o poder da igreja. Temiam, entretanto, as consequências de ilustrar em demasia os que estavam destinados a ocupar os cargos mais baixos da sociedade, por que isto poderia alimentar ambições indesejáveis. Charlot e Figeat (1985, p. 84, citados por Enguita, 1989, p. 111), afirmavam que “(...) o bem da sociedade exige que os conhecimentos do povo não se estendam além de suas ocupações”. Desta maneira, a educação passa a ter uma função socializadora no que se refere ao respeito à ordem e ao seu não questionamento, fazendo, também, o doutrinação ideológico. Por fim, a expansão da indústria vai exigir um novo tipo de trabalhador, pois já não basta ser ordeiro, piedoso e resignado em trabalhar e produzir para outro, é preciso fazê-lo nas condições que o outro lhe impuser. Para tanto, o instrumento idôneo de transformação era a escola. O foco, assim, desloca-se da educação religiosa e do doutrinação ideológico para a disciplina material, de forma que a experiência escolar gerasse nos jovens os hábitos, as formas de comportamento, as disposições e os traços de caráter mais adequados para a indústria. A escola primária deveria formar homens de empresa, com conhecimentos convenientes a sua condição e com hábitos de ordem, docilidade, aplicação ao trabalho, além da prática dos deveres sociais e religiosos.

Esta nova ordem converte a escola em, além de doutrinadora, disciplinadora: pontualidade, regamentos, obediência, compostura, sincronismo, adestramento, ritmo. O ensino e a instrução ficavam em segundo plano. Fixam-se aqui as bases para o taylorismo, o fordismo e o estabelecimento de uma sociedade de massa. Estes princípios são os da padronização, da rotinização e controle máximo das tarefas, além da obsessão pela gestão do dinheiro e dos recursos humanos, ou seja, pela otimização das relações de custo benefício em termos de produção escolar.

Estamos no o início do Século XX, quando se instaura a era da educação para o mercado. Classificam-se e hierarquizam os postos de trabalho e o ensino profissional classifica e organiza os saberes em termos de diplomas. A qualificação para o trabalho se institucionaliza de maneira coletiva e se constrói a partir do ‘saber fazer’, do emprego e do salário. (DUGUÉ, 1999). Entretanto, a partir dos anos 70,

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

este sistema educacional do 'saber fazer' escolar, não é mais adequado frente à evolução do sistema de produção que, ao invés da rigidez, se reconstrói em torno da flexibilidade. Como consequência desta mudança, à educação deve preparar trabalhadores capazes de gerenciar o aleatório. O mundo do trabalho necessita de atores autônomos, capazes de se adaptar a situações novas e de criar as condições necessárias para uma máxima eficácia. Neste momento, é preciso que o trabalhador detenha um conjunto de conhecimentos e de maneiras de ser que se combinam harmoniosamente para responder as necessidades de uma dada situação em um dado momento: são as competências definidas como 'saberes em ação pois afinal, é preciso solucionar rápida e eficazmente as contingências que não foram previstas pela máquina. Agora, cabe à educação formar um trabalhador com raciocínio integral, ao contrário da fragmentação exigida pelo modelo taylorista-fordista. As máquinas são caras e sofisticadas, requerendo maiores e melhores habilidades mentais e capacidade de abstração mais acirradas, nos moldes da flexibilização-toyotista.

Paralelamente, em meados do Século XX, é apontado o início de um novo período, cuja economia caracteriza-se pela predominância do setor de serviços, também dito setor terciário da economia. Em termos econômicos, a sociedade recente recebe o nome de pós-industrial, ao passo que em termos culturais e filosóficos, ela se denomina de pós-moderna. Para Trigo (2001, p. 50), "a pós-modernidade insere-se nas sociedades capitalistas pós-industriais e sua economia caracteriza-se pela predominância do setor de serviços (...)" que cresce na oferta de postos de trabalho em relação à atividade industrial. Uma das principais características do setor de serviços é que nele existe uma concomitância entre a produção e o consumo, o que equivale a afirmar que a qualidade e a competência não podem ser analisadas abstraindo-se a presença do cliente. Nos serviços o 'saber fazer' e o 'saber em ação' não bastam. Agora o trabalhador precisa 'saber ser'. Existe a necessidade de recursos e atitudes relacionais alheias às tradicionais e clássicas formas de análise do trabalho e da educação para o trabalho. Recorre-se

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

agora, a mobilização psíquica dos trabalhadores e não somente aos seus conhecimentos, sua polivalência, capacidade de adaptação e improviso eficaz. (DUGUÉ, 1999).

No setor terciário, os tipos de serviço que mais se evidenciam são os relativos ao lazer, a cultura, ao turismo e a sua indústria da hospitalidade, entre outros. Boff (2005) define a hospitalidade como o ato de "acolher o estranho", afirmando que a hospitalidade relaciona-se com aquilo que nos faz propriamente humanos, ou seja, com a capacidade de acolher incondicionalmente, de sermos solidários, cooperativos e capazes de conviver. Certamente, não existiriam nem cultura, nem laços sociais sem o princípio da hospitalidade que se relaciona, originalmente, com os atos de receber com cordialidade, acolher, abrigar, alojar, dar conforto, bem estar, dar de beber, alimentar, entreter e, ainda, em algumas culturas, presentear. Com passar do tempo, o conceito de hospitalidade foi perdendo o seu sentido original e transformando-se em um conceito rentável da sociedade contemporânea.

Entre os princípios e mandamentos da hospitalidade, utilizados em hotéis, principalmente, encontramos as seguintes palavras: solidariedade, segurança, ajuda, acolhida, amizade - dizer que o cliente é um amigo ao qual respeitamos, valorizamos e damos o melhor de nos mesmos; simpatia - ter uma expressão alegre, usar palavras que demonstrem confiança; atitude afetuosa e respeitosa, cortesia, contato, coerência, amabilidade - dizer a frase certa no momento oportuno; alegria, emoção, entusiasmo, rapidez, objetividade, presteza, conforto, prazer, vínculos de confiança, empatia - saber se colocar no lugar do cliente para melhor entender suas queixas e necessidades; educação, atitudes mentais positivas, dignidade e orgulho do serviço que executa; fazer o visitante sentir-se bem vindo; chamar o visitante por senhor ou senhora ou se for um *habitué*, tratar pelo nome/sobrenome, dispensando-lhe um tratamento personalizado; reconhecer e antecipar suas necessidades, desejos e expectativas; saber ouvir a voz dos clientes. (GUIRAND, 1994. CUIILLÉ, 1992, citado por CASTELLI, 2005).



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Como se pode perceber, o ato da hospitalidade implica não somente a abertura de espaços e confortos físicos, de desempenhos intelectuais e comportamentais, mas também, e em grande medida, implica a abertura de espaços emocionais e intuitivos voltados a um ser desconhecido. Neste sentido, podemos supor que a perspectiva da indústria da hospitalidade exija um conjunto de estruturas, equipamentos, serviços e trabalhadores com desempenhos intelectuais e comportamentais e, também, e em grande medida, exija a abertura de espaços emocionais e intuitivos, ou seja: para oferecer serviços excelentes temos como pressuposto o bem receber, cuja prática envolve valores de ordem intuitiva e sentimental – afetiva. (DUGUÉ, 1999).

De maneira geral, na atualidade, valores de ordem intuitiva emocional são vivenciados na esfera privada da vida. Se a correta missão e propósito das empresas que se dedicam ao setor da hospitalidade é oferecer serviços excelentes, onde se inclui o pressuposto da arte de bem receber, cuja prática envolve valores emocionais da vida privada, cabe-nos perguntar: que pressupostos devem fundamentar a educação a fim de ela seja capaz de desenvolver talentos humanos para atuarem de maneira virtuosa, 'sabendo ser'? Que educação será capaz de desenvolver talentos para atuarem em consonância com este paradigma e com as expectativas do crescimento empresarial?

### **Referências**

- BOFF, Leonardo. *Virtudes para um mundo possível. Hospitalidade: Direito e Dever de todos*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.
- CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. São Paulo: Saraiva, 2005.
- DUGUÉ, Elisabeth. A lógica da competência: O retorno ao passado. In: TOMASI, Antônio. *Da qualificação à competência: pensando o século XXI*. Campinas: Papyrus, 2004, p.19-31.
- ENQUITA, Mariano Fernández. Do lar à fábrica, passando pela sala de aula: a gênese da escola de massas. In: \_\_\_\_\_. *A fase oculta da escola: educação e trabalho no capitalismo*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1989, p. 105-130.
- GUIRAND, P. *L' accueil hôtelier*. Paris: BPI, 1994

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. 5 ed., São Paulo: Papyrus Editora, 2001.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Hospedagem de Baixo Custo e Qualidade: Onde a Hospitalidade é a Anfitriã

Helena Charko Ribeiro, Izabel Cristina Schander de Almeida<sup>19</sup>

Universidade Estácio de Sá, Faculdade de Turismo

**Palavras-chave** Baixo Custo, Hospedagem, Hospitalidade, Qualidade, Turismo

### Introdução

A hospitalidade é definida por Paula (2002) como uma troca que vai além do ato de ofertar alimentação, bebida e acomodação.

Williams (2004) afirma que a atual indústria da hospitalidade necessita de um modo alternativo de forçar os consumidores e os mercados, um modo que seja dirigido realmente pelo consumidor. O mesmo autor ainda afirma que, se as empresas desejam ser eficientes no âmbito competitivo que abrange a atual indústria da hospitalidade, é imperativo que elas compreendam os atuais consumidores e suas atuais tomadas de decisão.

Lashley (2004), refere-se à hospitalidade como uma troca contemporânea, idealizada para aumentar a reciprocidade (bem-estar) entre as partes envolvidas, através da oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação.

Santos (2015) diz que se compreendemos a “hospitalidade” como gestos de gentileza – que tendem a ser recíprocos – o mesmo acredita que pouco a pouco forma-se uma espécie de corrente do bem. E que se compreendermos a “hospitalidade” como uma ferramenta de trabalho, capaz de potencializar as vendas por meio do bom atendimento e da transparência nas relações comerciais – ótimo! –

---

<sup>19</sup> Helena Charko Ribeiro, Graduada em Turismo pela PUCRS (Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul), Especialização em Produção e Gestão do Turismo-PUCRS, Mestrado em Turismo-Administração das Organizações - Universidade de Caxias do Sul (UCS). Participação em projetos do Ministério do Turismo como educadora. Atualmente é docente na Faculdade de Turismo Universidade Estácio de Sá e no PRONATEC, e-mail: [hcharko@terra.com.br](mailto:hcharko@terra.com.br)

Izabel Cristina Schander de Almeida, Graduada em Medicina-PUCRS Mestrado em Medicina/Gastroenterologia-UFRGS(Universidade Federal do Rio Grande do Sul) ,Doutorado em Medicina/Nefrologia-PUCRS, Especialização: Metodologia do Ensino Superior-PUCRS. Médica no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Atualmente é docente na Universidade Estácio de Sá-PRONATEC. Cursa Fac. De Turismo-Universidade Estácio de Sá,e-mail: [izabelcsalmeida@gmail.com](mailto:izabelcsalmeida@gmail.com)

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

teremos então um mercado mais justo. O mesmo autor acredita que embrionariamente, a hospitalidade faz parte de uma compreensão maior, mais ampla, que parece partir de elementos, sentimentos, como o amor e a bondade com nós mesmos.

Camargo (2004) afirma que a hospitalidade é a interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação, sendo que a hospitalidade não pode ignorar o campo do comércio e vive versa. Ainda diz que o desafio de um estilo de hospitalidade coloca-se, hoje, para empresas, meios de hospedagem, cidades, regiões, países, famílias e pessoas, em todos os lugares, nos quais o vínculo humano necessita de solidificação.

Neste sentido buscamos compreender e adaptar estes conceitos sobre a hospitalidade a um mercado novo, que desponta como um segmento de “turistas” até então ignorados como consumidores da atividade turística.

A hospitalidade, neste sentido, vem agregar valor e captar estes novos consumidores.

O foco dos nossos estudos tem sido os pacientes que vem a Porto Alegre fazer tratamento de saúde, acompanhados de um familiar ou outra pessoa de sua escolha. Foi constatado que no entorno do único hospital público de Porto Alegre (HCPA) acreditado pela Joint Commission Internacional há poucas possibilidades de hospedagem, tornando esta situação um pouco desconfortável ao paciente-viajante e seus acompanhantes. Devido a seu período de internação e tratamento, estas pessoas necessitam de um local onde se hospedar.

Em razão disso foi feita uma pesquisa sobre a questão da hospitalidade no ato de hospedar, neste caso, referente aos acompanhantes dos pacientes-viajantes (definição das autoras) que vem em busca de tratamento na cidade de Porto Alegre.

#### **Objetivo**

O presente trabalho tem por objetivo questionar a possibilidade de hospedagem de baixo custo com qualidade frente a um segmento de mercado

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

ainda inexplorado e com perspectivas favoráveis de crescimento para os próximos anos.

#### **Metodologia**

Para a realização deste trabalho foram revisados artigos e livros e sitio sobre turismo e hospitalidade.

Foram colhidos e analisados dados referente a internações pelo SUS no HCPA-UFRGS no ano de 2014. Para o calculo do número de acompanhantes/familiares foi considerando 01 acompanhante/familiar por paciente.

Para cálculo do tempo médio de internação foi utilizada a permanência média na especialidade Clinica Médica. Dados obtidos no sítio oficial da instituição e por pesquisa autorizada.

Para determinarmos o número de estabelecimentos disponíveis para hospedagem próximo ao hospital e seu custo, foi utilizado o sítio de busca/reservas Booking.com.

#### **Resultados**

O número de internações no ano de 2014, pelo Sistema Único de Saúde (SUS) foi de 28.478. Desse total de internações, 14.037 eram pacientes provenientes de outras localidades que não Porto Alegre. O tempo médio de internação foi de 8,84 dias para o setor de Clinica Médica, sem distinção de procedência. Estipulamos que cada paciente do SUS estaria acompanhado de por somente uma pessoa. Desta forma teríamos um total de 14.037 acompanhantes-ano para pacientes fora de Porto Alegre, e estes permaneceriam por período igual ao da internação. Não necessariamente é o mesmo acompanhante todo o período mas, para fim de cálculo, consideramos sempre a presença de somente uma pessoa junto ao paciente.

Foi realizado um levantamento sobre as possibilidades de hospedagem próximas ao hospital, proximidade entendida como uma distância onde os acompanhantes pudessem se deslocar sem necessidade do uso de meios de transporte (próprios ou público). Foram encontrados 2 *hostels*, 1 “apart hotel” e um apartamento para



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

locação. O custo da diária nos *hostels* é de R\$ 35,00. São estabelecimentos de custo baixo sendo que a oferta ainda é muito pequena em relação ao número de possíveis usuários.

### **Discussão**

Não basta hospedar, é preciso fazê-lo com qualidade. Hospitalidade é a palavra-chave. Não apenas uma palavra, mas uma atitude frente ao público-alvo, o hóspede. A afirmação de Williams (2004) mencionada acima sobre a indústria da hospitalidade assume proporções de realidade quando olhamos para um novo público-alvo, quando pensamos em hospedagem dirigida para o consumidor. Os dados apurados neste trabalho revelam um potencial de público até então desconhecido pela atividade turística: os acompanhantes de pacientes. Identificamos um público que não está sendo assistido pois há poucos meios de hospedagem próximos ao HCPA. O foco são pacientes atendidos pelo SUS e seus acompanhantes, uma população que se supõe ser (pelo menos em parte) carente de recursos. Estes familiares não teriam condições de uma hospedagem de alto custo. Assim, se torna necessária uma hospedagem de baixo custo mas que respeite o princípio da hospitalidade. Acreditamos que seja possível aliar estes três fatores: hospitalidade, baixo custo e qualidade. A qualidade e a hospitalidade cursariam em paralelo, enquanto que o baixo custo seria dado pelo tipo de hospedagem fornecido.

Quanto ao público-alvo, lembramos que o HCPA está ampliando sua área construída, o que tende a aumentar o fluxo de pacientes e, conseqüentemente, o número de acompanhantes. Haverá a necessidade de mais hospedagem para atender este público.

### **Conclusão**

Identificamos um público alvo em expansão que pode ter hospedagem de qualidade a custo baixo. Neste contexto, a hospitalidade assume um papel ainda mais significativo que o habitual. Segmento que poderá a médio curto prazo ampliar

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

as possibilidades de hospedagem no entorno do HCPA, ressaltando que este mesmo hospital está ampliando a sua capacidade de atendimento.

#### **REFERÊNCIAS:**

Camargo, L. O. L. (2004) *Hospitalidade*, São Paulo: Editora Aleph.

Lashley, C. (2004) Para um entendimento teórico. in: C. Lashley & A. Morrison (orgs), *Em Busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado* (pp.1-24). Barueri, São Paulo: Editora Manole.

Paula, N. M. (2002) Introdução ao Conceito de Hospitalidade em Serviços e Alimentação. In: C.M.M. Dias (org), A.M. Canton, A. Montandon, I. Baptista, L. Grinover, L. O. L., Camargo..., *Hospitalidade reflexões e Perspectiva* (pp.69-82) Barueri, São Paulo: Editora Manole

Williams, A. (2004) O Consumo da Hospitalidade: o que aprender do Pós-Modernismo, In: C.Lashley & A.Morrison (orgs) *Em busca da hospitalidade: Perspectivas para um mundo Globalizado* (pp. 305-328) Barueri, São Paulo: Editora Manole

Santos, A. F. L. (2015) Hospitalidade: a chave para aumentar as vendas e potencializar relacionamentos Acesso em 30 de abril de 2015. em <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/59440/hospitalidade-a-chave-para-aumentar-as-vendas-e-potencializar-relacionamentos>

Hospital de Clínicas de Porto Alegre (2015). Acesso em 25 de março de 2015. em <http://www.hcpa.ufrgs.br>

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

### Hospitalidade da cultura

André Brayner de Farias

Universidade de Caxias do Sul e Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul<sup>20</sup>

Palavras-chave: Hospitalidade; Cultura; Ética

#### Resumo expandido:

A relação entre hospitalidade e cultura é bastante ampla e envolve um conjunto variado de problemas e disciplinas. Por exemplo, uma perspectiva de abordagem poderia nos levar a perguntar sobre o modo como culturas diversas dão conta do problema da hospitalidade, ou ainda que práticas e ritos culturais significam de forma variada o acolhimento do outro. Tais perguntas produzem certamente interessantes estudos comparativos e históricos. Estudos fundamentais. Mas será que tocam no fundo da questão, na questão fundamental? Seria a hospitalidade um fenômeno cultural? Facilmente podemos concordar que sim, pois é a partir da visibilidade histórica que podemos falar; estamos inevitavelmente condicionados pela cultura, que se expressa em todas as direções que tomamos e na língua que falamos, portanto, no modo como praticamos a filosofia e produzimos suas questões; e também, sendo a cultura a nossa condição ontológica, nada haveria a significar fora dos horizontes delineados culturalmente. **A questão fundamental da hospitalidade** certamente transcende a fenomenologia das práticas culturais, e não por isso deixamos de concordar que a hospitalidade é um fenômeno cultural. Porém, se consideramos a transcendência da hospitalidade com relação à cultura e às culturas, se queremos significar o acolhimento do outro para além da horizontalidade histórica e cultural, aqui se impõe uma filosofia mais exigente da hospitalidade, que

---

<sup>20</sup> André Brayner de Farias é Doutor em Filosofia pela PUCRS, professor do corpo permanente do PPG em Filosofia da UCS, além de professor na Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da PUCRS. Atualmente desenvolve o projeto de pesquisa Hospitalidades, vinculado à linha de questões de ética aplicada do PPGFIL da UCS. E.mail: abraynerfarias@yahoo.com

### Roda Conversações sobre Hospitalidade

não nega a condição ontológica da cultura, mas que a problematiza. Essa filosofia exigente da hospitalidade encontramos em Levinas, que radicaliza a questão dizendo, por exemplo, que a moral não pertence à cultura. Aqui se trata de alertar para a ingenuidade de acreditar que basta respeitar as diferenças culturais, que basta aprender a tolerar o outro para, finalmente, realizar a justiça e garantir a paz. Não basta, é preciso algo mais exigente, porque a questão da alteridade é exigente, e porque se trata de reconhecer tal exigência. A hospitalidade é incondicional, mas ela está condenada as suas formas culturais. Se aceitarmos, e isso nos convém, que a cultura é o espaço da liberdade, é possível sustentar, então, **que a hospitalidade é o que move a liberdade, a hospitalidade é o combustível da liberdade e, portanto, da cultura.**

É preciso meditar bastante sobre essa ideia tão levinasiana e tão derridiana: **a hospitalidade é incondicional.** Ela deve soar sempre estranha, incongruente, incômoda ao pensamento, talvez até avessa ao pensamento, e exatamente por isso lhe dizendo respeito, como a dizer ao pensamento que a ele cabe pensar justo aquilo que não cabe em pensamento. Tal ideia sem cabimento responde a outra que também soa aberrante: **o homem é estrangeiro no mundo**, de uma certa maneira sempre em posição de criar o mundo, e sempre chegando em mundo já criado<sup>21</sup>. O homem é estrangeiro no mundo na medida em que se encontra suspenso em sua própria liberdade, sendo cada liberdade a medida de cada separação. O homem é estrangeiro no mundo na medida em que interrompe o contorno que descreve o mundo: uma zona de sombra faz a vista parar de teorizar. O homem transcende o ser na forma de **enigma transontológico**, ele é resistente à compreensão porque se apresenta apenas de si mesmo, não tem paralelo, é único. Porém transcender ao

---

<sup>21</sup> Valeria lembrar aqui o conceito de **natalidade** da filosofia política de Hannah Arendt. Entende Arendt que o nascimento comprova nossa autonomia e implica em nossa vocação para a ação livre, uma vez que o nascimento é eminentemente um **evento**, no sentido de ser imponderável, incalculável, inesperado, por excelência algo inaugural. No capítulo dedicado à Ação, de *A condição humana*, lemos, por exemplo: “O fato de o homem ser capaz de agir significa que se pode esperar dele o inesperado, que ele é capaz de realizar o infinitamente improvável. E isso, mais uma vez, só é possível porque cada homem é único, de sorte que, a cada nascimento, vem ao mundo algo singularmente novo” (ARENDR, 2014. p. 222-223)

### Roda Conversações sobre Hospitalidade

ser é rasgar o pensamento, estrangular a linguagem, (dizer não à filosofia?). Mas obrigatoriamente **transcender o ser é não abandonar a filosofia**. Justamente converter esse **não** em pedra fundamental do pensamento, recriando, dessa forma, a própria significação de **pensar**. É em vista desse **não** fundamental que se trata de filosofar.

É necessário assumir tal estranheza, com a mesma confiança que faz o estrangeiro crer estar sendo compreendido. Trata-se de invocar uma confiança aquém de toda possibilidade, independente de todo reconhecimento. A compreensão é aparente, não se trata de sondar nenhuma verdade por trás do que o fenômeno revela, não se trata de interpretar. O fenômeno impõe a sua incompreensão de enigma refratário do ser, o que se evidencia é a sua resistência. O movimento da compreensão é vão, outra consciência o comanda, prévia e silenciosa. Uma abertura já teve lugar, alheia a sua condição de possibilidade. A confiança que faz o estrangeiro crer estar sendo compreendido de alguma maneira não evidente faz crescer a desconfiança nas categorias que criamos para informar nossa compreensiva acolhida, alguma espécie de comoção conecta a confiança do estrangeiro e a desconfiança em nossas categorias. De alguma maneira, sem saber porque, questionamos nosso poder de doação. Alguma voz de origem duvidosa relativiza nossa convicção, denuncia nossa imaturidade e rasga nossos títulos de propriedade. Mas eles continuam operando, mesmo que sem fundamentos.

Se tem sentido no que acaba de ser dito, é preciso repensar a ordem dos acontecimentos, mesmo que não sejamos mais capazes de estabelecer qualquer origem, posto que as coisas parecem querer ser tomadas sempre em relação umas com as outras, sempre dependentes de ter que remeter suas origens a outros lugares, que por sua vez remetem a outros. Uma fenomenologia da hospitalidade de maneira nenhuma poderá pretender uma objetividade. Seus eventos são ambíguos, usam e abusam de disfarces, se reconhecem em seus opostos, como *hospis* e *hostis*, quem **recebe** quem e quem **hostiliza** quem? Aquele que recebe é posterior àquele que oferece? Aquele que chega é passivo, aquele que acolhe é ativo? A



### Roda Conversações sobre Hospitalidade

hospitalidade é uma propriedade, um exercício de poder? O acolhimento é a decisão de um sujeito livre e autônomo, ou é um imperativo que atravessa de todos os lados a liberdade pela qual nos diferenciamos do mundo e no mundo, a liberdade que afirma a nossa condição de estrangeiros?

Uma fenomenologia da hospitalidade não pode se contentar com a expressão visível de seu fenômeno, não pode se render a sua cultura. Há aqui uma vivência que ultrapassa os códigos de sua manifestação, uma vivência que, da mesma forma como o imperativo que inspira a liberdade, atravessa os modos de manifestar, articula os gestos. **Isso** atravessa o corpo e interfere no modo como este se dobra e se desdobra. Atravessa o modo como esse corpo se contorce para se articular no mundo e com o mundo. **O que é isto que atravessa, essa vivência que ultrapassa os códigos de sua significação?** É para **isto** que aponta uma **fenomenologia da hospitalidade**. Uma objetividade aqui deveria servir para mostrar uma abundância na manifestação - *au-delà*, essa fórmula tão preciosa e tão sinalizadora para Levinas. Seria preciso retornar muitas, intermináveis vezes a esta objetividade para reafirmar a abundância de significação que atravessa o gesto da hospitalidade. Seria isto o **se voltar às coisas mesmas da hospitalidade**. Mas não seria isso decretar a impossibilidade de uma tal fenomenologia? Ao menos, teríamos que admitir que tal tarefa é interminável, inconclusiva pela própria natureza.

Mas aqui o **impossível** joga um papel afirmativo. Impossível significa exigente demais, alto demais para se dar ao alcance, o que não significa tornar vão o desejo de alcançar, pelo contrário, significa **investir nesse desejo**. Essa impossível condição incondicional da hospitalidade é afirmativa na medida em que mantém a cultura em estado de aperfeiçoamento, pois significa, essa condição impossível da hospitalidade face à cultura, o seu coeficiente de deslocamento, uma espécie de intervalo, ou reserva, que interrompe a tendência endógena da cultura. É por conta de tal coeficiente que a cultura pode sempre escorregar para fora de si mesma e se reinventar. Mas é preciso admitir que a tendência endógena é dominante, sem dúvida ela predomina e pode converter a cultura em puro fascismo travestido. Todos

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

conhecemos, de dentro ou de fora da cultura, essa tendência sob as várias formas do provincianismo e do estranhamento raivosos a tudo que difere, dentro ou fora da cultura. Esse é um risco permanente que por si só já justifica todo investimento da cultura na direção da hospitalidade. E justifica também o papel da filosofia, que desde essa cultura mesma produzirá questões para ainda, e em tempo, problematizar as formas como a cultura condiciona sua hospitalidade.

### **Referências**

- ARENDDT, Hannah. *A condição humana*. 11.ed. Rio de Janeiro: Forense universitária, 2014.
- DERRIDA, Jacques. *Força de lei*. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- JABÈS, Edmond. *Le livre de l'hospitalité*. Paris: Gallimard, 2012
- LEVINAS, Emmanuel. *Humanisme de l'autre homme*. Montpellier: Fata Morgana, 1972.
- \_\_\_\_\_. *Totalité et infini. Essai sur l'extériorité*. Paris: Kluwer academic, 2000.
- \_\_\_\_\_. *Autrement qu'être ou au-delà de l'essence*. Paris: Kluwer academic, 2001
- MONTANDON, Alan. *O livro da hospitalidade – acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Senac, 2011.

**Roda Conversações sobre Hospitalidade**  
**Hospitalidade e Acessibilidade no Contexto do Espaço**  
**Turístico: uma forma de planejamento.**

Letícia Indart Franzen;

Docente dos cursos de bacharelado em Hotelaria e em Turismo Binacional da Universidade Federal do Rio Grande – FURG<sup>22</sup>.

Josildete Pereira de Oliveira;

Docente da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, Balneário Camboriú<sup>23</sup>.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Acessibilidade; Espaço Turístico.

### **Introdução**

Entendendo que a acessibilidade nos espaços públicos está pautada na premissa de que todos os cidadãos tenham o livre acesso a esses ambientes, porém, existem públicos que possuem certas limitações no que diz respeito ao seu deslocamento, por exemplo. Essas limitações dificultam o acesso a determinados equipamentos e espaços públicos, como por exemplo, as calçadas, os parques, as praças. Tal situação salienta ainda mais a necessidade dos ambientes públicos possuírem adaptações inclusivas em suas infraestruturas urbanas a fim de possibilitar que tal público possa desfrutar desses espaços com facilidade. Essas adaptações podem se caracterizar como uma forma de bem acolher o morador de uma cidade e bem-receber o visitante que utiliza esse espaço, dessa forma, o espaço público e a cidade se manifestam de forma hospitaleira.

Os assuntos abordados neste resumo expandido fazem parte de uma pesquisa de mestrado defendida em 2014. Este trabalho tem como objetivo realizar

---

<sup>22</sup> Turismóloga. Mestre em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI. Atualmente é coordenadora Adjunta do curso de bacharelado em Hotelaria da FURG. E-mail: [leticiaifranzen@gmail.com](mailto:leticiaifranzen@gmail.com)

<sup>23</sup> Arquiteta e Urbanista. Mestre em Ciências da Terra (Natureza, Meio Ambiente e Sociedade) e Doutora em Ciências Humanas (Geografia) pela *Université de Caen – Basse Normandie* - França. E-mail: [joliveira@univali.br](mailto:joliveira@univali.br).

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

uma análise sobre os temas hospitalidade e acessibilidade sobre a perspectiva do planejamento público dos espaços turísticos e urbanos da cidade de Balneário Camboriú, SC, Brasil, considerando as pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratória, como forma de obtenção de informações teóricas e conceituais sobre os temas principais desta análise, utilizando-se do levantamento bibliográfico e documental e pesquisa de campo.

#### **Referencial teórico- conceitual**

O espaço urbano pode ser retratado com a representação de uma sociedade, entendido como um local de convívio entre pessoas, possuindo importante função social na vida dos seres humanos, pois nele é possível ver e ser visto, socializar emoções, se comunicar com os demais indivíduos de uma comunidade, perceber o outro. Tal espaço, quando devidamente planejado é possível se sentir bem socialmente, evidenciando-se a hospitalidade de um lugar.

Contudo, nem sempre este espaço público é assim. De fato, nas grandes e médias cidades brasileiras o caos tomou conta das calçadas e das demais vias públicas com a instalação superlotada de “[...] variados tipos de quiosques: jornais, flores, Polícia Militar, Secretaria de Turismo, mega postes, puxadinhos de quiosques” (Yázigi, 2009, p: 85).

Desta forma, a maneira como o espaço urbano turístico está organizado pode evidenciar a hospitalidade pública do local, tornando-o um espaço excelente para o convívio social e desfrute da paisagem urbana. Do contrário, espaços mal planejados e com falta de acessibilidade podem causar sérios desconfortos para o turista e para a comunidade local.

Segundo o censo realizado em 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população total do Brasil atingiu mais de 190 milhões de pessoas. Deste número, cerca de 10,79% do total de brasileiros são idosos, ou seja, têm mais de 60 anos de idade. Segundo a mesma fonte, aproximadamente 23,91% da população brasileira possui algum tipo de deficiência, seja, motora, auditiva, visual, entre outras.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Segundo a norma 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004), os idosos, assim como, pessoas engessadas com muletas, crianças, pessoa obesa, pessoa anã, grávidas, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com carrinho de bebê, pessoa usuária de andador, e outras, constituem uma parte da população que possuem sua mobilidade reduzida, ou seja, são as pessoas que, por qualquer motivo, estão permanente ou provisoriamente com seus movimentos de locomoção restritos. Já as pessoas com deficiência são representadas pelos seguintes tipos de deficiência: física; auditiva; visual; mental; múltipla. Essa parte da população necessita de adaptações inclusivas para que possam ter acesso aos espaços públicos.

A acessibilidade configura-se, dentre outras formas, como a equiparação de oportunidades a todos os seres humanos, por meio do acesso seguro e autônomo, sem constrangimentos e restrições, marginalização ou qualquer tipo de segregação, seja ela social, racial, financeira, física, entre outras (Brasil, 2006; Orlandi, 2003). Para tanto, deve-se extinguir ou então amenizar os obstáculos que acentuam as limitações e que dificultam a locomoção de forma plena e segura.

Para Grinover (2007) acessibilidade é um dos fatores que faz com que os espaços urbanos e públicos sejam hospitaleiros, além deste fator, a legibilidade e a identidade deste ambiente complementam as condições ideais de hospitalidade pública. Gotman (2001) compreende a hospitalidade como uma circunstância que admite que pessoas oriundas de diferentes localidades consigam construir uma sociedade, viver e se instalar em tal lugar, e, conseqüentemente poder posteriormente retribuir os serviços, a ajuda e as facilidades que a comunidade local proporcionou e disponibilizou, tais como o acesso a recursos locais, práticas de sociabilidade que vão além da interação imediata e certifica a reciprocidade.

Rego e Silva (2003, pp. 125-126) enumeram diferentes “elementos de uma cidade que podem criar uma atmosfera percebida pelo turista” que a visita. Dentre estes elementos estão os espaços públicos: ruas, praças, edifícios, monumentos, esculturas, estátuas entre outros. Nesse sentido, os mesmos autores (2003, p. 140) informam que a importância da atmosfera para a hospitalidade está em “[...] a



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

atmosfera pode exercer influência significativa sobre a qualidade de uma localidade turística, percebida pelos visitantes, desde a escolha do destino até o seu percurso na cidade durante o período de estada”. Assim, a atmosfera pode ser aqui entendida como a composição do ambiente que é percebida pelo sujeito que a usufrui, seja em seu processo de deslocamento.

### **Metodologia**

Este trabalho buscou realizar uma discussão teórica sobre os temas hospitalidade e acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência, bem como, expor uma análise do espaço turístico da cidade de Balneário Camboriú/SC, Brasil. Diante disso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental referente aos temas citados. Esta pesquisa, de caráter qualitativa, se caracteriza como uma pesquisa exploratória e descritiva. Foi realizada uma pesquisa de campo buscando identificar as condições de hospitalidade pública da área central de Balneário Camboriú/SC considerando a acessibilidade. Alguns parâmetros da norma 9050 da ABNT foram utilizados para analisar as condições de acessibilidade.

### **Discussão dos resultados**

Por meio da análise da acessibilidade, como resultados, de forma geral, pode-se dizer que a maior parte do espaço turístico analisado apresenta-se inacessível para pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência, pois alguns equipamentos e infraestruturas distribuídas neste espaço não estão adaptados para este público-alvo. Não há sinalização sonora dos semáforos, a sinalização tátil ao longo da orla da praia não é contínua e não está disponível nas escadas e rampas ao longo da orla da praia. Além disso, foi possível identificar que as rampas que dão acesso à areia e ao mar não possuem corrimão dos dois lados, em alguns casos apenas em um dos lados e sem sinalização em Braille.

A inclinação longitudinal acessível definida pela norma 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é 8,33%, porém apenas uma rampa possuía esta inclinação. A maior inclinação foi de aproximadamente 47%. Também foram

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

analisados os banheiros ao longo da orla da praia e nenhum encontra-se acessível, ou seja, não atende a todas as diretrizes da norma 9050 da ABNT.

### **Considerações finais**

Por meio da análise da acessibilidade, conclui-se que o espaço turístico analisado não se encontra hospitaleiro, desta forma, administração pública e a comunidade local precisam se unir para tornar este espaço de circulação acessível, com autonomia e segurança para toda a população turística e de moradores locais.

As cidades ao transmitirem segurança e autonomia em conjunto com uma paisagem urbana harmoniosa e com qualidade para seus moradores e para àqueles que chegam, cria uma atmosfera que reflete a hospitalidade. A imagem absorvida por aquele que visita a cidade influencia na qualidade do destino e na opinião positiva ou negativa que o turista vai levar da cidade como um todo.

A falta de acessibilidade nas vias públicas adjacentes às principais avenidas, não se encontra em conformidade com o deslocamento seguro e autônomo, pois em alguns casos o espaço de circulação para pedestre não estava calçado, podendo causar o risco de quedas dos transeuntes.

### **Referências**

- Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004). *NBR 9050. Acessibilidade a edificações, mobiliário espaços e equipamentos*. Rio de Janeiro: ABNT.
- BRASIL. (2006). *Mistério das Cidades*. Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana. *Programa brasileiro de acessibilidade urbana – Brasil Acessível 2. Construindo a cidade acessível*. 1ª edição - Brasília/DF.
- GOTMAN, A. (2001). *Le sens de l'hospitalité: essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*. Presses Universitaires de France.
- GRINOVER, L. (2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. (Série Turismo). São Paulo: Aleph.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2010). *Censo 2010*. Recuperado em 02 abril, 2013 de [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas\\_religiao\\_deficiencia/caracteristicas\\_religiao\\_deficiencia\\_tab\\_pdf.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_religiao_deficiencia/caracteristicas_religiao_deficiencia_tab_pdf.shtm).
- ORLANDI, S. C. (2003). *Percepção do portador de deficiência física com relação à qualidade dos espaços de circulação urbana*. 2003. 150 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

REGO, R. A. & SILVA E. A. (2003). A atmosfera das cidades e a hospitalidade. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

YÁZIGI, E. (2001). *A alma do lugar: turismo, planejamento e cotidiano em litorais e montanhas*. Coleção Turismo Contexto. São Paulo: Contexto.

**Roda Conversações sobre Hospitalidade**

## **Hospitalidade e hostilidade: reflexões sobre fronteiras entre aceitação e rejeição**

Olga A. Perazzolo<sup>24</sup>  
Siloe Pereira<sup>25</sup>  
Bruna Leoncio<sup>26</sup>  
Stefânia Bertelli Soldatelli<sup>27</sup>

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Hostilidade; Aceitação; Rejeição.

A atenção sobre o tema da hospitalidade<sup>28</sup> vem sendo ampliada nos últimos anos, em grande parte como resultado do crescimento do turismo em todo mundo, fato que acionou demandas de aperfeiçoamento das práticas receptivas, da hotelaria e da restauração, assim como de avanços nas bases conceituais que sustentam a formação técnica e acadêmica para o desenvolvimento da gestão e das atividades inerentes e associadas ao segmento. Essa trajetória acabou por intensificar a convergência de estudos das ciências sociais aplicadas com os de natureza filosófica, sociológica e psicoantropológica, constituindo um solo fértil para germinar reflexões de grande importância e abrangência social.

As tradicionais vertentes teóricas da hospitalidade (francesa, americana e inglesa) expressam em parte esses movimentos e sintetizam os vieses econômicos e sociorrelacionais com os quais, via de regra, são lançados distintos olhares sobre o fenômeno.

Embora as construções teóricas tendam a remeter, em alguma medida, a reflexões pautadas em perspectivas opostas, ou contrárias, a atenção parece estar

---

<sup>24</sup> Universidade de Caxias do Sul, Mestre em Educação e Mestre em Psicologia Clínica: [oaperazz@ucs.br](mailto:oaperazz@ucs.br)

<sup>25</sup> Universidade de Caxias do Sul, Mestre em Educação e Mestre em Educação: [spereira@ucs.br](mailto:spereira@ucs.br)

<sup>26</sup> Pesquisadora IC (Grupo de Pesquisa CNPq/UCS Turismo: desenvolvimento humano e social, linguagem e processos educacionais : [brunaleoncio41@gmail.com](mailto:brunaleoncio41@gmail.com)

<sup>27</sup> Pesquisadora IC (Grupo de Pesquisa CNPq/UCS Turismo: desenvolvimento humano e social, linguagem e processos educacionais: [sbsoldatelli@ucs.br](mailto:sbsoldatelli@ucs.br)

<sup>28</sup> O texto considera a equivalência dos termos Hospitalidade e Acolhimento, pressupondo a dimensão relacional que constitui o fenômeno, assim como a disposição dos envolvidos, e as interações no tempo e espaço, especificadas nas categorias de simetria e sincronia (Perazzolo, Pereira & Santos, 2014).

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

focada, efetivamente, sobre a hospitalidade propriamente dita e menos sobre a não-hospitalidade, a inospitalidade, a hostilidade, ou seja, na rejeição da ideia do outro como marco da alteridade, como promessa de vínculo humano e como fonte efetiva de novos saberes.

Essa constatação impõe um particular exame, tendo em conta a amplitude das repercussões do fenômeno, não apenas na esfera profissional em diferentes áreas e no âmbito do turismo e da hotelaria, mas, entre outros, também no processo de hospitalidade de grupos e povos, particularmente se considerados os dramáticos contextos em que movimentos migratórios estão ocorrendo em todo o mundo.

A hospitalidade constitui fenômeno que, por princípio, requer que os sujeitos acolham elementos/demandas do outro, os interprete e os devolva com marcas de si, permitindo que o desenvolvimento de afetos e saberes ocorra nos dois polos da relação. Isso pressupõe uma disposição básica para o vínculo, aspecto que não se observa quando os sujeitos priorizam o acolhimento de seus próprios elementos/demandas. A prevalência de demandas autocentradas, voltadas ao atendimento prioritário das próprias necessidades, permite o entendimento da raiz narcísica na gênese da rejeição vincular. A recusa do outro expressaria o não reconhecimento da falta originária que marca a busca infundável dos sujeitos pelo saber (perdido)<sup>29</sup>, mantendo-o cativo na estagnação. Nesse caso, o sentimento de plenitude impediria a abertura do psiquismo para o outro, configurando um estranhamento hostil a variadas formas de diferença.

Sob essas reflexões, faz-se pertinente buscar compreender situações em que o movimento autocentrado, ou centrípeto, direcionado ao interior do si mesmo, é coletivamente experienciado, tal como expresso no fragmento de discurso que segue e que caracteriza rejeição, ou inospitalidade social a imigrantes<sup>30</sup>:

*“Na verdade, a maioria da cidade não quer que eles fiquem aqui. Todo dia se fala deles em algum lugar! No domingo a gente passeia pelo centro e lá tá cheio*

---

<sup>29</sup> Considerando, basicamente, as contribuições de Freud e Lacan sobre a constituição do sujeito.

<sup>30</sup> Fragmento de entrevista, no âmbito de projeto de pesquisa em desenvolvimento.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

*deles. Parece que é outra cidade. Que direito eles têm de vir pra cá, aos bandos, sobrecarregar nosso sistema de saúde e educação, que já não são lá muito bons, tirar as vagas de emprego, que são poucas? (...) Nós é que construímos essa cidade, que pagamos os impostos que fizeram ela crescer, e agora eles querem usufruir sem nunca terem contribuído com nada? Isso é justo? É como se eles entrassem na sua casa, sem pedir, sem ser convidado, e usassem seus bens, seus recursos, mudassem as coisas de lugar, sem consentimento. Eu acho um abuso! Claro que eu sinto muito pelos problemas que eles têm lá no país deles, mas isso não significa que podem vir e destruir o lugar dos outros”.*

Do que falam os hostis? Eles parecem falar, essencialmente, da recusa em acolher os estrangeiros e, além disso, de se sentirem ameaçados em sua homeostase. Falam do sentir-se invadidos, da imposição de presenças e costumes, da ausência de consideração para com os que já habitavam o lugar. Falam do desconforto que emerge do sentimento de estarem sendo dominados no espaço que creem ter e pertencer; do direito de defesa de seus “bens/territórios” e das promessas de realização de seus projetos de futuro. Falam de um grupo defendendo a si mesmo de uma mudança para a qual não se sentem motivados, nem preparados.

Há que se considerar, no entanto, que, nesse caso, a rejeição não parece resultar da predominância de movimentos narcísicos e de demandas autocentradas, e sim de um processo reativo. A rejeição assemelha-se, neste caso, a um comportamento de sobrevivência, muito próximo aos supostos da teoria da defesa social (Andrade, 1995) e de base darwiniana, que envereda pelo rumo da hostilidade coletiva, pautada na percepção (equivocada ou não) de sinais indicativos de ameaça ao sistema de pertencimento.

O fragmento discursivo exhibe um processo oposto ao ciclo constitutivo do tecido social baseado no tripé maussiano – dar, receber, retribuir – (Mauss, 2003) e afina-se com o cenário que supostamente se criou quando da instituição da propriedade privada (Camargo, 2004). Afina-se, portanto, com o modelo de relações



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

contemporâneo, solidificado em trocas de natureza econômica, formais, utilitárias, marcado pelo enfraquecimento do desejo do outro e da incondicionalidade no acolhimento.

Nesse caso, teoriza-se sobre um enrijecimento da pele social, reduzindo o nível de permeabilidade que viabiliza as trocas entre grupos distintos e que compromete o desenvolvimento nos sistemas abertos. Assim, a percepção de ameaça à estabilidade do sistema incrementaria os meios de impedimento de acesso do outro – o estrangeiro – potencializando a hostilidade, fortalecendo os sentimentos de coesão grupal e de identidade coletiva, arquitetada na trama dos desejos de cada um. Esses fenômenos sociais, que já vem sendo pensados no âmbito de estudos sobre comportamentos de grupos, assim como do escopo sistêmico, têm sido reconhecidos sob a forma de preconceito racial, xenofobia, etc., assim como, de forma velada e constante, em todo o mundo, em todas as épocas. Há que considerar, ainda, que o fenômeno não se restringe às percepções de alguns membros de dada sociedade: consiste num esquema mental, psicocognitivo, tecido a partir de padrões vigentes da cultura e, nessa direção, se aproxima da ideia de Fato Social, tal como concebido por Durkheim (1972).

A experiência de sentir-se social e pessoalmente “invadido” pressupõe a convicção de que pertencer a um lugar é ter direitos sobre este. Isso remete à questão das fronteiras psicossociais que delimitam os espaços públicos e privados, indicando que o território público se distingue apenas na medida em que é compartilhado com os que também “o tem”, ou cedido aos que o visitam. Nesse sentido, o sentimento de ter o lugar ao qual se pertence parece estar na base constitutiva da identidade de um grupo/povo/nação. Expressões em que pronomes de posse marcam o eixo identitário, tais como “meu país”, “meu povo”, etc, são explicitativos de que a condição de “ter” está sedimentada na experiência de pertença, tonalizando com as cores das bandeiras territoriais as posses privadas e públicas dos espaços coletivamente habitados. Essa perspectiva permite colocar em

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

questão o consenso acerca do direito de ir e vir, já que, quem vai, entra no território público que “pertence” a outro.

Em *A paz perpétua e outros opúsculos*, Kant (1988) concebe a hospitalidade como processo básico da trajetória que viabiliza a manutenção da paz entre os homens, sedimentado em eixos jurídicos reguladores. Nesse sentido, a paz dependeria da harmonização da ordem interna com a ordem externa e da submissão dos Estados ao direito internacional, tendo por suposto que os indivíduos são cidadãos do mundo.

Ainda que não se adentre um caminho dos questionamentos acerca da possibilidade de criação de uma federação das nações, de obtenção de uma ordem pacífica por meio de direito cosmopolita, pode-se refletir sobre o reconhecimento kantiano da dificuldade de aceitação recíproca, quando não há marcos regulatórios claros que minimizem riscos de desorganização dos sistemas sociais, decorrente da “chegada de estrangeiros”.

Segundo o modelo maussiano (Mauss, 2003) de hospitalidade, sustentado sob o tripé dar–receber–retribuir, espera-se que quando alguém chega instale-se um potencial de troca com os anfitriões. Na hostilidade, por outro lado, não há o dar, nem o receber, nem o retribuir, e os ciclos de adensamento relacional não se desenvolvem. É desencadeado um outro ciclo, negativo e antagônico, marcado pela crença de que o estrangeiro nada traz, ativando um ciclo hostil: tirar–faltar–retirar (*ou rejeitar*), marcando a inospitalidade na sua forma mais primária.

Derrida (2003), ao propor a democracia por vir, traduzida como promessa, como dever permanente de tecer uma democracia com características distintas da que hoje é concebida, defende que a hospitalidade é um mecanismo imprescindível nessa construção e deve ser incondicional, um dever de todos. Levinas (2005), de outra parte, apresenta o cuidar do outro como princípio ético essencial, condição fundante da subjetividade e da expressão mais efetiva do humano. Para isso, é preciso sair de si, reconhecer e acolher o outro, inaugurando a reciprocidade, numa modulada comunicação fertilizadora do plural.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Essas considerações teóricas se dão, fundamentalmente, num registro ético, e são apresentadas na perspectiva do dever dos homens para com os homens, tendo por horizonte ideais que inundam as relações humanas com justiça e solidariedade.

No entanto, na hostilidade expressa no fragmento de discurso tomado como exemplo, predomina a angústia de uma experiência invasiva, experiência que faz sombra à ética e ilumina a arena onde se travam lutas pela defesa coletiva.

Frente a isso, que lugar tem a defesa do eu/nós no processo de construção da hospitalidade e da solidariedade? Como prever a dominância relacional negativa e o fracasso dos encontros? Que medidas poderiam preceder o “não encontro” de forma a lhe dar um outro destino? Pode-se impor a hospitalidade? Tem também o estrangeiro compromisso em relação ao acolhimento? Quem acolhe e como podem ser acolhidos os hostis? E, mais ainda, como podem ser ajudados de modo a que possam transformar sua hostilidade em novos saberes, em mudança, em desenvolvimento?

São essas algumas questões que buscam contribuir na tarefa de incrementar diálogos necessários na confluência de perspectivas filosóficas, antropológicas e psicossociais, na direção de extrapolar maniqueísmos implícitos e potencializar o processo de tessitura de novas perspectivas para uma pragmática da hospitalidade.

### **Referências**

- Andrade, V. R. P. (1995). Do paradigma etiológico ao paradigma da reação social: mudança e permanência de paradigmas criminológicos na ciência e no senso comum. *Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos*, 16(30), 24-36. Camargo, L. O. L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- Derrida, J. (2002). *A Escritura e a diferença*. São Paulo: Perspectiva.
- Durkheim, E. (1972). *As regras do método sociológico*. SP: Cia Ed. Nacional.
- Kant, I. (1988). *A paz perpétua e outros opúsculos*. Lisboa: Edições 70.
- Lévinas, E. (2005). *Entre nós: ensaios sobre a alteridade*. Petrópolis: Vozes.
- Mauss, M. (2003). *Sociologia e antropologia*. São Paulo: Cosac Naify.
- Perazzolo, O. A.; Pereira, S. & Santos, M. M. C.(2014). Sincronia e simetria: proposições tipológicas para o acolhimento. Acesso em 3 de Maio, 2015 de



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

[http://www.anptur.org.br/novo\\_portal/anais\\_anptur/anais\\_2014/arquivos/DHT/DHT2/093.pdf](http://www.anptur.org.br/novo_portal/anais_anptur/anais_2014/arquivos/DHT/DHT2/093.pdf)

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Hospitalidade Urbana: a arte de conviver e bem receber nas grandes cidades

Valéria Ferraz Severini;  
FIAM FAAM, Anhanguera, Professora Titular<sup>31</sup>.

**Palavras-chave:** hospitalidade urbana; espaço público; grandes cidades.

**Resumo expandido:** Este artigo apresenta a cidade hospitaleira como modelo alternativo de planejamento urbano para grandes cidades. Em um mundo cada dia mais urbanizado e adensado, as características da hospitalidade urbana podem ser inseridas em planos e projetos urbanos a fim de facilitar a aproximação e melhorar o convívio entre os homens.

Os problemas decorrentes da intensa urbanização vêm exigindo dos planejadores ideias inovadoras para organizar as cidades do século XXI. Os modelos difundidos nos séculos XIX e XX não atendem mais as necessidades da população. Isso porque não se trata de arrumar o território para acomodar operários vindos do interior em busca de trabalho nas fábricas e indústrias<sup>32</sup>, nem tão pouco setorizar as funções urbanas para um novo espaço planejado<sup>33</sup>. Trata-se de qualificar os espaços públicos existentes de um vasto território ocupado, usufruído e frequentado por milhares de pessoas<sup>34</sup>, divididas entre moradores e turistas.

---

<sup>31</sup> Doutora em Arquitetura e Urbanismo na área de Planejamento Urbano e Regional pela FAU USP desde 2013, tendo como foco de estudo as áreas: hospitalidade urbana, turismo e desenho urbano. Mestre em Arquitetura e Urbanismo em 2008 pela UFRN Natal. Ministra aulas no curso de Graduação em Arquitetura e Urbanismo do Centro Educacional Anhanguera e da FIAM FAAM (FMU), além de dar aulas no curso de Pós-Graduação na FAAP de São José dos Campos, SP. [valferraz@yahoo.com](mailto:valferraz@yahoo.com)

<sup>32</sup> Entre os modelos mais conhecidos estão: a “Cidade Linear”, concebida em 1894 por Arturo Soria y Mata; a “Cidade Jardim”, idealizada por Ebenezer Howard em 1898 e a “Cidade Industrial” - criada por Tony Garnier em 1901.

<sup>33</sup> Dentre os modelos de cidades planejadas se destaca o modelo da “Cidade Modernista” - difundida pelo arquiteto Le Corbusier nos anos de 1920.

<sup>34</sup> Segundo o site <http://www.citypopulation.de/>, a cidade mais populosa do mundo é Xangai, na China, com mais de 17 milhões de pessoas. Em seguida está Lagos, na Nigéria, com 16 milhões.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Conhecidas também como “metrópoles”, as grandes cidades não se distinguem apenas pelo número de habitantes, mas por sua influência do ponto de vista político, econômico e sociocultural num âmbito local, regional, nacional e até global (SASSEN, 1991). A partir dos anos de 1970 o advento da Tecnologia da Informação (TI) passou a apoiar todas as etapas ligadas à produção o que gerou um processo natural de descentralização da cadeia produtiva (HARVEY, 2005). Se antes, todas as etapas da produção eram feitas no mesmo espaço (sistema conhecido como fordismo<sup>35</sup>), agora tem-se um processo totalmente segmentado e espalhado por todo território mundial (CASTELLS, 2000). E essa mudança alterou significativamente a função principal das grandes cidades – de local da produção para local do consumo. Além disso, elas passaram a gerenciar as atividades interligadas das empresas atuando como nós da economia global (CASTELLS, 2000). Neste cenário, as atividades terciárias se destacaram projetando novas funções nesse processo, tais como: finanças, bens imobiliários, propaganda, projetos e marketing, assim como as atividades vinculadas ao turismo.

Apresentando ótimas oportunidades de trabalho e de negócios, sediando os melhores hospitais e centros de pesquisa e oferecendo uma programação cultural bem diversificada, as grandes cidades passaram a despertar o interesse de novos moradores e milhares de turistas<sup>36</sup>. Para Vargas (2000), as grandes cidades tem um poder natural de atratividade pois conseguem reunir, no mesmo espaço físico, diferentes atividades urbanas para variados grupos sociais com diversos propósitos. Segundo Allis (2012), nesse caso as atividades turísticas estão imiscuídas à

---

São Paulo aparece na 7º posição com 11,80 milhões de habitantes, atrás de Moscou, na Rússia, que ocupa a 6º posição com 12,11 milhões de habitantes.

<sup>35</sup> Implantada no início do século XX pelo empresário americano Henry Ford, a concepção fordista era um tipo de sistema de produção em massa que racionalizava a produção capitalista através de inovações tecnológicas e técnicas organizacionais que objetivavam o consumo.

<sup>36</sup> Tomando como exemplo a capital paulista, lá é possível encontrar ótimas universidades, como a USP, a FGV, a PUC, o Mackenzie; excelentes hospitais, entre eles o Sírio Libanês, o Albert Einstein, o Hospital das Clínicas, o Incor; teatros e casas de shows bem equipados, como o Credicard Hall, Memorial da América Latina, Citybank Hall; centros de exposição como o Anhembi, o Centro de Exposições Imigrantes, o Center Norte; centro de compras especializado, como as ruas comerciais 25 de Março, Santa Ifigênia, São Caetano, Gasômetro.



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

dinâmica urbana *per se* e a todas suas atividades, como: comércio, indústria, transportes e sociabilidade.

Essa concentração de pessoas em um mesmo território acabou influenciando a forma de enxergar a atividade turística nas grandes cidades. Passa-se a perceber que uma cidade boa para se viver também é uma cidade boa para se visitar. E não ao contrário. Ganha força então o conceito da hospitalidade urbana, que olha o turista como um hóspede (SEVERINI, 2013). Como consequência, no começo desse século vários planos urbanos de longo prazo<sup>37</sup> passaram a incorporar temas relacionados à qualidade de vida de todos os sujeitos envolvidos. Para Junqueira e Rejowski (2010: 15):

os estudos sobre hospitalidade urbana podem instigar uma reflexão sobre o planejamento e gestão de cidades, nas quais a qualidade de vida de seus residentes e, em extensão, de seus visitantes, deve ser respeitada e valorizada em todos os aspectos.

Arrumar a casa para receber um hóspede é um hábito comum entre os seres humanos. E cabe ao anfitrião esse papel. Ele deve preparar o espaço de modo que o hóspede se sinta à vontade, acolhido, como se estivesse em sua própria casa. A hospitalidade portanto se estabelece entre o ser que recebe (anfitrião) e o ser que é recebido (hóspede) em um determinado espaço. Espaço este, que pode ser o espaço doméstico - a casa, o espaço comercial - o hotel, ou o espaço da cidade - o espaço público (FERRAZ, 2013).

A sensação de hospitalidade é decorrente de uma somatória de percepções que leva em consideração aspectos físicos, naturais ou subjetivos. Segundo Ferraz (2013), é o gestor público que assume o papel principal de anfitrião dentro da hospitalidade urbana, cabendo a ele implantar as ações primordiais para que o hóspede (seja ele morador ou turista) seja bem recebido. Contudo, Ferraz (2013) deixa claro que, ao tratar o espaço público como o espaço da recepção, as

---

<sup>37</sup> Entre esses planos destacam-se os que reforçam a preocupação de se criar um conjunto de ações para tornar o lugar na cidade mais habitável e acolhedor. Entre eles estão: o “SP 2040 – A cidade que queremos”, um plano de longo prazo para a capital paulista; o “Go to Chicago 2040”, um plano urbano para a cidade de Chicago nos Estados Unidos; e o “PlaNYC 2030”, também um estudo para 20 anos com a intenção de qualificar melhor a vida na cidade americana de Nova Iorque.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

responsabilidades devem ser divididas, afinal a hospitalidade urbana transfere funções aos demais atores da cidade, incluindo os próprios moradores, que muitas vezes assumem o papel de anfitrião. Nesse sentido, pode-se declarar que cidades hospitaleiras são cidades que constituem uma relação mais que social, quase que institucional, já que o vínculo que se forma não ocorre apenas entre indivíduos (anfitrião e hóspede), mas também com o espaço urbano, ou seja, com a cidade. E, a partir daí, estabelece-se a chamada cidadania, despertando a consciência dos deveres e direitos do cidadão (FERRAZ, 2013).

Parte-se do princípio que as ações a serem implantadas pelo gestor público são físicas (tangíveis e mensuráveis) e estão diretamente ligadas à qualidade do espaço público e, portanto, estão atreladas a uma série de características vinculadas ao desenho urbano.

Tendo como base os conceitos e teorias de Camargo (2004), as pesquisas e experimentos de Grinover (2007) e vários estudos de caráter multidisciplinar<sup>38</sup>, Ferraz (2013) defende que qualidades urbanísticas relacionadas à diversidade, à permeabilidade, à legibilidade e ao conforto podem evidenciar a condição de cidade hospitaleira.

Através do atributo diversidade, é possível garantir que a cidade ofereça um mix de usos e atividades, assim como uma variedade de espaços capazes de contribuir na geração de encontros, sejam eles espaços públicos ou espaços privados de uso público. Por meio do atributo permeabilidade, é possível incentivar a construção de espaços que se deixem permear tanto no sentido físico, por meio de quadras curtas ou ruas internas entre edifícios, como no sentido visual, por meio de elementos de transparência e visibilidade. Já com o atributo legibilidade, o anfitrião terá a chance de destacar os elementos visuais referenciais de sua cidade, como edifícios, monumentos e obeliscos, a fim de tornar a cidade mais legível e reforçar sua identidade. E por último, a partir do atributo conforto, será possível oferecer

---

<sup>38</sup> Entre as referências bibliográficas mais utilizadas, estão: Jane Jacobs (2000), Kevin Lynch (1997) e Jan Gehl (2009 e 2011). Para lista completa de referências ver Ferraz (2013).

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

espaços confortáveis e seguros através da implantação de elementos arquitetônicos e paisagísticos que levem em consideração os aspectos naturais de cada cidade.

A ideia é que cada atributo espacial de hospitalidade urbana qualifique o espaço público de uma forma diferente, contribuindo para a sensação de hospitalidade e para a qualidade de vida nas grandes cidades.

### **Referências**

- ALLIS, Thiago (2012). *Projetos urbanos e turismo em grandes cidades: o caso de São Paulo*. Tese de Doutorado. FAU, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- CAMARGO, Luiz O. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- CASTELLS, Manuel (2000). *A sociedade em rede. Volume I. A era da informatização: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra.
- FERRAZ, Valéria. (2013). *Hospitalidade urbana em grandes cidades. São Paulo em foco*. FAU, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- GEHL, Jan. (2009). *Cities for People*. Washington, DC: Island Press.
- GRINOVER, L. (2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph.
- HARVEY, David. (2005). *Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Edições Loyola.
- JACOBS, Jane. (2000). *Morte e vida de grandes cidades*. São Paulo: Martins Fontes.
- JUNQUEIRA, R. Rodrigues; REJOWSKI, Miriam. (2010). Produção científica sobre hospitalidade urbana no Brasil: Anais de Eventos científicos de 2004 a 2009. *VII Seminário de Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo*. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo.
- LYNCH, Kevin. (1997). *A imagem da cidade*. São Paulo: Martins Fontes.
- SASSEN, Saskia. (1991). *The global city: New York, London, Tokyo*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- SEVERINI, Valéria Ferraz. (2013). Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. *Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR*, Penedo, v. 3, n.2, p. 84-99.
- VARGAS, Heliana C. (2000). Turismo nos grandes centros urbanos – *Texto publicado nos anais do IV Encontro Nacional de Turismo*, Joinville, SC.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Linguagem: uma ponte para o acolhimento

Luciane Todeschini Ferreira<sup>39</sup>  
Márcia Maria Cappellano dos Santos<sup>40</sup>  
Olga Araujo Perazzollo<sup>41</sup>  
Siloé Pereira<sup>42</sup>

Palavras-chave: Hospitalidade; Migrações; Linguagem

Que faces assumem a hospitalidade? Quantos reflexos pode esse fenômeno apresentar? Muitas faces, muitos reflexos e reflexões, e o todo vai-se constituindo nessas filigranas humanas, em que a interação ocorre ou deixa de ocorrer. A linguagem é, via de regra, a primeira ponte para o estabelecimento de vínculos: o corpo fala, a voz fala: convites e afastamentos são feitos diariamente.

Em se tratando de processos migratórios, é possível afirmar que o estabelecimento de vínculos relacionais se faz cada vez mais premente. Leonardo Boff (2005) defende que devemos alimentar a hospitalidade, visto sermos todos hóspedes nesta Terra. Segundo a proposta do autor, devemos “forçosamente, viver a convivência uns com os outros [...]”. Devemos incorporar a tolerância de

---

<sup>39</sup> Doutora em Linguística Aplicada pela UFRGS. Docente da Universidade de Caxias do Sul e professora colaboradora do Mestrado Acadêmico em Turismo e Hospitalidade. Integrante do Núcleo de Pesquisa em Turismo: Desenvolvimento Humano e Social: linguagens e processos educacionais. E-mail: [ltferrei@ucs.br](mailto:ltferrei@ucs.br).

<sup>40</sup> Doutora em Educação. Docente e coordenadora do Mestrado Acadêmico em Turismo e Hospitalidade. Docente e coordenadora do Doutorado em Turismo e Hospitalidade. Coordenadora do Núcleo de Pesquisa em Turismo: Desenvolvimento Humano e Social: linguagens e processos educacionais. E-mail: [mcsantos@ucs.br](mailto:mcsantos@ucs.br)

<sup>41</sup> Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica. Mestre em Educação. Docente da Universidade de Caxias do Sul. Integrante do Núcleo de Pesquisa em Turismo: Desenvolvimento Humano e Social: linguagens e processos educacionais.

E-mail: [operazz@ucs.br](mailto:operazz@ucs.br)

<sup>42</sup> Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica e Mestre em Educação. Docente da Universidade de Caxias do Sul e pesquisadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social: linguagens e processos educacionais. E-mail: [spereira@ucs.br](mailto:spereira@ucs.br)

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

uns para com os outros naquelas coisas que temos dificuldade de entender [...] Importa ter respeito às diferenças.

Convivência”, tolerância”, respeito às diferenças” constituem-se, pois, nessa linha argumentativa, necessidades e não possibilidades de atuação. Derrida (2003) vai mais além dessa imperiosidade da convivência tolerante, ao propor o processo de acolhimento do outro em sua singularidade, sem imposições a priori, de modo incondicional. Nesse sentido, se é permitido que o espaço geográfico seja ocupado pelo outro, o imigrante, se as fronteiras são permeáveis, no território de pertença do anfitrião haveria também de abrirem-se portas e janelas para dar espaço à convivência, ao humano nas relações.

Se isso é colocado no horizonte da idealidade, na análise da hospitalidade nos processos migratórios, estão presentes outros olhares e discursos que trazem à reflexão ambiguidades, contradições, assimetrias relativas ao estatuto do imigrante na relação com o anfitrião, ainda que seja na condição de convidado, observa Rosello (2011), em estudos sobre a França, miticamente reconhecida como o país da hospitalidade. Para a autora, reportando-se à perspectiva derridariana, o imigrante, mesmo na condição de convidado, jamais seria, ele próprio, o anfitrião – nessa terra marcadamente do outro – “de forma que o estatuto do imigrante se tornaria o de convidado eterno, condenado a ser, em toda parte, aquele que é recebido, inclusive em sua própria moradia.” (p.1086).

Ainda que de forma muito sucinta tenhamos referido problematizações a que a análise da relação hospitalidade-imigração tem conduzido ou pode conduzir, façamos um recorte espaço-temporal, analisando uma das facetas das novas migrações que ocorrem na cidade de Caxias do Sul, RS, município que, de acordo com a pesquisadora Vânia Beatriz Merlotti Herédia (2012), configura-se como um polo de atração para os migrantes. O fluxo migratório desses grupos é laboral; os imigrantes movimentam-se em busca de postos de trabalho, em busca de dinheiro e, conseqüentemente, de melhorias nas condições de vida.



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Porém, nesses processos migratórios, muitos problemas e entraves podem ser observados e analisados: há questões administrativas e legais a serem resolvidas; há questões culturais; a mão-de-obra nem sempre é especializada, o que ecoa nas condições de vulnerabilidade de trabalho, e, há, ainda, o problema da língua.

O problema da língua é primordial; o seu não domínio – em qualquer dos níveis – representa um *deficit* de fato, a ponto de induzir ao desemprego, à exclusão de certos serviços sociais e à ‘não representatividade’, nas instâncias sindicais, municipais e culturais, podendo conduzir ao isolamento social (Durox, 2011, p.1061).

Como se percebe, o domínio linguístico desses grupos configura-se muito delicado e essencial para a garantia do fortalecimento, em maior ou menor grau, das condições de cidadania, pois os processos de interação social interligam-se aos processos de linguagem. Conforme Bakhtin (1986), “na realidade, não são palavras o que pronunciamos ou escutamos, mas verdades ou mentiras, coisas boas ou más, importantes ou triviais, agradáveis ou desagradáveis, etc.” (p.95). Ou seja, pela língua agimos e interagimos.

Se a linguagem é a ponte: “a palavra é uma espécie de ponte lançada entre mim e os outros” (Bakhtin, 1986, p.113), refletir sobre língua no contexto migratório é também refletir sobre o fenômeno do acolhimento que resulta do encontro humano de ajustes de desejos, da necessidade de ver o outro como um outro. Nada fácil, se remontarmos à perspectiva anteriormente apresentada de que o anfitrião, nos processos envolvendo migrações, talvez não queira que o outro, o imigrante, deixe a sua condição de eterno convidado, mantendo-lhe, na perspectiva da dádiva (dar-receber-retribuir), na condição de eterno devedor, configurada na relação sempre assimétrica.

Nesse contexto, a imposição da língua ao estrangeiro poderia ser entendida como um ato de violência, podendo ser posta em questão a própria hospitalidade. Se o estrangeiro tem de “pedi-la” numa língua que, por definição não é a sua, mas aquela imposta pelo “dono da casa”, se lhe é exigida essa



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

“tradução”, a sua “inscrição” no código da língua que o acolhe, não estaria aí sendo cometida uma primeira violência aos princípios da hospitalidade? Adverte Derrida (2003):

A questão da hospitalidade começa aí: deveremos nós pedir ao estrangeiro para nos compreender, para falar a nossa língua, em todos os sentidos deste termo, em todas as suas extensões possíveis, antes e a fim de o poder acolher em nossa casa? Se ele já falasse a nossa língua, com tudo o que isso implica, se nós partilhássemos já tudo quanto se partilha com uma língua, seria o Estrangeiro ainda um Estrangeiro e poderíamos nós falar a seu respeito de asilo ou de hospitalidade? (p. 36)

Nessa direção, Rosello (2011, p. 1087) destaca que, nos dizeres de Baudrillard e do próprio Derrida, “[...] hospitalidade e imigração às vezes não se entendem nada bem, principalmente quando foi o próprio poder hospitaleiro da nação que contribuiu para colocar os estrangeiros em posição de solicitantes perpétuos”.

Assim, se a língua tem poder tão primordial no processo de inclusão, não é de se estranhar que esses grupos migrantes (destacando-se os senegaleses e haitianos neste trabalho), busquem por esse conhecimento linguístico. Se estão na condição de solicitantes, visto buscarem quem os ensine a “falar português”, a inscrever-se nesse código linguístico-social, também vale ressaltar que possivelmente já tenham percebido que parte da alteração dessa condição (a de solicitantes) passa pelas relações que eles podem manter com a sociedade que os acolhe, reforçando os laços sociais. Nesse sentido, a barreira linguística passa a constituir-se em um entrave a ser ultrapassado o que requer envolvimento tanto de quem acolhe, quanto de quem é acolhido.

Ensinar língua é, portanto, ensinar os falantes (nativos ou não) a terem a capacidade de situar o seu discurso, de se situarem como sujeitos de seu discurso, fazendo escolhas linguísticas em função de seu auditório e também de suas necessidades. Pela linguagem, vale ressaltar o pensamento bakhtiniano, nós nos pronunciamos, nos colocamos no mundo. A abordagem do círculo de Bakhtin aponta para que o estudo de qualquer língua considere a esfera de

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

produção, recepção e circulação de um gênero, e que as escolhas linguísticas sejam feitas pautando-se nas intenções, bem como na melhor forma de composição estrutural desse dizer.

Mas ensinar língua é também ensinar sobre a cultura do local, sobre como as pessoas pensam, por isso abordagens de ensino de língua como língua adicional voltam-se para as questões de uso e de multiculturalidade, o que estaria conferindo ao ensino a perspectiva de efetivamente acolher o outro, aquele que é estranho.

Muitos grupos de imigrantes fixados em Caxias do Sul buscam ampliar o seu repertório linguístico e o fazem de vários modos, inclusive se matriculando na rede regular de ensino, modalidade Educação de Jovens e Adultos (EJA) – porém essa estratégia pode não estar sendo eficiente o bastante para atender às demandas desse grupo, pois o objetivo da Educação de Jovens e Adultos é outro. A demanda dos imigrantes, portanto, tende a não encontrar a resposta almejada.

Assim, outras alternativas se configuraram, entre elas o estudo individual - cadernos surgem nas mãos dos imigrantes que registram expressões ou vocabulários (cujos sentidos são resgatados via Google tradutor) que possam ser úteis suas funções do dia a dia; e a busca (cada vez maior) por aulas/oficinas de português para estrangeiros, oferecidas por voluntários ou via projetos em associação com entidades. A Universidade de Caxias do Sul insere-se entre aquelas que acolheram a demanda desses grupos migratórios, ao proporcionar oficinas de língua, que são ministradas por alunas estagiárias do Curso de Letras, em uma das atividades do estágio IV, que busca oferecer atividades de língua e de literatura em ambientes não-formais de aprendizagem.

Portanto, apesar da leitura de o imigrante poder estar sempre em dívida para com o anfitrião, pequenas brechas se abrem dentro das relações, pois, ao fazerem uma solicitação (via os caminhos por eles hoje conhecidos – Centro de Atendimento ao Migrante, suas próprias associações, interlocução com a Câmara Municipal de Caxias do Sul), os imigrantes senegaleses e haitianos abriram um

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

outro espaço de interlocução, chamando a comunidade a vê-los. A Universidade de Caxias do Sul, por intermédio do curso de Letras, busca atender a essa demanda, a essa necessidade do imigrante, entretanto não sai ilesa dessa nova relação, pois se o acolhimento envolve a criação de vínculos, vínculos novos estão sendo (re)construídos cotidianamente, nos espaços interativos criados em sala de aula, via oficinas de português para estrangeiros. Não há como sair da relação da mesma forma que se entrou.

### **Referências**

- Bakhtin, M. (1986). *Marxismo e Filosofia da Linguagem*. São Paulo:Hucitec.
- Boff, L. (2005). *Virtudes para um outro mundo possível*. Vol.1: hospitalidade: direito e dever de todos. São Paulo:Vozes.
- Derrida, J. (2003). Questão do estrangeiro: vinda do estrangeiro. *Da hospitalidade* (pp. 31-60). São Paulo: Escuta.
- Duroux, R. (2011). França/Europa. In Montandon, A. *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 1051-1078). São Paulo: Editora Senac.
- Herédia, V. B. M. (2012). *Debates FEE: Mobilidade humana e dinâmicas migratórias* [vídeo]. Acesso em 1 de Maio, 2015 em: <https://www.youtube.com/watch?v=Qit758BDZME>
- Rosello, M. (2011). Discurso e Contradições. In Montandon, A. *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. (pp. 1079-1087). São Paulo: Editora Senac..

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Pedagogia da hospitalidade: Uma experiência em sala de aula

Ana Carolina Rodrigues Melo de Oliveira <sup>43</sup>.

**Palavras-chave:** Pedagogia da hospitalidade; professor; aluno; aprendizagem.

### Resumo expandido:

Este texto é uma proposta de reflexão acerca da minha experiência em sala de aula na disciplina de Oficina de Hospitalidade, do curso de Gestão de Turismo e do curso de Hotelaria, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Comecei a lecionar esta disciplina, que está inserida no primeiro semestre do curso, em 2010, com o desafio de fazê-los compreender a importância do fenômeno da hospitalidade não só dentro do turismo, mas como algo maior, presente em todos os contextos da vida humana.

É relevante salientar que neste trabalho a hospitalidade é vista como fenômeno humano e relacional determinado por trocas psicoafetivas, de acordo com o conceito de Santos, Perazzolo e Pereira (2014: 52-53), em que

Trata-se de um fenômeno que se instala no espaço constituído entre dois sujeitos que desejam acolher e ser acolhidos. A relação entre ambos opera por meio da percepção mútua, em que os elementos do discurso, “matizados” pelos desejos de um e outro sujeito, são acolhidos, traduzidos, compreendidos e transformados em nova comunicação dirigida ao emissor, em cujo conteúdo se encontram novos significados, com potencialidade perlocutória, para a continuidade do ciclo interativo, para a geração de novos saberes. A hospitalidade, portanto, se dá na relação com o outro, qualquer outro, pois todos os outros são estrangeiros ao eu. Nesse processo, acolhedor e acolhido se distanciam progressivamente de

---

<sup>43</sup>Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul - UCS, Especialista em Educação e Desenvolvimento Sustentável pela Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE. Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF. Professora da PUCRS até 2014. E-mail: anacarolina.rmelo@gmail.com

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

demandas autocentradas e de verdades a priori, ou seja, de seus desejos e convicções prévias, voltando-se um para o outro, abertos a novos saberes.

Nesta direção, pretendo apresentar minha experiência com os alunos, cujas aulas discutem-se os diversos conceitos de hospitalidade, particularmente dando ênfase ao que foi citado, e os reflexos desse conceito nos próprios procedimentos metodológicos, cujos os resultados mostram-se positivos por meio das falas dos alunos.

Nas interações entre professor e aluno, apresentam-se como fator de grande influência as relações afetivas, as quais compreendem elementos de subjetividade como sentimentos de amabilidade, atração mútua, amizade, ternura (Rizzon, 1998), bem como respeito à alteridade e acolhimento do outro. Essas relações, quando presentes e percebidas nos fazeres do professor, ensejam ao aluno a construção de percepções, a incorporação de comportamentos e atitudes, o desenvolvimento de sensibilidades, que ultrapassam o tempo e o espaço das instituições escolares e tendem a permear o universo das relações sociais. Deste modo, pretende-se discutir estas relações sociais, estes laços que são formados por meio da hospitalidade vivenciada entre professor e aluno.

Neste sentido, minhas aulas, objeto deste estudo, foram pensadas sob a perspectiva do aluno que está entrando no primeiro semestre de uma universidade. Para isto, foi fundamental o exercício da empatia, na tentativa de entender os medos, os anseios, as inseguranças e os desejos deste estrangeiro que chega a um novo solo. Como ressalta Baptista (2002: 157-158), que na presença do Outro, o ser humano fica face a um outro mundo interior, cheio de segredos, medos, memórias e sonhos. Isso se faz refletir na prática pedagógica, em que se atua na zona dos contatos interpessoais, se lida com o universo do intangível, do imperceptível, do insondável e do mistério de cada um. Pois inúmeras são as barreiras, tanto para o professor quanto para o aluno, no entanto, “Educar significa empurrar para o exterior, incitando à viagem pelo desconhecido, mesmo sabendo que isso representa a possível quebra dos laços que dão conforto” (BAPTISTA, 2005: 85).

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Assim sendo, como procedimentos metodológicos para a disciplina, foram realizadas aulas expositivas dialogadas, uma vez que é crucial a participação do aluno, busco a interação por meio de dinâmicas, trabalhos em grupo, jogos, visitas/saídas de campo, teatralizações, depoimentos de palestrantes, entre outros procedimentos.

Começo sempre o semestre apresentando a universidade para os alunos. No segundo dia de aula, é feita uma caminhada no campus, uma visita a biblioteca e ao LABHOS - Laboratório de Hospitalidade, cujo objetivo é que este aluno comece a ambientar-se na universidade, conheça seus equipamentos e estruturas para melhor aproveite-la. Ao longo do percurso, discutimos sobre a sinalização, os bancos, os jardins, a iluminação, os estacionamentos, os funcionários, dentre outros elementos. Na verdade, busco incitar estes alunos a pensar como a universidade pode acolher por meio destes elementos, e ainda promover espaços de hospitalidade ali dentro para eles mesmos.

A partir desta aula, começa-se a ampliar a ideia de hospitalidade, anseia-se que eles comecem a observar os espaços da universidade, os espaços do seu trabalho, espaços da cidade, e etc. Vejo isto pelos depoimentos nas aulas seguintes acerca dos pontos de ônibus, da cozinha do trabalho onde comem na hora do almoço, da praça do bairro em que moram.

Nas aulas sobre os Tempos e Espaços Sociais da Hospitalidade (CAMARGO, 2003) trabalhamos com **teatralização** para compreender as práticas culturais (recepcionar, hospedar, alimentar e entreter) e os modelos de interação social (doméstica, pública, comercial e virtual). Nesta aula fica clara a ideia da hospitalidade presente em todos os contextos, por meio da encenação dos laços sociais nos diferentes universos como no trabalho, em casa, no condomínio, na sala de aula da universidade, e etc.

Já para distinguir a hospitalidade como fenômeno humano e relacional (SANTOS; PERAZZOLO; PEREIRA, 2014: 68), utilizo uma **dinâmica** em que os alunos formam duplas, ora um utiliza uma venda, ora o outro, e o intuito é que



### Roda Conversações sobre Hospitalidade

ajudem os colegas a se locomoverem. Porém, eles não podem dar comandos, e sim utilizar sons, como palmas, som de animais, para indicar onde o colega pode ir. O objetivo é que se coloquem no lugar do outro a fim de que pensem a melhor maneira para guiá-los pela sala, uma vez que o outro não exerga nada. A dinâmica envolve empatia, mas também confiança, o que foi uma das coisas que os alunos mais citaram, dizendo que estavam inseguros por não enxergarem nada, mas que acabavam confiando um no Outro, se abrindo e permitindo que o Outro os levasse. Percebe-se que

É nesse processo que o lugar do acolhimento se instala como fenômeno relacional e fundante da aprendizagem, pois, para que uma relação se estabeleça, é necessário que, pelo menos, dois sujeitos (ou grupos) estabeleçam uma interlocução da qual se origine um espaço “entre” um e outro: o espaço do acolhimento, um espaço externo ao “eu” e compartilhado por ambos. Assim, a competência para o acolhimento pressupõe disposição para sair de si, criar e transitar por uma área que também é do outro, pressupõe acolher e ser acolhido; [...] (PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS; FERREIRA, 2014: 68).

Em outra aula, para abordar Hospitalidade Urbana e suas dimensões: legibilidade, acessibilidade e identidade (GRINOVER, 2007), preparei uma tabela para que fosse possível avaliar cada dimensão na cidade de Porto Alegre, para isso, trabalhamos com 23 atrativos turísticos. É realizada uma **visitação/saída de campo**, e eles apresentam cada atrativo mediante suas próprias avaliações quanto à acessibilidade, legibilidade, identidade e sociabilidade. Neste caso, os alunos admiram-se por morarem na cidade, mas por não conhecerem de verdade estes espaços. Reforçam que estudar sobre os locais, ir até eles antes para investigar/conhecer/avaliar, e depois apresentar para turma faz com que tenham um novo olhar acerca destes, e da cidade como um todo.

Nesse sentido, como enfatizam Santos, Oliveira e Marinho (2009, p.17),

Viver uma experiência humanística de ensino/aprendizagem, isto é, de aceitação respeitosa e afetuosa do outro, de apreço para com ele, desejo e disposição de buscar ver o mundo como o outro o vê, dentro de seu quadro referencial e permitir, mediante orientação não invasiva, mas de acolhimento e confiança, que construa e percorra seus caminhos, é viver e ensejar que se viva uma experiência de hospitalidade; é propiciar que se confira novo sentido ao ato pedagógico e ao acolhimento e que a hospitalidade aí, metaforicamente, se ontologize.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Portanto, no horizonte da pedagogia da hospitalidade, professor e aluno passam a viver a experiência do comprometimento em reconhecer e legitimar o olhar do outro e a busca que este empreende; passam a viver, assim, a experiência do desejo e da disponibilização incondicional de acolher e ser acolhido.

Essa relação de acolhimento acaba por instaurar um clima propício a que o aluno opere mudanças em si mesmo, a partir dele próprio, junto a outros, com clareza de como ele era para si, do que queria/quer ser, de como viveu e ocorreu a experiência da mudança, de como o processo foi facilitado. Em outras palavras, ao mesmo tempo em que ele ressignifica seu *self* na relação, ele a ressignifica (SANTOS, *et al.* 2010, s.p.).

Essa ressignificação, essa mudança no comportamento do aluno, é visível ao final da disciplina quando, por meio de depoimentos nas redes sociais, demonstram gratidão por terem aprendido, quando demonstram prazer em realizar as tarefas e quando agradecem pela criação de vínculos de amizade.

“Lembro como se fosse hoje da primeira aula contigo, sabe que tu tem muito haver com as escolhas que fiz, aprendi a importância e o que é a hospitalidade #prof #inspiração” (depoimento de aluno via instagram).

“Você já se sentiu agradecido? Ainda me lembro quando entrei na faculdade, toda envergonhada e esperançosa. Esperança de um futuro promissor, de uma turma, de bons colegas. Eu recém havia concluído o curso pré-vestibular. Decidi fazê-lo depois da conclusão do ensino médio, pois não sabia ao certo qual caminho trilhar. Pensei muito e fiz muitas pesquisas até decidir que queria ser Hoteleira. Aos poucos, vi que realmente meu futuro estava ali. Fiz amigos e conheci pessoas incríveis. Compartilhei medos e alegrias. Conheci professores que transmitiam não somente conteúdos de sala de aula, mas de vida também. Aprendi também a amar as pessoas com a professora [...]” (depoimento de aluno via facebook).

“Bom mesmo é quando, ao longo de nossas vidas, encontramos pessoas especiais que marcam de uma forma significativa. Melhor ainda é quando, ao longo de nossa caminhada acadêmica, encontramos mestres iluminados, que além de professores, se tornam amigos, companheiros, parceiros e incentivadores. Acredito que não só eu, mas a maioria dos alunos pensam assim e agradecem por um dia terem a oportunidade de trocar experiência com a senhora [...]” (depoimento de aluno via facebook).

Como essa relação não se apresenta como um dado pronto, espontâneo e natural, cabe à educação o desafio ético de desenvolvê-la. E, como dito no início destas reflexões, este desafio se repete na atuação profissional, na atuação do professor, uma vez que a convivência com o Outro requer, cotidianamente, a experiência da dinâmica de ajustes nas interações, a percepção do olhar do outro,

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

ou seja, o exercício empático da compreensão. Em outras palavras, requer, cotidianamente, a experiência da pedagogia da hospitalidade, em que transmissão de informações, meras exposições verbais ou prescrições cedem lugar a uma relação interativa de aprendizagem que se faz ao mesmo tempo expressão e escuta.

### **Referências**

BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: Dias, C. M. de M. (Ed.), **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

\_\_\_\_\_. **Dar rosto ao futuro: a educação como compromisso ético**. Porto: Profedições, 2005.

CAMARGO, L. O. L. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti, Bueno, Marielys Siqueira (Orgs). **Hospitalidade: Cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

GRINOVER, L. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Alpeh, 2007.

PERAZZOLO, A. O.; PEREIRA, S. SANTOS, M. M. C.; FERREIRA, T. L. Acolhimento e desenvolvimento socioturístico: Para uma psicopedagogia do laço social. In: SANTOS, M. M. C.; BAPTISTA, I. (orgs.) **Laços Sociais: Por uma epistemologia da hospitalidade**. Caxias do Sul, RS : Educs, 2014.

RIZZON, L. A. **Influência das características da observação e do registro dos desempenhos dos alunos nas dimensões profissionais da interação entre professor e alunos no processo de produção de aprendizagem**. Salamanca: UPS, 1998. Tese (Doutorado em Psicologia), Facultad de Psicología, Universidad Pontificia de Salamanca, 1998.

SANTOS, M.M.C.; OLIVEIRA, A.C.R.M.; MARINHO, M.F. Pedagogia da hospitalidade: da formação à atuação profissionais em turismo. In: Seminário Internacional de Turismo, 11, 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba: OBSTUR/UFPR: UNIVERSIDADE POSITIVO, 2009.

SANTOS, M.M.C. *et al.* Pedagogia da hospitalidade: da formação à atuação profissional em Turismo. In: **HOSPITALIDADE, DÁDIVA E SOLIDARIEDADE SOCIAL**. Universidade Católica Portuguesa, Porto. S. Ed. 2010 (no prelo).

SANTOS, M. M. C.; PERAZZOLO, A. O.; PEREIRA, S. A hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. In: SANTOS, M. M. C.; BAPTISTA, I. (orgs.) **Laços Sociais: Por uma epistemologia da hospitalidade**. Caxias do Sul, RS : Educs, 2014.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Residentes e estrangeiros: breve reflexão sobre conflitos da hospitalidade

Lívia Cristina Barros da Silva Wiesinieski<sup>44</sup>  
Iara Lúcia Gomes Brasileiro<sup>45</sup>

Universidade de Brasília

**Palavras-chave:** turismo; Hospitalidade; estrangeiro; residente

**Resumo expandido:** O entendimento a viagem precisa ultrapassar a ideia de mudança de ambiente x tendo como finalidade somente o repouso e a retomada das energias. É preciso ter ciência de que esse deslocamento envolve a necessidade de ruptura com o presente e a construção de novos imaginários que perpetuarão após o retorno ao lar.

Bachelard (1998) apresenta uma reflexão sobre os aspectos fenomenológicos que envolvem a casa enquanto morada física e psicológica. Para o autor, o ser não precisa do deslocamento real para se enveredar no movimento do mundo e estabelecer novas relações de morada onde a imagem e o imaginário criam relações que possibilitam o entendimento dessa dinâmica. Para tanto, a “casa” torna-se abrigo e espaço de infusão, onde a penetração do outro desperta a intimidade e a possibilidade do acolhimento e compartilhamento. Portanto, cabe ao que chega conquistar a confiança e, de certa forma, quebrar o distanciamento inicial com o que ali reside, para assim transpor a soleira e conhecer o interior da morada.

Mas como entender este ser que vive a vagar à procura de si de forma tão nômade e ativa? Como entender este estrangeiro que não quer uma morada fixa, mas, ao mesmo tempo, procura por abrigo? Como acolher sem ultrapassar os limites “legais” de uma relação tão tênue e recente? Estas são algumas das perguntas que

---

<sup>44</sup>Mestre em Turismo (2015) e especialista em Gestão de Negócios em Turismo (2009) pela UnB - Universidade de Brasília. Membro do Núcleo de Turismo e Sustentabilidade (CET/UnB). Professora voluntária do Curso de Turismo da UnB (2014 – atual). liviabsw@gmail.com

<sup>45</sup>Doutora em Ciências pela Universidade de São Paulo. Coordenadora do Núcleo de Turismo e Sustentabilidade do Centro de Excelência em Turismo (UnB); Professora do Curso de Turismo da UnB.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

possibilitam a construção imaginária de alguns dos sujeitos viajantes que ora são turistas, ora caminhanes ou viajantes.

A subjetividade construída a partir desses devaneios tem muito a ver com as incertezas existentes ao se pensar o que motiva a saída do ser de sua comodidade e, por outro lado, como aquele que recebe é sensibilizado a atender a um chamado que não parte do conhecido ou daquele por quem já se tem estima.

Portanto, num mesmo ambiente temos aquele que veio de outro lugar e está temporariamente visitando a região e, por isso, convivendo com hábitos e tradições que fogem ao seu entendimento pleno, e, por outro lado, o morador que, ao vivenciar uma realidade que foge ao seu cotidiano, se sente estrangeiro em seu próprio lar. Esta relação de estranheza e estrangeirismo é teorizada por Maldonado (2004) ao discorrer sobre as necessidades e limitações que se devem ao relacionamento entre os indivíduos com comportamentos e linguagens diferentes ocupando ambientes comuns.

A viagem torna-se um elemento essencial na discussão desse indivíduo, pois, ao escolher sair de casa e procurar novos rumos desperta-se para os desafios que porventura aparecerão, e é neste momento que são estabelecidos os novos olhares sobre o objeto e a identificação das prioridades. Para Onfray (2009) alguns, ao programar sua fuga, comportam-se como nômades e viajantes, sempre abertos ao novo e na certeza de que enfrentarão os imprevistos com tranquilidade. Outros, como os turistas, preferem a roteirização de todos os momentos da viagem para minimizar os riscos e não precisarem passar por situações de desconforto.

Nestas duas posturas não se pode precisar quem está certo ou errado, pois os objetivos da viagem são estabelecidos a partir das necessidades individuais e devem ser minimamente controlados para evitar o embate com os que moram nos destinos que, por sua vez estão cientes da presença dos estrangeiros, e desejam uma vivência tranquila.

As ambiguidades geradas a partir da relação entre os homens devem-se à diversidade de personalidades e culturas que, de forma mais ampla, não devem ser



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

consideradas como algo negativo, pois é a partir do singular que se constrói uma realidade mais sensível e leve.

A instauração de regras que norteiam as relações humanas, para Boff (2005), são criadas de forma indireta e descomprometida, não atendendo às nuances que envolvem o dar e o receber, pois, estabelecem-se cenários para a discussão da justiça mínima em todos os níveis.

Este contexto incita a construção de um cenário no qual as relações interpessoais são criadas e estabelecem o movimento do partir e do chegar ao desconhecido. Onde quem recebe viaja sem sair de casa e quem chega constrói uma nova mentalidade sobre o lugar e as pessoas que ali moram. Esta relação de troca pressupõe um afunilamento nas relações de acolhida e exige a criação de regras que permitam a cada um dos envolvidos manter sua individualidade.

Portanto, cria-se o espaço da hospitalidade num contexto em que os indivíduos vivenciam situações de caos cotidianamente. Consequentemente, amplia-se o desejo pela fuga de forma a promover sua própria reinvenção a partir do conhecimento de culturas diferentes onde o outro pode não estar em uma situação em que poderá responder as inquietações que motivaram o deslocamento. Em contraponto, a chegada do novo promove sentimentos díspares como a euforia e a angústia.

Para Derrida (2003), o esgotamento da viagem se dá na dualidade entre a hospitalidade e a hostilidade, pois ao se estabelecer as leis da hospitalidade cria-se um espaço de transgressão onde a subversão leva ao desgaste do encontro e da convivência. Isto visto no cotidiano do lar permite o entendimento de um dos aspectos dessa relação de incertezas, mas é preciso extrapolar esta dimensão microambiental e identificar como é dada a convivência no macroambiente – a cidade.

Essa, na qualidade de espaço de convivência, precisará ser vista de forma coerente e coesa para que, assim, possa evoluir em suas necessidades de convívio e proporcionar uma ampliação do bem-estar da coletividade. Portanto, a



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

hospitalidade poderá agregar nas de reflexão e planejamento para, a partir deste ponto inicial, ser extrapolada a ponto de ultrapassar as compreensões do hóspede em relação ao hospedeiro.

Quando a hospitalidade e a hostilidade tornam-se elementos prioritários na relação turista/comunidade, todo esse cenário, por mais que tenha relação com as despreocupações e promessas do turismo como “salvação econômica” de destinos marginalizados ou com poucos recursos, ainda assim, podem ser resolvidas se a governança local estabelecer novos parâmetros de trabalho e, conseqüentemente, novas metas para o planejamento estratégico participativo.

Por mais que existam desgastes nas relações, é possível a busca da harmonia a partir de uma nova organização embasada em compreensões sólidas, como a proposta por Grinover (2007) que considera a hospitalidade enquanto lei universal que pressupõe a acolhida e a garantia da cidadania. Ou seja:

(...) uma relação especializada entre dois atores: aquele que recebe e aquele que é recebido; ela se refere à relação entre um, ou mais hospedes, e uma instituição, uma organização social, isto é uma organização integrada em um sistema, que pode ser institucional, público ou privado, ou familiar. (Grinover, 2007, p. 25)

Os elementos mencionados reforçam o dinamismo existente nas cidades e as conseqüências que poderão ser geradas nas relações interpessoais entre moradores e turistas nos encontros casuais que porventura acontecerão nos passeios pela cidade, na acolhida dos hotéis, restaurantes e atrativos, assim como em possíveis demandas de saúde e transporte.

Além desses atributos, deve-se considerar categorias de saber que ultrapassam as convenções e discorrem sobre o entendimento da cidade como uma imagem construída a partir de boas práticas que lhe proporcionarão maior acessibilidade, legibilidade e identidade. Para os gestores de turismo, uma das principais discussões recai sobre a última – a identidade, principalmente no que tange as questões de tradição, mas, ainda assim, não se avança nesta construção, uma vez que o pertencimento nem sempre é um elemento comum às comunidades.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Por mais que essas constatações se aproximem de discursos fadados à utopia, ainda assim deverão ser exploradas exaustivamente, pois é a partir da imagem dos destinos que os turistas são despertados para a escolha de viajar e de optar pelo destino que melhor atenderá às suas expectativas como sujeitos em movimento e à procura de seu ser.

Esta subjetividade atribuída para as cidades exige um olhar criterioso para acompanhar as nuances criadas de acordo com as percepções dos turistas, pois será a partir delas que as estratégias de planejamento poderão atender de forma objetiva aos desejos de todos. Para Castelli (2010), além de considerarmos as categorias propostas por Boff, precisamos nos comprometer com os princípios básicos da hospitalidade que englobam segurança, cortesia, atenção contínua e coerência. Todos estes aspectos dependerão diretamente das ações participativas estabelecidas pelos setores público e privado que convergirão para a ampliação dos benefícios dos moradores, como forma de equidade com os desejos dos hóspedes.

Desta forma, a busca pela hospitalidade deve tangenciar questões práticas para promover a melhoria das relações. Por isto, a compreensão da hospitalidade social ou pública, proposta por Lashley Morrison (2004, p. 5-6.) “considera os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição de hospitalidade ocorrem junto com os impactos de forças sociais sobre a produção e o consumo”, ou seja, não é viável isolar as relações interpessoais da dinâmica social do dia a dia, pois as pessoas se encontram neste caos de acontecimentos e emoções.

Uma vez que se assume a importância do cotidiano na discussão da hospitalidade, espera-se que as dimensões discutidas sejam melhor delimitadas, para, desta forma, permitir maior conexão com a prática do turismo e da sustentabilidade. Portanto, Castelli (2010) ao delimitar a cultura da hospitalidade relaciona-a à postura organizacional e suas implicações na prestação de serviços, considerando a importância da inclusão de novas formas de interpretar as relações existentes entre o convívio estrangeiro e residente.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

### Referências

- BACHELARD, Gaston.(1998) A casa: do portão ao sótão. O sentido da cabana. In: *A poética do espaço*. São Paulo: Martins Fontes,. P.23 – 53
- BOFF, Leonardo. (2005) *Virtudes para um outro mundo possível: Hospitalidade*. Petropolis, RJ: Vozes,
- CASTELLI, Geraldo. (2010) *Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços*. Saraiva, São Paulo, SP
- DERRIDA, Jacques. (2003) *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar Da Hospitalidade*. São Paulo: Escuta.
- GRINOVER, Lúcio. (2007) *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo, SP: Aleph.
- LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. (2004) *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, SP: Manole.
- MALDONADO, Mauro. (2004) O estrangeiro. In: *Raízes Errantes*. São Paulo: Ed. 34, P. 29-34
- ONFRAY, Michel. (2009) *Teoria da Viagem: poética da geografia*. Porto Alegre: L&PM editores.

**Roda Conversações sobre Hospitalidade**  
**Resistências Culturais na Inserção Comunitária de Migrantes**  
**Senegaleses em Caxias do Sul**

Vania Beatriz Merlotti Herédia <sup>46</sup>

Bruna Pandolfi <sup>47</sup>

Universidade de Caxias do Sul (UCS)

**Palavras-chave:** Migrações internacionais; população senegalesa; hospitalidade; acolhimento.

**Resumo expandido:** A cidade de Caxias do Sul tem sido alvo de destino de um fluxo migratório de senegaleses, fato que se destaca no Sul do País. A presença dessa população, numa cidade ocupada e constituída historicamente por fluxos migratórios, mostra a importância do estudo, ao mesmo tempo impõe uma reflexão sobre os deslocamentos populacionais e as consequências acerca dos mesmos, nos locais de recebimento. Desde o final da primeira década de 2000, a cidade de Caxias do Sul tem recebido um forte fluxo de senegaleses, que escolheram a cidade como ponto de destino. A chegada dos senegaleses trouxe uma série de questionamentos, por parte da população instalada, quanto à necessidade de mão de obra estrangeira, bem como o posicionamento das diferenças culturais evidenciadas nesse grupo. Dessa forma, o objetivo deste estudo é examinar as impressões dos senegaleses quanto às dificuldades enfrentadas na sua inserção comunitária, na cidade de Caxias do Sul. A abordagem é de natureza qualitativa, e o

---

<sup>46</sup> Vania Beatriz Merlotti Herédia - Professora titular do Centro de Ciências Humanas e da Educação da Universidade de Caxias do Sul, Doutora em História Econômica pela Universidade de Genova (1992) e Pós-doutora pela Universidade de Padova (2003). Membro do Instituto Histórico de São Leopoldo, autora de vários livros que tratam sobre a historiografia da imigração italiana no Rio Grande do Sul e da história econômica de Caxias do Sul. [vbmhered@ucs.br](mailto:vbmhered@ucs.br)

<sup>47</sup> Bruna Pandolfi - Bolsista PIBIC/CNPq, acadêmica do Curso de Serviço Social da Universidade de Caxias do Sul. [bpandolfi@ucs.br](mailto:bpandolfi@ucs.br)

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

estudo descreve relatos da pesquisa sobre migrações internacionais, que está sendo realizada pela Universidade de Caxias do Sul. As entrevistas foram realizadas durante o ano de 2014, no Centro de Atendimento aos Migrantes na cidade de Caxias do Sul.

De acordo com Baeninger e Patarra (1995), os movimentos migratórios internacionais, do final do século XIX, foram decisivos na conformação da estrutura econômica e social do País, principalmente nas características regionais do Sudeste e do Sul. Italianos, portugueses, espanhóis, alemães e japoneses misturaram-se aos contingentes populacionais aqui residentes e marcaram a vida nacional. A própria identidade da nação brasileira é um produto da mobilidade internacional de diferentes povos. No Sul do Brasil, particularmente no Rio Grande do Sul, a ocupação de alguns territórios foi feita essencialmente por europeus, que foram estimulados pela política de colonização promovida pelo governo imperial. Essa política fomentou a vinda de europeus, com o intuito de ocupar as terras devolutas e, ao mesmo tempo, promover a criação de núcleos agrícolas que abastecessem o estado e fomentassem a policultura. No Nordeste da Província de São Pedro do Rio Grande do Sul, chegou, no final do século XIX, um número considerável de italianos que cumpriram esses objetivos e tornaram a região um espaço próspero e conhecido como a Região da Colonização Italiana, no Sul do Brasil.

O processo de ocupação dessa região foi marcado por migrações históricas, que, no seu desenrolar, tiveram traços distintos, influenciados pelo desenvolvimento regional. Dessa forma, a sede da colonização italiana, no Rio Grande do Sul, sempre recebeu migrantes que foram sendo absorvidos na economia da região. Na primeira fase, a ocupação foi tipicamente de europeus; entretanto, na fase seguinte, as migrações internas foram marcadas pelo deslocamento de descendentes de italianos, austríacos, poloneses, provindos do próprio município. Na terceira fase, as migrações continuam internas, constituídas pela população de municípios vizinhos, os chamados “Campos de Cima da Serra”. Nessas três fases iniciais, há uma integração dessa mobilidade, em torno do crescimento econômico da região. A partir

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

do modelo desenvolvimentista, adotado no País, na metade do século XX, a cidade começa a absorver mão de obra de fora do estado, provinda de municípios mais distantes da Região Sul e Sudeste. O modelo de substituição às importações fortalece o potencial existente na região para o desenvolvimento industrial, o que torna o município um dos polos industriais do estado e, mais tarde, do próprio País. Nessa conjuntura, a cidade cresce e continua a absorver mão de obra para o desenvolvimento industrial. Algumas décadas depois, torna-se, além de um polo industrial, um polo de serviços, que recebe migrações não apenas dos municípios vizinhos, mas de municípios fronteiriços, bem como de localidades longínquas do Sul do Brasil. Nesse contexto, na última década, chegam haitianos, senegaleses e latinos ao município, marcando uma nova fase em relação aos fluxos migratórios anteriores.

A constatação da chegada de migrantes, provindos da América Latina, Central e da África, mostra que, nas últimas décadas, as migrações internacionais ganharam força no contexto da globalização econômica e nelas aparece como traço marcante as migrações laborais.

Por migrações laborais, Ambrosini (2011, p. 57) entende aquelas, nas quais “o trabalhador atravessa a fronteira para procurar trabalho no exterior.” A definição parece simples, quando o tema remete à dimensão do trabalho; entretanto, verifica-se que cada país define as normas de entrada e saída e, conseqüentemente, para que aconteça a migração laboral, torna-se necessário que as regras do receptor estejam adequadas às opções dos que escolhem aquele país como destino. A legislação que trata das migrações nem sempre responde às demandas que marcam as características de novos fluxos, devido a interesses antagônicos e à amplitude que envolve o fenômeno.

No caso dos senegaleses que chegaram a Caxias do Sul, no começo de 2010, percebe-se que o motivo da escolha do destino foi a busca de trabalho, e a saída do seu país foi porque o mesmo não oferecia naquele momento condições de sobrevivência ao grupo. O motivo das migrações laborais mostra o que se conhece



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

na literatura sobre deslocamentos populacionais, ou seja, que os migrantes se movimentam em busca de melhores condições de vida, começando pelo trabalho e ampliando o acesso a uma série de serviços da qual não dispõem na sociedade de origem.

Na abordagem teórica sobre migrações, de cunho assimilacionista, a explicação dada sobre os deslocamentos concentra-se na posição de que os mesmos, ao chegarem, aceitam condições precárias e desfavoráveis no mundo do trabalho e que, à medida que começam a integrar-se na nova realidade, superam os mecanismos que os isolaram a princípio, como o domínio da língua, as regras da cultura, “abandonando os legados e costumes do lugar de origem e se integram ao novo ambiente, até não serem distinguidos da população nativa”. (AMBROSINI, 2011, p. 58). Aspiram melhorias sociais que podem acontecer e, quando chegam novos grupos de migrantes, passam pelo mesmo circuito. Entretanto, com os senegaleses houve dificuldade de integrá-los na cultura, como se não fizessem parte do lugar, diferenciados pela visibilidade do elemento étnico e pela cultura distinta que carregam consigo.

As principais dificuldades observadas no estudo mostram que existe, por parte da população, um desconhecimento histórico acerca da cultura africana e que, mesmo que os africanos tenham participado e colaborado para a formação da cultura brasileira, essa condição não é levada em consideração. A presença de senegaleses no espaço coletivo tem provocado reações de inquietude e adversidade para a população local. Outra observação foi que a inserção no mercado de trabalho se deu devido à necessidade de mão de obra nas indústrias, sendo que as mesmas absorveram o grupo em diversos setores econômicos, principalmente em espaços onde a mão de obra era semiespecializada, a baixo custo e sem registros formais e garantias de direitos trabalhistas. Esse grupo é visível na cidade, mas invisível no mundo do trabalho. Pensar essa contradição de trabalho necessário em alguns segmentos e, ao mesmo tempo, a condição em que se colocam no mercado, sob

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

condições discutíveis de precariedade, mostra como se submetem às instâncias da reprodução social.

Como conclusões do estudo, constata-se que esta cidade foi historicamente marcada por fluxos migratórios distintos, e a presença de imigrantes do Senegal não deveria causar estranhamento à população local. Entretanto, a população demonstrou estranhamento e inquietação com essa presença. As tendências futuras de migração exigem que sociedades locais preparem-se para receber fluxos cada vez mais diversificados. Os senegaleses representam um fluxo migratório diferente, que desafia o Município de Caxias do Sul.

### **Referências**

- AMBROSINI, M. (2011). *Sociologia delle migrazioni*. Bologna: Il Mulino.
- BAENINGER, R. & PATARRA, N. L. (2004). Migrações internacionais, globalização e blocos de integração econômica – Brasil no Mercosul. *Congresso de Associação Latino-Americana de População, ALAP*, Minas Gerais.
- CESCHI, S. (Org.) (2012). *Movimenti migratori e percorsi di cooperazione: l'esperienza di co-sviluppo di Fondazioni Africa-Senegal*. Roma: Carocci.
- HERÉDIA, V. B. M., MOCELLIN, M. C. & GONÇALVES, M. do C. (Org.) (2011). *Mobilidade humana e dinâmicas migratórias*. Porto Alegre: Letra & Vida.
- HERÉDIA, V. B. M. & PANDOLFI, B. (2014). Estratégias dos senegaleses na inserção no mercado de trabalho no Sul do Brasil. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE IMIGRAÇÃO E COLONIZAÇÃO, 2014, São Leopoldo. *Anais...* São Leopoldo: Unisinos.

**Roda Conversações sobre Hospitalidade**

## **Turismo e Hospitalidade: Tolerância e Exclusão do Segmento LGBT**

Agatha Rita Dorotéia Tavares Guerra<sup>48</sup>

Centro de Excelência em Turismo (CET) Universidade de Brasília (UnB)

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Turismo; Tolerância; Exclusão; LGBT.

**Resumo expandido:** Ao longo do tempo, a hospitalidade tem sido objeto de estudo de vários autores e gerado inúmeros conceitos. Cada estudioso do assunto apresenta uma ou várias definições para a hospitalidade, dependendo do âmbito em que sejam analisadas suas atividades: social, privado ou comercial. Para Lashley (2004), cada um desses aspectos, ou domínios, conforme os designou, evidencia um enfoque da oferta de hospitalidade, que pode ser independente ou sobreposto.

Nesse sentido, a concepção de hospitalidade torna-se plural e ampla, o que pode representar conflito, confusão e falta de clareza (Brotherton & Wood, 2004). E são muitas as interpretações acerca da hospitalidade, em diversos setores, para os quais ela terá uma gama de significação que abrangerá um momento histórico, época ou especificidade. A própria experiência do mundo ocorre por meio da hospitalidade.

A hospitalidade remonta aos tempos passados, no início da civilização e esteve sempre associada ao ato de acolher, nem sempre envolvendo uma forma de compensação monetária. Ela está além do espaço físico e pode ser pensada como um gesto. No entendimento de Mauss (2001), a hospitalidade, nas sociedades primitivas, era primordialmente composta do dar, receber e retribuir, gestos que ele considerou como fundamentos da dádiva. Sua origem vem do latim *hospitalitas-atis* que diz respeito ao ato de hospedar alguém, ser hospitaleiro.

No turismo a questão da hospitalidade está intrinsecamente ligada ao fator de receber bem os turistas e em geral é confundida exclusivamente com hotelaria. A

---

<sup>48</sup> Mestre em Turismo pela Universidade de Brasília (UnB), com a dissertação "O Turismo LGBT em Brasília: desafios do lazer e da hospitalidade". [agatha@unb.br](mailto:agatha@unb.br)

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

cidade que recebe o estrangeiro/estranho pode demonstrar acolhimento, hospitalidade por meio de ações que não aquelas ligadas diretamente e fisicamente a um hotel, hospedaria, casa, entre outros.

Montandon (2011) considera a hospitalidade como sinal de civilização e de humanidade, demonstrada desde os tempos de Ulisses na Odisseia. No entendimento desse autor “A hospitalidade é uma maneira de viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis.” (p. 31). Para Camargo (2003) a “hospitalidade [...] pode ser definida como o ato humano exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat.” (p. 19). Cada autor terá uma percepção diferente do significado e da extensão da hospitalidade, mas todos concordam que ela tem como principal característica o acolhimento das pessoas, seja em uma hospedagem física, uma cidade, país, aldeia e até virtualmente.

Quando se fala ou se pensa em hospitalidade, seja ela turística ou não, a primeira coisa que nos ocorre é ser bem recebido/acolhido por alguém, por um lugar. Ao atravessar a fronteira ou transpor a soleira espera-se por um lado ter um anfitrião (aquele que recebe) e pelo outro um hóspede (aquele que é recebido), numa relação intrínseca de afeto, carinho e, principalmente, de respeito. Nessa perspectiva, aqueles que forem considerados incluídos, os iguais, terão a nítida noção de pertencimento e de acolhimento, enquanto para outros, os marginalizados, excluídos ou diferentes, restará a pecha de estranhos.

Esse estranhamento na hospitalidade está relacionado à intolerância do “anfitrião” por uma pessoa ou grupo em virtude da religião, raça, cor, renda ou orientação sexual. A forma como cada cidadão e a própria cidade irá receber o turista será determinante para aqueles que são recebidos se sentirem acolhidos, tolerados. Para Camargo (2011):

O igual é hóspede, o desconhecido é *hostis*, o inimigo. Mas mesmo os iguais não são inteiramente iguais. [...] mesmo aquele que é aceito como hóspede em alguma medida é um estranho, e, inversamente, aquele que nos recebe é, também em certa medida, um estranho; esse encontro pode dar origem a um ritual donde deriva a amizade, o vínculo humano, ou a agressão, a hostilidade. ( p. 15).

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

A hospitalidade e a hostilidade estão muito próximas e o fio que as separa é muito tênue. À medida que aquele que recebe se sentir de alguma forma ameaçado pelo hóspede cessará a condição do acolhimento e surgirá à agressão, a hostilidade. Nesse contexto, Grassi (2011) ao discorrer acerca da questão daquele que, em busca de acolhimento, ultrapassar os espaços do exterior para o interior, enfatiza que “Os indesejáveis são repelidos para as fronteiras, só se convidam os amigos, semelhantes.” (p. 53). As ações advindas de um ou mais forasteiros levará a sociedade a aceitá-los ou renegá-los de acordo com o grau de tolerância imposto por ela. Os temas de inclusão (exclusão), preconceito social, preconceito por orientação sexual e tolerância sempre foram considerados relevantes nas sociedades democráticas e despertaram calorosas discussões.

A exclusão e a intolerância são fatores determinantes para o distanciamento da aceitação do segmento homossexual na sociedade e nos empreendimentos turísticos. Nessa perspectiva, a acolhida e a hospitalidade para essa minoria necessitam de ações afirmativas e inclusivas, a fim de reduzir ou cessar as injustiças cometidas por ações ou omissões sociais históricas. A intolerância e a exclusão estão ligadas: Onde estiver uma, certamente a outra aparecerá. A aceitação do outro (aquele que é o estranho, o diferente) perpassa tanto a tolerância quanto a inclusão. Essas duas questões são exaustivamente debatidas na atualidade principalmente no que diz respeito à diversidade sexual.

Destarte, o entendimento de que todos merecem ser respeitados e ter direitos iguais instiga vários indivíduos que, por meio de movimentos sociais, se organizam para alcançar mudanças e lutar contra todas as formas de discriminação, preconceito e exclusão. Nessa perspectiva, existe o movimento LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transsexuais e Transgêneros) que se empenha para alcançar o direito pleno à cidadania dentro de uma sociedade onde a heterossexualidade é compulsória e a heteronormatividade prevalece.

As conquistas do movimento LGBT na primeira década do século XXI tornaram possível uma maior visibilidade social e política dessas pessoas. As



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

mídias tem se mostrado como um importante canal e, embora nem sempre aliadas, abriram espaço para as questões dos homossexuais. Nesse contexto, empresários do mundo inteiro atentos às novas mudanças e aos lucros proporcionados por esse público, resolveram investir tanto em produtos diretamente voltados para ele, como também adotaram postura mais tolerante, hospitaleira, com a presença de indivíduos homossexuais em seus estabelecimentos.

Nesse sentido, o Ministério do Turismo (MTUR) está desenvolvendo uma cartilha para promover o turismo como fator de inclusão social, contemplando a comunidade LGBT, com foco na questão da qualificação da mão de obra. Será uma ação afirmativa do governo em prol das minorias em busca da tolerância, da inclusão e do acolhimento. Quiçá, na tentativa de se aproximar daquilo que seria o ideal de uma hospitalidade incondicional, como disse Derrida (2003):

Digamos sim *ao que chega*, antes de toda determinação, antes de toda antecipação, antes de toda identificação, quer se trate ou não de um estrangeiro, de um imigrado, de um convidado ou de um visitante inesperado, quer o que chega seja ou não cidadão de um outro país, um ser humano, animal ou divino, um vivo ou um morto, masculino ou feminino.(p. 69).

Para que a hospitalidade venha a ser constituída de um acolhimento que gere bem estar e segurança para o hóspede, sem que haja sofrimento para o hospedeiro/anfitrião, é necessário que esse último consiga agregar o indivíduo/forasteiro à comunidade e que possa transmitir o sentimento de pertencimento àquele corpo social, àquela urbe, exercendo a tolerância sob todos os aspectos. A hospitalidade deve ser um ato de amor ao próximo, independente de sua crença, raça ou orientação sexual. Como disse Bauman (2009) “Aceitar o preceito do amor ao próximo é o ato de origem da humanidade.” (p. 98), Nessa perspectiva, esse preceito estaria dentro da proposição da hospitalidade incondicional e ilimitada, apontada por Derrida (2003).

### **Referências**

Bauman, Zygmunt. (2009) *O amor Líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos* (C.A. Medeiros, Trad.). Rio de Janeiro: Zahar. (obra original publicada em 2003).



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Brotherton, Bob & Wood, Roy C. (2004). Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: C. Lashley & A. Morrison (Orgs.) *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. (pp. 1295-1302). (C.D. Szlak, Trad.). Barueri: Manole. (Obra original publicada em 2000 ).

Camargo, Luiz Octávio de Lima. (2003). Os domínios da hospitalidade. In: A. F. Dencker & M. S. Bueno (Orgs.) *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. (pp. 07-28). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Camargo, Luiz Octávio de Lima. (2011). O estudo da hospitalidade. In: A. Montandon. (Org.) *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. (pp. 13-30). (M. Bagno & L. Zylberlicht, Trad.) São Paulo: SENAC. (Obra original publicada em 2004).

Derrida, Jacques. (2003). *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade*. (pp.05-135). (A. Romane, Trad.). São Paulo: Escuta. (Obra original publicada em 2003).

Grassi, Marie-Claire. (2011). Transpor a soleira. In: A. Montandon (Org.). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. (pp. 45-53). (M. Bagno & L. Zylberlicht, Trad.). São Paulo: SENAC. (Obra original publicada em 2004).

Lashley, Conrad. (2004). Para um entendimento teórico. In: C. Lashley & A. Morrison (Orgs.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. (pp. 01-24). (C.D. Szlak, Trad.). Barueri: Manole. (Obra original publicada em 2000).

Mauss, Marcel. (2001). *Ensaio sobre a dádiva*. (A. F. Marques, Trad.). Lisboa: Edições 70. (Obra original publicada em 1950).

Montandon, Alain. (2011). Espelhos da hospitalidade. In: A. Montandon (Org.). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. (pp. 31-37). (M. Bagno & L. Zylberlicht, Trad.). São Paulo: SENAC. (Obra original publicada em 2004).

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Um filme na tela: um dos caminhos possíveis para adentrar no universo conceitual da hospitalidade

Thays de Oliveira Marcelino<sup>49</sup>  
Marcia Maria Cappellano dos Santos<sup>50</sup>  
José Carlos Köche<sup>51</sup>  
Jasmine Pereira Vieira<sup>52</sup>

**Palavras-chave:** Hospitalidade/acolhimento; análise fílmica; abordagens teóricas

O que faríamos se, de repente, por um evento do acaso, nos vissemos impelidos a acolher em nossa casa um estranho e com ele ter de passar a conviver diariamente, sendo que ambos desconhecem totalmente o idioma do outro? E ainda mais, sendo os idiomas profundamente diversos? Histórias de vida distintas, culturas distintas, expectativas/necessidades e disposições distintas. Esse é o cenário que desencadeia a narrativa do filme *O Conto Chinês* (2011), dirigido por Sebastián Borensztein.

Roberto, um veterano da Guerra das Malvinas, que vivia recluso em sua rotina (na loja de ferragens – da qual é o proprietário – e em sua casa), é compulsivamente metódico, avesso a

---

<sup>49</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade - Mestrado e Doutorado da Universidade de Caxias do Sul; Licenciada em Turismo pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. E-mail: [thaysmarcelino@yahoo.com.br](mailto:thaysmarcelino@yahoo.com.br)

<sup>50</sup> Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos/SP; Coordenadora, docente e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade- Mestrado e Doutorado da Universidade de Caxias do Sul; Coordenadora do Grupo de Pesquisa (CNPq/UCS) Turismo: Desenvolvimento Humano e social, linguagem e processos educacionais. E-mail: [mcsantos@ucs.br](mailto:mcsantos@ucs.br)

<sup>51</sup> Doutor em Filosofia pela Pontifícia Universidade de Salamanca/ES; Professor pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade - Mestrado e Doutorado da Universidade de Caxias do Sul; Membro do Grupo de Pesquisa (CNPq/UCS) Turismo: Desenvolvimento Humano e social, linguagem e processos educacionais. E-mail: [jckoche@ucs.br](mailto:jckoche@ucs.br)

<sup>52</sup> Bolsista de Iniciação Científica PROCAD-CAPES, no Grupo de Pesquisa (CNPq/UCS) Turismo: Desenvolvimento Humano e social, linguagem e processos educacionais. Email: [jasmine.pvieira@gmail.com](mailto:jasmine.pvieira@gmail.com)

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

inovações e colecionador de notícias jornalísticas trágicas e insólitas, que, a seu ver, confirmavam que a vida não apresentava sentido.

Sem desejar/permitir invasão em seu mundo interior, presença, ocasionalmente, o momento em que, um chinês (Jun Hio Qian) que viera a Buenos Aires à procura de um único parente que lhe restara, é assaltado por um motorista de táxi que o atira para fora do veículo. Falando cada um em sua língua, Roberto leva o chinês para sua casa, desencadeando-se, a partir daí, uma sequência de tentativas de localizar o referido parente, para o que busca auxílio da Embaixada e de eventual tradutor no bairro chinês – caminhos que não surtem efeitos. O comerciante, mesmo estipulando o prazo de uma semana para solucionar aquilo que se constituía em um problema a resolver, vê-se forçado a abrir um espaço no ambiente que era só seu, oferecendo-lhe comida e um lugar para dormir. Enquanto aguardam manifestação da Embaixada, Jun Hio Qian, em contrapartida, reorganiza os fundos da loja e, posteriormente, o quarto que lhe fora destinado.

Essa nova rotina é rompida, contudo, em função de um incidente em que o jovem acaba destruindo objetos que remetiam à memória da mãe do comerciante, que falecera após seu nascimento, com os quais a mantinha “presente” em sua vida. O chinês é expulso da casa e deixado num táxi com a recomendação de Roberto de levá-lo ao bairro chinês, livrando-se assim do que lhe parecia um pesadelo. Todavia, ao ouvir comentário de uma amiga (que dele estava enamorada sem encontrar, porém, uma abertura relacional que permitisse um envolvimento amoroso) sobre como seria estar em outro país vivendo situação semelhante à do chinês e encontrar alguém generoso como ele, Roberto, por um instante, reflete sobre os acontecimentos vividos até então, sobre a verdade dessa generosidade e, movido por um aparente remorso, vai em busca do rapaz que o encontra numa situação de agressão física e o salva, voltando ambos para casa e, dessa forma, retomando o processo de convivência, que, aos poucos vai assumindo uma outra perspectiva relacional.

Fortuitamente, Roberto depara-se com um entregador de comida chinesa, falante do idioma chinês, possibilitando, pela primeira vez, uma comunicação verbal entre eles mediada pela tradução. Frente a frente, compartilhando o jantar – desta feita, comida chinesa no lugar do tradicional prato da cultura local, que se repetia todos os dias – ambos dividem suas histórias marcadas por acontecimentos trágicos: de um lado, além da perda da mãe, a morte do pai de Roberto enquanto estava na guerra; de outro, a perda da noiva em um acidente provocado por um animal que, desastrosamente, por um problema causado no compartimento de carga de um avião, é lançado ao mar, atingindo a embarcação em que se encontravam. Esse fato incomum e inusitado encontra-se casualmente entre os recortes de notícias colecionadas por Roberto, estabelecendo-se assim um vínculo de outra natureza entre eles.

Recebida da Embaixada a notícia de que o parente de Jun Hio Qian havia sido encontrado, o chinês, profundamente agradecido, despede-se de Roberto, deixando, na parede dos fundos da loja, como uma lembrança em forma de arte, a pintura do animal que estabelecera uma conexão em suas vidas e com a da amiga, a qual havia se mudado para uma fazenda. Esse acaba sendo um ponto-chave para que Roberto se permita aflorar suas emoções, indo ao encontro da moça.

Independentemente de teorizações historicamente diversas sobre relações miméticas entre ficção e realidade, vistas como especulares, referenciais, icônicas, indexais, entre outros olhares, ao partilharmos com Dolezel, citado por Jeha (1993), a tese de que mundos ficcionais são possíveis estados das coisas e que, inversamente, se pode realizar o trânsito dos existentes reais para o mundo dos possíveis ficcionais, esse enredo, pontuado apenas por alguns momentos que

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

ficaram registrados de modo especial na memória, permite-nos refletir sobre relações de hospitalidade/inospitalidade que, neste caso, o mundo ficcional deixa vislumbrar, aproximando-as de teóricos que as vêm transformando em objeto de estudo.

Tomando emprestados, denotativa e conotativamente, dizeres de Montandon (2011), tudo começa à soleira da porta à qual se bate e que se abre para um rosto desconhecido, para um estranho, estabelecendo-se uma situação de proxêmica, de vulnerabilidade e de propriedade, na medida em que se dá a invasão de um território em que o outro aparece como um intruso, desestabilizando barreiras e distanciamentos físicos e psicoafetivos estabelecidos, emergindo a necessidade de descarte da hostilidade latente de todo ato de hospitalidade. “A entrada de outrem”, [nos lembra Baptista, 2005, p. 16], representa sempre a invasão de um espaço e a interrupção de uma rotina”. Permitir, pois, ao chinês transpor a soleira da porta de seu espaço afigura-se ao anfitrião como aceitação do sacrifício próprio à dádiva (Camargo, 2005), da experiência da descentração, do sair de si à procura do Outro, experiência essa “[...] de contornos éticos e aberta à novidade, ao imprevisto, ao ‘mistério’ do Outro e à desmesura que excede o encontro com esse outro” (Gonçalves e Sousa, 2014, p. 164). Na perspectiva lévinasiana, conforme os mesmos autores, significaria expor-se a uma relação em que o Eu passa a ser uma relação Eu-e-Tu, “[...] que não pode ser estabelecida na base de uma razão fria, mas através da vontade, paixão, razão e sentimento”.

A condição interior conflituosa em atender a esse dever ético-moral, em ceder à imposição da dádiva; em permitir a transposição da soleira da porta e, ao mesmo tempo, buscar resguardar sua identidade no pertencimento a “seu” território, parece simbólica e paradoxalmente fazer-se representar por elementos de natureza aproximativa mas que são postos como barreiras entre eles: por exemplo, a mesa em que fazem as refeições, a qual, no entanto, os mantém em lados diferentes; o chaveamento, pelo comerciante, da porta do quarto que destina ao chinês para dormir; o balcão de atendimento na loja, do qual é mantido afastado. Num sentido

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

lato do que nos diz Korstanje (2010), estariam em jogo os limites entre o estrangeirismo e o lar, ou como bem ressalta Baptista (2005, p. 13), o estar perante uma situação extraordinária e paradoxal, em que “[...] o ponto de união, de identidade entre seres humanos, reside no fato de cada um ser sujeito de uma separação, [...] sujeito de uma soberania”.

Numa outra leitura, tem-se a condição conflituosa da coexistência da bidimensionalidade do acolhimento como problema e como desejo (Perazzolo et al., 2014): condição, de um lado, acentuada pela barreira linguística; de outro, abalada pelas marcas culturais do estrangeiro, que tonalizam sua atitude pelo respeito ao espaço do acolhedor procurando não o violar, atendendo prontamente a solicitações de realização de tarefas, indo mesmo além do esperado (como pintar as paredes dos fundos da loja), o que se mostra como forma de retribuir ao que estava recebendo – independentemente do que se passava intimamente com seu anfitrião – e, de certo modo, inaugurando caminhos para a instalação de vínculos sedimentados por sentimentos de gratidão, reciprocidade, numa mistura de “vínculos espirituais”, a que se refere Mauss (2003).

Dois fatos, no entanto, vêm provocar fraturas mais profundas nas barreiras relacionais, na medida em que, por seu caráter fortuito ou inusitado acabam por propiciar aprendizagens transformadoras da tessitura dos vínculos entre os protagonistas, matizadas pela experimentação do prazer e da afetividade: a intervenção do chinês salvando seu anfitrião de agressões físicas, mesmo após este tê-lo expulsado de sua casa por ver, nas peças “quebradas”, romper-se e expor-se parte de seu território interior; o entrelaçamento de histórias de vida marcadas por situações trágicas que os aproximam, delas desdobrando-se uma nova narrativa, na qual se instaura uma nova sociodinâmica de acolhimento, na qual se busca acolher o Outro dentro de si, na alternância dos papéis de acolhedor e acolhido (Perazzolo, Santos e Pereira, 2013); a pintura de uma vaca deixada pelo chinês na parede dos fundos da loja, simbolicamente, elemento comum às suas histórias. Em outras palavras: passa-se da quase surdez relacional para a abertura recíproca à escuta do



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Outro, destacando-se um novo lugar para o estrangeiro, um lugar em que “[...] suas demandas são consideradas, suas perspectivas refletidas” (Santos, Perazzolo e Pereira, 2014, p. 53); em que se desconstrói a construção da mesmidade identitária pela construção da identidade do mesmo em permanente interação relacional com a alteridade (Duque, 2014).

Dessa genuína relação de acolhimento, resultam a geração de aprendizagens, ressignificações, transformações: descobre-se um ao outro, redescobre-se a si próprio. Romper com sua antiga cotidianidade e permitir-se a experiência de novas vivências relacionais em novos espaços (nelas incluídas as amorosas, antes contidas), não seria um sinalizador de aprendizagens, de transformações por que passa o comerciante argentino, propiciando alterações nos níveis de assimetria marcados pelas necessidades de acolhimento do chinês e por sua própria disposição para acolher (Perazzolo, Pereira e Santos, 2014)?

“A hospitalidade, portanto, se dá na relação com o outro, qualquer outro, pois todos os outros são estrangeiros ao eu” (Santos, Perazzolo e Pereira, 2014, p. 52); dá-se na relação com o estrangeiro, cuja chegada “[...] fratura, por vezes de forma desagradável e traumática, a sequência de instantes tendencialmente percebidos numa lógica de continuidade”, como nos chama a atenção Baptista (2005, p. 15), mas que, por outro lado, transforma o lugar da interrupção no cerne do processo de vinculação, de fortalecimento da relação interpessoal, de solidificação de laços sociais. “Para constituir o espaço de uma casa habitada e um lar, é preciso também uma abertura, uma porta e janelas, é preciso dar passagem ao estrangeiro. Não existe casa ou interioridade sem portas e sem janelas”, reflete Derrida, 2003, p.55.

Essa breve análise fílmica, que nos permitiu pensar o universo conceitual da hospitalidade ou do acolhimento em sua rede dimensional, reporta-nos à importância de pensar o encontro de subjetividades diferentes mas não indiferentes (Baptista, 2005), o surgimento da possibilidade de acolhida antes mesmo do próprio Rosto a ser acolhido – na perspectiva derridariana (Menezes, 2008); a conversão daquilo



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

que se doa em um verdadeiro ganho, uma vez que, segundo Caillé, a que faz menção Duque (2014), é o donatário que atualiza o valor do dom. E nesse intercruzar-se de pensamentos, reportarmo-nos, com Farias (2014, p. 124-125), à compreensão de que são imaginários os mapas sobre os quais caminhamos, bem como de que nossa condição mais genuína não compreende fronteiras.

É possível festejar o encontro com o estrangeiro, gostar do encontro, desejá-lo, querê-lo [na medida em que] provoca, suspende o automatismo, introduz diferença, libera a vida; [...] recebe o estrangeiro como um ato de criação, como quem abre o mundo. [...] Sempre futura deve ser a *ética do estrangeiro*, porque o *encontro nunca termina de começar*. Porque o encontro é, ele mesmo, abertura.

Um Conto Chinês nos transporta assim para além da ficção. Ele nos remete à possibilidade real de trilharmos caminhos recíprocos na direção do Outro e neles serem gerados novos saberes, transformações pessoais e novas amarras na construção de laços sociais.

### **REFERÊNCIAS**

- Baptista, L. (2002). Lugares de hospitalidade. In: Dias, C.M de M. (Ed). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole.
- Baptista, L. (2005, dezembro). Para uma geografia de proximidade humana. *Revista Hospitalidade*. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi,( v. 2, n. 2) , pp 13,22.
- Camargo.L.O. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph. (Coleção ABC do Turismo).
- Camargo, L.O.L.(2006) *Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico*. Revista Hospitalidade. São Paulo: ano III,( n. 2), 11-28.
- Gonçalves, J. L. A., & Sousa, J. E. P. de. (2014). Hospitalidade: experiências de dádiva que desenvolvem o *self* e renovam o laço social. In: Santos, M.M.C., & Baptista, I. (Orgs.) *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. (pp 161-178). Caxias do Sul, RS: Educus
- Derrida, J. (2003). *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida para falar da hospitalidade*. São Paulo: Escuta.
- Duque, J. M. (2014) Fragmentos para uma filosofia da hospitalidade. In: Santos, M.M.C., & Baptista, I. (Orgs.) *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. (pp.149-160). Caxias do Sul, RS : Educus.
- Farias, A. B. de. (2014). Filosofia da hospitalidade para uma futura ética do estrangeiro. In: Santos, M.M.C., & Baptista, I. (Orgs.) *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. (pp 115 – 126). Caxias do Sul, RS : Educus.

### Roda Conversações sobre Hospitalidade

Jeha, J. (1993) Mimese e mundos possíveis. *Signótica*, V. 5, pp 79-90. Recuperado em 03 maio, 2015, de <http://www.revistas.ufg.br/index.php/sig/article/viewFile/7354/5219>

Korstanje, M. (2010). Turismo. Las formas elementales de la hospitalidad. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo – RBTUR*, V.4, (N.2), pp 86-11.

MAUSS, M. (2002) *Sociologia e antropologia*. O ensaio sobre a dádiva. São Paulo: Cosac & Naify.

Menezes, M. M.(2008) *A Educação no Desejo: A linguagem e a ética em Emmanuel Lévinas*. Anais 31ª Reunião Anual da ANPED Caxambu, MG.

Montadon, A. (2011) Espelhos da hospitalidade. In: Montadon, A. (Ed.). *O livro da hospitalidade*. São Paulo: SENAC.

Oliveira, A.C.R.M, & Santos, M. M. C. (2010) *Hospitalidade e Turismo: a busca por novos aportes teóricos*. Anais do VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo– Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP.

Perazzolo, O. A., Santos, M. M. C., Pereira, S. (2013) Dimensión relacional de la acogida. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, v. 22, pp 138-153.

Perazzolo, O. A., Pereira, S., Santos, M. M. C.; Ferreira, L. T. (2014) Acolhimento e desenvolvimento socioturístico: para uma psicopedagogia do laço social. In: Santos, M.M.C. & Baptista, I. (Orgs.) *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*.(pp 65-82). Caxias do Sul, RS : Educus.

Perazzolo, O. A.; [Pereira, S.](#); Santos, M. M. C. (2014). Sincronia e Simetria: proposições tipológicas para o acolhimento. In: XI Seminário Nacional de Pesquisa em Turismo - ANPTUR, 2014, Fortaleza. XI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

Santos, M. M. C. dos., Perazzolo, O. A., Pereira, S. (2014) Hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. In: Santos, M.M.C. ; Baptista, I. (Orgs.) *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. (pp 49-63). Caxias do Sul, RS : Educus.

**Roda Conversações sobre Hospitalidade**

**A Sensibilidade do Turista Através da Compreensão dos Mapas Turísticos**

Vinicius Barbosa Pujol<sup>53</sup>  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Mestrando no Programa de Pós-graduação em Planejamento Urbano e Regional

**Palavras -chave:** Turismo; Cidade; Percepção.

### **Introdução**

O presente trabalho tem como objetivo traduzir a sensibilidade que um mapa, assim como uma fotografia turística, causam ao espectador e o reflexo que essa experiência reverbera na cidade, Pesavento nos esclarece a respeito quando escreve que “as sensibilidades corresponderiam a uma relação originária dos homens com a realidade, expresso por sensações e pela percepção que, de forma individual e partilhada, implicam na tradução da experiência humana no mundo” (2005, p. 1).

O mapa é uma ferramenta de localização utilizada pela maioria dos turistas, sendo representações espaciais e geográficas, como citado por Costa (2011, p.18), apesar de muitos dos mapas ditos turísticos não representarem a realidade, pois focam unicamente nos pontos turísticos e comerciais, com o propósito único de vender o destino, esquecendo que para vender um destino é preciso o turista se localizar e encontrar o referido local.

Um turista ao chegar pela primeira vez em uma cidade estranha, nunca visitada, desembarcando em rodoviárias ou aeroportos, tenta, em um primeiro momento, se reconhecer na cidade, se situar nela, assim, a Organização Mundial do Turismo - OMT, explica que "o turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer,

---

<sup>53</sup> Bacharel em turismo, adquiriu experiência em planejamento turístico, pesquisas de turismo e eventos. Atualmente cursa Mestrado em Planejamento Urbano e Regional. [vinicius.pujol@ufrgs.br](mailto:vinicius.pujol@ufrgs.br)

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

negócios ou outras" (2001, p.38). Independente da finalidade que a viagem tenha para esse turista, ele estará em lugar diferente ao seu habitual, um lugar estranho, desconhecido.

Para esse turista se localizar, ele se utiliza de ferramentas como mapas, estes que sejam de fácil leitura e compreensão, porém com informação suficiente sobre a cidade, pontos de referência, pontos turísticos, locais que sejam de fácil reconhecimento, tanto pelo turista, como para um habitante local que venha a prestar uma informação sobre a atual localização do turista e onde ele gostaria de ir.

Para isso um mapa deve ser bem planejado antes de ser confeccionado, estudar o local, sua geografia, história, cultura, os principais pontos turísticos e/ou de referência, visando o melhor conhecimento do destino, para um melhor aproveitamento da sua cartografia, conforme nos esclarece Costa ao escrever que "quanto mais se conhecia o mundo, mais a cartografia se desenvolvia e quanto mais esta se desenvolvia melhor permitia a descoberta do mundo e ajudava à localização exata de novos espaços, permitindo uma mais exata navegação e exploração" (2011, p.16).

Porém, ao contrário do que devia ser um mapa turístico, alguns destinos acabam fazendo mapas promocionais, que visam a propaganda e o comércio local, o que dificulta a orientação e a leitura do mapa. Esses mapas servem única e exclusivamente para propaganda e comércio, jamais podendo ser utilizado como objeto de localização para o turista, como esclarece Costa, "os mapas apareceram como imagens amplamente utilizadas, vulgarizando-se a cartografia como objecto de divulgação e propaganda" (2011, p. 21).

Crê-se que esse tipo de mapa é desenvolvido, levando em consideração apenas os seus patrocinadores, as empresas financiadoras, que quanto mais pagam, maiores aparecem no mapa, ou mesmo pelo despreparo dos recursos humanos das secretarias de turismo estaduais ou municipais, que ao colocarem muitas alegorias, descaracterizam o que deveria ser realmente representado, conforme visualizamos no referido mapa abaixo.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

(Acessar o Mapa turístico de Manaus - <http://noamazonaseassim.com/mapa-turistico-de-manauis/>)

Como observamos nesse mapa, além do excesso de informação, tem o problema das cores utilizadas para representar os recursos naturais e os construídos pelo homem, levando em conta que existem convenções cartográficas que estipulam as cores que melhor as representarão, como nesse mapa o rio que banha a cidade, em contraste com a cor utilizada para representar as ruas e avenidas, o que nos dá a impressão de as ruas serem córregos ou braços do rio que cortam a cidade, além do verde utilizado para representar a região central de uma cidade como Manaus, quando na verdade sabemos que, apesar de ser uma das capitais mais arborizadas do país, não condiz em nenhum momento com a realidade. Outro problema observado nesse mapa é a escala e a perspectiva entre os desenhos, as ruas, pontes, barcos e edifícios.

Um mapa deve servir como um facilitador para compreensão da cidade e localização dos seus pontos turísticos, serviços de apoio ao turismo, órgãos públicos, variando seu conteúdo de acordo com o contexto histórico, cultural e social, conforme explica Costa, "partindo da idéia de que os mapas são práticas de significação intertextualidade associados a outros textos culturalmente construídos e portanto são elementos comunicativos de produção de sentido. Este sentido, não de todo fixo, é antes cultural, social e historicamente variável"(2011, p.29)

Mapas e fotografias são imagens, sendo imagens, são passíveis de leitura, mas não como um texto, apesar de ambos poderem ser lidos e interpretados, conforme Manguel escreve em um primeiro momento,

...a descrição literária mais bela é devorada pelo mais reles desenho. Assim que um personagem é definido pelo lápis, perde seu caráter geral, aquela concordância com milhares de outros objetos conhecidos que leva o leitor a dizer: 'eu já vi isso', ou 'isso deve ser assim ou assado' (2001, p. 20).

Uma imagem requer um outro tipo de olhar, um olhar mais inquieto, criterioso, que busque descobrir o motivo da imagem ser daquela forma, representar tal objeto, levar certa escrita, ou com determinado ângulo, enquadramento, luz, ou ainda, como



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

um mapa recebe determinado traçado e informações que se julgam relevantes em determinada época, é o que nos mostra Manguel em um segundo momento, ao ler e interpretar o quadro "Os botes de pesca" de Van Gogh, ele descreve sua experiência:

Uma imagem existe no espaço que ocupa, independente do tempo que reservamos para contemplá-la: só vários anos mais tarde fui notar que um dos botes tinha o nome *Amitié* pintado no casco. Mais tarde, também, vim a saber que, em junho de 1888, van Gogh, que estava em Arles, caminhara o longo percurso até Saintes-Marie-de-la-Mer, uma aldeia de pescadores à qual ciganos de toda a Europa ainda hoje fazem uma peregrinação anual. (2001, p. 25)

Uma imagem tem muito mais interpretações que apenas aquilo que está à frente dos nossos olhos, como quando o autor observa o nome do bote, apenas nesse momento que ele percebe que há uma história por trás daquela pintura, não é apenas um quadro qualquer, é a representação de algo que ocorreu na vida do pintor e que ali ele expõe sua sensibilidade, deixa à mostra seus sentimentos.

Porém, mesmo que cada ser possua a sua sensibilidade individualizada, para poder haver um senso comum, que se criou convenções sobre signos, que definem os significados para cada coisa. Assim, a semiótica desenvolvida por Pierce explica que para cada objeto existe um significado que é gerado por alguém que o interpretou. Esse significado pode variar de acordo com a cultura, ocasião, contexto. Como explica Joly (2008, p.36) sobre a triangulação de significante, interpretante e significado, ao escrever que "é também representativa da dinâmica de todo o signo enquanto processo semiótico, cuja significação depende tanto do contexto da sua aparição como da expectativa de seu receptor".

Uma imagem nasce da criatividade, do interior da alma, do âmago, da imaginação do indivíduo, tomando como exemplo a fotografia, que depende da criatividade, sensibilidade, conhecimento e imaginação, únicos em cada fotógrafo, para se transformar em uma boa imagem. Explicando essa boa imagem, Vovelle (1997, p.22) diz que "quando a imagem se impuser como base do registro no tempo curto de uma revolução, isto é, a imagem que testemunha, que relata e que



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

contribui, por si só, para construir o acontecimento em toda sua espessura política, social e cultural".

Os sentimentos, que fazem perdurar uma sensação, que seja agradável ao ser humano ou não, que alimentam a imaginação através das imagens e tudo que vemos e sentimos, todo seu conteúdo e que traduzem o mundo a nossa volta, só se formam através das sensibilidades, que para Leenhardt essa capacidade é própria do ser humano para sentir emoções. Esse autor ainda fala sobre sensibilidade como, "uma paixão, um estado passivo de receptividade e, o que para filosofia é outra maneira de dizer a mesma coisa, a sensibilidade não pertence à ordem da razão nem à da inteligência conceitual". (2010, p.27)

### **Conclusão**

Um Mapa Turístico deve ser de fácil leitura e compreensão, para ajudar o turista no deslocamento pela cidade, o mapa, além de informar, tem a função de localizar o turista no território, com os pontos turísticos, pontos de referência da cidade, monumentos e atrativos naturais mais conhecidos, dispostos de forma harmônica, bem como as cores que devem seguir as convenções pré-estabelecidas.

### **Referências Bibliográficas**

**COSTA**, Nuno S. Mapas de um "PORTUGAL IMPERIAL": Cultura e Propaganda Coloniais entre Guerras. Porto, Portugal. Editora ITC, 2011.

**JOLY**, Martine. Introdução à análise da imagem. Edições 70, 2008.

**LEENHARDT**, Jacques. Olhares sobre a história: culturas, sensibilidades, sociabilidades. São Paulo. Ed. Hucitec, 2010.

**MANGUEL**, Alberto. LENDO IMAGENS: Uma história de amor e ódio. São Paulo. Cia das Letras, 2001.

**ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO - OMT**. Introdução ao turismo. São Paulo: Roca, 2001.

**PALLASMAA**, Juhani. Os olhos da pele: A arquitetura e os sentidos. Porto Alegre. Bookman, 2011.

**PESAVENTO**, Sandra. Sensibilidades no tempo, tempo das sensibilidades. Porto Alegre. Editora UFRGS, 2005

**VIEIRA**, César; **CATTANI**, Airton. Ideias em circulação na construção das cidades. Porto Alegre. PROPUR/PROPAR, 2014.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

**VOVELLE**, Michel. *Imagens e imaginário na história - Fantasmas e certezas nas mentalidades desde a idade média até o século XX*. São Paulo. Ed. Ática, 1997.

<http://noamazonaseassim.com/mapa-turistico-de-manaus/> Site pesquisado no dia 04/03/2015 às 15h10min.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Turismo Acessível em Brasília em Função dos megaeventos: um estudo exploratório quanto a limitação auditiva

Marcelayne Farias Rodrigues<sup>54</sup>  
Donária Coelho Duarte<sup>55</sup>

**Palavras-chave:** Turismo; Acessibilidade; Deficiência auditiva; Brasília.

O turismo contribui fortemente para a economia de uma cidade, além da contribuição financeira, há também a promoção da sociabilidade entre os indivíduos e troca de conhecimentos, bem como a promoção de melhorias de infraestrutura e desenvolvimento da localidade.

Tendo como diretriz a acessibilidade, vê-se a necessidade de adaptação das instalações dos estabelecimentos a fim de que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida – P.M.D.R. tenham acesso livre às acomodações dos estabelecimentos, bem como possam usufruir dos serviços oferecidos pelos mesmos visando uma melhor comodidade e asseguuração de que seus direitos de ir e vir sejam garantidos e respeitados conforme preconiza a Constituição Federal.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), cerca de 5,1% da população apresenta deficiência auditiva. As regiões com maior incidência de indivíduos com essa característica são o Nordeste e o Sul, ambas regiões com um percentual de 1,2%, respectivamente.

Grandes eventos como a Copa do Mundo, por exemplo, promovem mudanças significativas para o país que sediará este evento. Tais mudanças envolvem melhorias no transporte público, trânsito, infraestrutura, dentre outros fatores, o que contribui fortemente para a melhoria da economia do país. E, aliado a estas melhorias, é de suma importância que os estabelecimentos estejam aptos e

---

<sup>54</sup>Graduada em Gestão de Agronegócios pela Universidade de Brasília. email: marcelayne\_farias@hotmail.com

<sup>55</sup>Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2005). Professora do Programa de Mestrado Profissional em Turismo do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília (CET - UnB). email: donaria@unb.br

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

preparados para o recebimento não só dos turistas, mas, também, das P.M.D.R. de modo que se tenha um bom atendimento de todas as pessoas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como foco o turismo acessível, visando apresentar a análise situacional de condições de acessibilidade para indivíduos com deficiência auditiva nos bares e restaurantes, localizados em Brasília, DF, em virtude dos megaeventos, dentre eles, a Copa do Mundo.

Para a realização deste trabalho, adotou-se pela pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa. A princípio, fez-se uma revisão da literatura acerca do turismo acessível com foco na deficiência auditiva, objeto de estudo do trabalho.

Posteriormente, elaborou-se um questionário semiestruturado com o objetivo de entrevistar os estabelecimentos – bares e restaurantes de Brasília, a fim de verificar se os referidos ambientes eram adaptados para essa limitação, bem como se tais adaptações atendiam às normas da ABNT. Ao todo foram investigados 58 estabelecimentos.

Para se discutir o turismo para pessoas com deficiência auditiva, é necessária a abordagem conceitual de deficiência auditiva para que se possa relacionar o turismo com enfoque nessa deficiência, objeto de estudo do presente trabalho.

Paz (2006, p.19) conceitua deficiência auditiva como sendo “a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (41dB) ou mais”.

De acordo com Nogueira, Oliveira e Sá (2009, p. 58), trata-se da perda total ou parcial, congênita ou adquirida da capacidade de compreender a fala por intermédio do ouvido. Segundo Zanata (2004), essa perda é medida por decibéis (dB) e respaldada em documentos oficiais nacionais define uma classificação em quatro níveis: surdez leve, com perda auditiva de até 40 dB; surdez moderada, com perda entre 40 e 70 dB; surdez severa, com perda entre 70 e 90 dB; surdez profunda, com perda acima de 90 dB.

Filippo (2011, p. 90) considera que a deficiência auditiva pode ser de nascença ou ocorrida de doença, e ressalta que a audição representa a principal

## **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

fonte para a aquisição de linguagem nos primeiros anos de vida de qualquer pessoa.

Garcia (2008, p. 30) define a deficiência auditiva como sendo:

A perda ou a diminuição da sensibilidade de audição, seja de forma leve, moderada ou severa. As pessoas surdas ou com deficiência auditiva têm dificuldade de identificar sons ou vozes, segundo a maneira como estas se transmitam. Também é frequente que a capacidade auditiva das pessoas diminua com a idade. As principais dificuldades com as quais se depara esse grupo são: identificação de sinais sonoros, sensação de isolamento em relação ao entorno. Em muitos casos, e segundo a causa da deficiência, esta também está relacionada com alguma dificuldade para falar. Um dos principais problemas de acessibilidade que este grupo encontra é que são poucas as ocasiões em que a informação sonora está acompanhada de informação visual, e são poucos os funcionários tanto de empresas privadas quanto públicas treinadas na linguagem de sinais (libras).

A deficiência auditiva possui diferentes graus de gravidade, desde a surdez mais leve até a mais severa, tais graus são medidos por um equipamento específico no qual se determina os graus de decibéis para a classificação desses níveis. De modo geral, é caracterizada pela diminuição da sensibilidade auditiva, ocasionada por doença ou nascença.

Nesse contexto, o turismo refere-se ao deslocamento de pessoas para outras localidades por razões variadas, por um período de tempo. A fim de se promover a igualdade dos direitos que versam a Constituição Federal, o turismo acessível e, também, o responsável contribui para tal artefato.

De acordo com Devile (2009), turismo acessível remete ao fato de que qualquer indivíduo deve poder usufruir de equipamentos e serviços turísticos de modo que a oferta desses serviços e atividades sejam orientados e aptos para atendimento do público que apresentam limitações.

Na visão de Peixoto e Neumann (2009, p. 147), turismo acessível remete a:

Viagens e destinos, produtos e informação turística apropriada para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade, os seus familiares e amigos, sem que nenhum setor ou grupo seja discriminado, devendo constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte, isto em termos físicos, mas também, em termos de acesso às atividades, informação e comunicação.

A deficiência auditiva compõe um das várias limitações ou deficiências existentes. Desse modo, a principal adaptabilidade que os serviços, ambientes e



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

atividades turísticos devem oferecer a este público consiste em um profissional que tenha conhecimento em língua brasileira de sinais – libras – e possa comunicar-se com os turistas.

Quanto aos resultados da coleta de dados, observou-se que, no que se refere ao tipo do estabelecimento, o restaurante (43,10%) predominava seguido por estabelecimentos caracterizados como bar e restaurante (25,86%). A maior parte dos estabelecimentos era associada da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes – ABRASEL –, com um percentual de 58,62%. Em relação ao número de empregados, a predominância correspondeu entre 1 a 15 funcionários (63,79%), seguida de 16 a 30 funcionários (22,41%), o que significa que os estabelecimentos pesquisados eram caracterizados como pequeno e médio porte.

Constatou-se que a maioria dos estabelecimentos não estava preocupada em melhorar as adaptações de suas instalações para os megaeventos (34,48%) a fim de se ter uma melhor receptividade de P.D.M.R, apesar de a demanda por esse público ser considerada muito frequente, ou seja, semanal. A pesquisa de campo apontou que, em linhas gerais, a procura de P.M.D.Rs pelos estabelecimentos são consideradas muito frequentes (31,82%), em virtude da qualidade das refeições (54,55%), com atendimento e qualidade do serviço e localização estratégica do estabelecimento (ambos aspectos correspondem a 18,18%). Todavia, notou-se que, a maioria dos entrevistados consideravam que o fato de o ambiente ser adaptado não influenciava a demanda por parte das P.M.D.R. (35,42%).

A pesquisa de campo indicou ainda que, em relação a acessibilidade, a visão dos respondentes era centrada na deficiência motora, ou seja, quando se pensa na necessidade de um estabelecimento se tornar acessível, o foco recai sobre as necessidades físicas de adaptação para as pessoas com deficiência motora.

Dessa forma, a análise referente à deficiência auditiva torna-se simplória, tendo em vista que a principal adaptação consiste no fato de o estabelecimento possuir funcionário que tenha conhecimento em libras. Do total, apenas 1 estabelecimento possuía profissional com conhecimento em linguas de sinais e

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

nenhum deles emprega pessoas com deficiência auditiva nos seus estabelecimentos.

Ao se analisar a limitação auditiva, objeto de estudo do presente trabalho, notou-se que os estabelecimentos avaliados não atendiam as necessidades da deficiência auditiva, tanto no que se refere aos clientes com essa característica que frequentavam o ambiente quanto aos possíveis funcionários a serem empregados nos mesmos, pois não havia profissionais com conhecimento em línguas de sinais, o que dificulta a comunicação entre as partes e, também, não constatou-se empregabilidade desse público nos referidos ambientes.

### **Referências**

Devile, Eugénia Lima (2009). O desenvolvimento do turismo acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. In *Revista de Turismo e Desenvolvimento*. nº 11. Portugal (Aveiro), p. 39-46.

Filippo, José Augusto Corrêa (2011). *O direito das minorias na sociedade excludente da globalização: a proteção jurídica do idoso*. São Paulo: Baraúna.

Garcia, Carla Cristina (2008). *Sociologia da Acessibilidade*. Curitiba: IESDE Brasil S.A.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). *Censo Demográfico 2010: Resultados Preliminares da Amostra*. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/resultados\\_preliminares amostra/default\\_resultados\\_preliminares amostra.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/resultados_preliminares amostra/default_resultados_preliminares amostra.shtm)> Acesso em: 12 dez. 2014.

Nogueira, Mário Lúcio de Lima, Oliveira, Eloiza da Silva Gomes & Sá, Márcia Souto Maior Mourão (2009). *Legislação e Políticas Públicas em Educação Inclusiva*. 2. ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A.

Paz, Ronilson José da (2006). *As pessoas portadoras de deficiência no Brasil: Inclusão social*. João Pessoa: Ed. Universitária/UFPB.

Peixoto, Nuno & Neumann, Peter. Factores de sucesso e propostas de ações para implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económico-social. In *Revista de Turismo & Desenvolvimento*. nº 11, Portugal (Aveiro), p. 147-154.

Zanata, E. M. (2004). *Práticas pedagógicas inclusivas para alunos surdos numa perspectiva colaborativa*. Tese (Doutorado em Educação), Programa de Pós Graduação em Educação Especial, Universidade de São Carlos, São Carlos.

**Roda Conversações sobre Hospitalidade**  
**Turismo e Hospitalidade:**  
**O Evento Sonho de Natal em Canela, RS**

Simone Simon<sup>56</sup>

**Palavras-chave:** Turismo; Hospitalidade; Evento; Sonho de Natal; Canela/RS.

**Resumo expandido:** O Sonho de Natal é um evento realizado na cidade de Canela-RS, no mês de dezembro, dentro do ciclo natalino que tem marcado a região turística da Serra Gaúcha. Nesse ciclo são destaque o Natal Luz, em Gramado; o Natal em Cores, em Nova Petrópolis; a Vila dos Presépios, em Ana Rech/Caxias do Sul. Em todos eles, moradores e visitantes participam de apresentações artísticas na forma de espetáculos que podem incluir desfile pelas ruas da cidade, representações cênicas e/ou montagens de presépios. Todos os eventos tematizam-se a partir do imaginário natalino europeu, tendo a religiosidade associada à data presente em maior ou menor escala. Turisticamente, todos tentam seguir o exemplo de Gramado, onde o Natal lota hotéis e restaurantes durante várias semanas.

O presente artigo tem por objetivo discutir a hospitalidade no evento Sonho de Natal sob o ponto de vista de três gestores vinculados ativamente a ele, considerando a presença (ou não) de cuidados para com os participantes, turistas e moradores, na concepção da festa. Como metodologia, qualitativa e exploratória, partiu-se de revisão bibliográfica sobre os temas Hospitalidade e Eventos. A pesquisa empírica envolveu entrevista semiestruturada com membros líderes encarregados da organização do evento. As perguntas envolveram consultas sobre os itens: (a) necessidades/expectativas do turista identificadas/previstas e que deveriam/poderiam ser atendidas no Sonho de Natal; (b) os princípios norteadores das decisões relativas à organização do evento na perspectiva do bem receber o

---

<sup>56</sup> Bacharel em Turismo e mestranda no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, ambos pela Universidade de Caxias do Sul. E-mail: simone.simon1974@gmail.com

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

turista; (c) as experiências de hospitalidade com o turista e com o evento.

Considera-se, para fins deste artigo, a hospitalidade como o interesse em oferecer o melhor a quem se acolhe, respeitando as diferenças e a integridade das culturas e vendo na diferença, uma possibilidade de aprendizado. Conforme Chon e Sparrowe (2003, p.5), “a indústria da hospitalidade está também estreitamente ligada a de viagens e turismo”, pois ao sair de seu local habitual, o turista deve estar aberto às experiências que irá vivenciar e disposto a acolher e ser acolhido (Dias, 2002). Já para Grinover (2007, p.82), “a hospitalidade é um dom do espaço: espaço a ser lido, atravessado ou contemplado; de toda maneira, um espaço planejado”. Significa dizer que a hospitalidade urbana, e aqui se incluem os eventos, implica organização e ordenamento de lugares, demandando atenção a normas para uso destes e harmonizando-se em seus espaços para oferecer e receber informações.

Por eventos e destacando ‘eventos especiais’ (Allen, 2008), estes envolvem rituais, apresentações ou celebrações específicas, intencionalmente criados e planejados para enfatizar ocasiões, com objetivos de cunho social, cultural ou corporativo. Dentre os atributos que propiciam a atmosfera especial dos mesmos estariam além da temática e do simbolismo associado, o espírito festivo, a singularidade, a qualidade, a autenticidade, a tradição e a hospitalidade. Os eventos possibilitam lazer para a comunidade local, e atividades recreativas para os turistas. (Yeoman, 2006). A divulgação do evento na mídia contribui para uma imagem positiva e para o conseqüente crescimento do turístico nos locais.

Em 2014 o Sonho de Natal teve sua 27<sup>o</sup> edição, num percurso iniciado em 1988. Englert (2002) destaca a figura de Rudimar José Anghinoni<sup>57</sup>, um dos primeiros organizadores do evento, que teria visto no Natal a possibilidade de um atrativo para o turismo na cidade. Considere-se que isso se dá quase em simultâneo ao início do Natal Luz, de Gramado, que aconteceu em 1986 e que, na época, não apresentava ainda as proporções atuais. O mês de dezembro era tido como de

---

<sup>57</sup> Rudimar José Anghinoni – Porto-alegrense, foi residir em Canela no ano de 1978, para atuar profissionalmente, posteriormente se tornando líder e primeiro presidente do evento.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

baixa temporada, tendo em vista a preferência regional pelo Litoral, no período de verão. Anghinoni pretendia mudar a complicada situação do turismo e da hotelaria em Canela nesse período, motivando os moradores em relação ao evento, mesmo sabendo que a comunidade poderia ser resistente às mudanças decorrente da sua realização. (Englert, 2002).

A primeira edição do Sonho de Natal envolveu a participação de estudantes para escolha do nome do evento, quando venceu a sugestão “Sonho de Um Natal”. Os estudantes também participaram da “Campanha das Lâmpadas”, arrecadando lâmpadas de 25 watts para iluminar Canela durante sua realização. Englert (2002) relata que à medida que avançavam as atividades de decoração, o que deveria ser o desenho de uma estrela de luz, tornou-se a ‘Margarida de Natal’, por lembrar o desenho desta flor. Também foi criada, por intermédio de outro concurso, “A Grande Alameda dos Sinos”, construída em vime, e patrocinada por empresas locais. Segundo Anghinoni, tudo “que aconteceu em 1988 serviu para acordar um pouco a comunidade, pois se ela fosse participativa não tinha como a via do turismo dar errado.” (Idem, p.99).

Lei Municipal Nº 863/88 garantiria a continuidade das atividades nos anos subseqüentes, pois seu artigo 1º registrava que o “Sonho de Um Natal” se realizaria anualmente, no mês de dezembro, utilizando como cores oficiais o verde, vermelho e cristal, e como símbolo a Margarida de Natal. O artigo 2º registra-o como evento cultural religioso, associado ao Natal. E para garantir a continuidade, o artigo 3º determina que o evento seja realizado e administrado por uma comissão denominada Comenda de Natal, constituída por dez casais e com a participação como membro nato, do secretário de Turismo.

Posteriormente, a denominação Sonho de um Natal foi alterado para Sonho de Natal, por sugestões de publicitários. Em outro momento, questões judiciais envolveram a denominação, levando a que em 2012, a mesma fosse provisoriamente alterada para Natal em Canela. A disputa se deu porque a Associação Pró-Eventos de Canela (APEC), detentora da marca, a vira penhorada



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

no âmbito de uma ação trabalhista (Jornal de Gramado, 17/07/2014<sup>58</sup>). A Prefeitura se mobiliza e, por meio da Lei 3.481 de 1º de julho de 2014, disponibiliza recursos públicos para sanar a dívida da APEC e garantir a transferência da marca Sonho de Natal ao poder público municipal.

Ao longo de tempo, ocorreram mudanças na concepção do evento, inclusive com a busca de recursos pela Lei de Incentivo a Cultura e a contratação de profissionais para gestão administrativa e artística. Para Leandro de Oliveira, secretário de Turismo de Canela, a “continuidade é a base forte de tudo. Teremos, assim, um produto turístico que vai nos ajudar na temporada de Natal na região.” (Melhor do Sul, 05/12/2014<sup>59</sup>). Para o secretário, o Natal estaria possibilitando o renascimento turístico do município, com aumento de 20% na presença de turistas em 2013 e um incremento da economia local beirando o mesmo patamar.

As entrevistas realizadas permitem destacar estratos, para pontuar as respostas às questões proposta no âmbito da investigação. Sobre as necessidades e expectativas do turista, que deveriam/poderiam ser atendidas no Sonho de Natal, o Entrevistado 1 (E1) declarou: “Muitas coisas que mudamos foi escutando a comunidade, lógico dentro de um consenso, algumas coisas não tinham condições de ser feito. O Entrevistado 2 (E2) destacou a presença de maior conforto e comodidade para os participantes, a qualificação dos estacionamentos para carros e a acessibilidade, a divulgação, a realocação da bilheteria e a venda *on-line* de ingressos para espetáculos. O Entrevistado 3 (E3) foi o mais crítico. Disse haver uma atenção no estacionamento, placas de sinalização, mapa de localização da plateia, pela ausência de cadeiras numeradas. Mostrou, ainda, preocupação em como captar a atenção das crianças no espetáculo Simplesmente Natal e afirmou que o turista se sente desvalorizado pelo baixo valor do ingresso, e que seriam poucos os *shows*.

---

<sup>58</sup> Disponível em <[http://www.jornaldegramado.com.br/\\_conteudo/2014/07/noticias/regiao/65080-prefeitura-de-canela-assegura-marca-sonho-de-natal.html](http://www.jornaldegramado.com.br/_conteudo/2014/07/noticias/regiao/65080-prefeitura-de-canela-assegura-marca-sonho-de-natal.html)>. Acesso em: 19 mar 2015.

<sup>59</sup> Disponível em <<http://melhordosul.tumblr.com/post/104406662801/canela-trabalha-na-consolidacao-do-sonho-de-natal>> Acesso em 24 fev. 2015.



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Sobre o questionamento quanto aos princípios norteadores do bem receber o turista, E1 afirmou que não se deve “esquecer nossas origens, mas também não se pode negar a criação de alguma coisa nova e isso é o princípio norteador da preservação do sentido do Sonho de Natal, a identidade local”. E2 destacou que o crescimento do evento permitiu que a equipe de trabalho atuasse o ano inteiro, levando ao maior número de apresentações dos espetáculos e à vinda de turistas especificamente para o evento. Para E3, mais uma vez o mais crítico, para o bem estar dos turistas, faltaria participação da comunidade, levando a reclamações desse grupo, pois o canelense insatisfeito, não receberia bem o turista.

Questionados quanto a experiência no evento, E1 acha necessário pensar no novo e criar sua marca própria na administração. E2 acredita que “a comunidade voltou a sonhar com a gente”, que há maior participação das crianças. E3 diz estar aprendendo a lidar com tudo. Vejo o olhar das pessoas, os e-mails os agradecimentos, as pessoas se sentem bem, é um “Natal querido”, participação dos colaboradores, emoção desses.

De maneira geral, nas respostas foram feitas considerações em relação à hospitalidade e parecem indicar que, mesmo havendo preocupação em qualificar o evento, manifesta que o bem receber, neste extrato, não está, ainda, entre sua excelência, mas há uma busca por melhorias nas ações dos organizadores.

### **REFERÊNCIAS**

- Allen, J. (2008). *Gestão e organização de eventos*. Rio de Janeiro: Campus.
- Chon, K. S. & Sparrowe, R. T. (2003). *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Dias, C. M. D. M. (2002). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole.
- Englert, S. V. (2002). *Canela - A reconquista de horizonte: memórias e estratégias do sucesso*. Porto Alegre: Sulina.
- Grinover, L. (2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph.
- Yeoman, I. (2006). *Gestão de festivais e eventos: uma perspectiva internacional de artes e cultura*. São Paulo: Editora Roca.

## Roda Conversações sobre Hospitalidade

# Análise dos Dados da Pesquisa "Perfil e Comportamento dos Viajantes de Negócios quanto ao Aproveitamento do Destino Visitado"

Vinicius Barbosa Pujol<sup>60</sup>; Vaniza de Lima Schuler<sup>61</sup>

Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, aluno do Mestrado em Planejamento Urbano e Regional;  
Universidade de Caxias do Sul – UCS, Mestre em Turismo.

**Palavras-chave:** Turismo; Planejamento; Instituições.

## Introdução

A pesquisa sobre o Perfil e Comportamento dos Viajantes de Negócios quanto ao Aproveitamento do Destino Visitado, surgiu da necessidade de identificar como esse turista pensa e se utiliza da relação entre trabalho e viagem. Para obter esses resultados, foram pesquisados, por meio de questionários, pessoas que trabalham e realizam viagens vinculadas com sua atividade profissional, onde foi perguntado sobre o nível de instrução dos pesquisados, a frequência com que realizam viagens de negócios, além de realizar negócios, durante essas viagens seria possível usufruir do destino visitado, dentre outras questões abordadas na pesquisa que terão seus dados analisados nesse trabalho.

O Turismo de Negócios e Eventos é um segmento fortemente trabalhado no Brasil, o que o colocou em 9º lugar no ranking 2013 da International Congress and Convention Association – ICCA, entidade que lista os países que mais recebem eventos internacionais cadastrados.

---

<sup>60</sup> Bacharel em turismo, adquiriu experiência em planejamento turístico, pesquisas de turismo e eventos. Atualmente cursa Mestrado em Planejamento Urbano e Regional. [vinicius.pujol@ufrgs.br](mailto:vinicius.pujol@ufrgs.br)

<sup>61</sup> Bacharel e Mestre em Turismo, trabalha com consultoria e pesquisa para empresas ligadas ao turismo de negócios e eventos, segmento MICE. [diretoria@vanizaschuler.com.br](mailto:diretoria@vanizaschuler.com.br)

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

Segundo o Ministério do Turismo, esse segmento é definido por compreender “o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social” (2006, p. 46), o que resulta no grande número de viagens para os profissionais dessa área.

O Turista de Negócios e Eventos se utiliza da infraestrutura turística, como hotéis, restaurantes, serviços de informação turística, agências especializadas em receptivo, locais de disseminação de cultura como teatros, museus, casas de cultura, cinemas, podendo, também utilizar serviços de apoio ao turismo, como farmácias, hospitais, mecânicas, e outros serviços que o turista poderá vir a utilizar durante sua estada no destino. O Ministério do Turismo corrobora ao escrever que:

Mesmo participando de encontros com diferentes objetivos, o Turista de Negócios e Eventos doméstico e internacional apresenta algumas características comuns, tais como escolaridade superior, poder aquisitivo elevado, exige praticidade, comodidade, atendimento e equipamentos de qualidade, representa organizações e empresas, realiza gastos elevados em relação a outros segmentos, permanência média de quatro dias (doméstico) e de oito dias (internacional). (2009, pp. 282)

A pesquisa foi realizada por meio de questionário padronizado, enviado para 37 pessoas que trabalham realizando negócios em outras Cidades, Estados ou Países que não os de residência e aproveitando o tempo que sobra para desfrutar dos serviços turísticos ofertados pelo destino. A abordagem utilizada foi a quantitativa, como explica Brumer, Rosenfield, Holzmann e Santos:

...os dados são submetidos a tratamento estatístico, procedimentos de medidas e testes de associação entre variáveis, tendo-se, potencialmente, capacidade de generalizar os resultados para grupos semelhantes. O instrumento de coleta dos dados é, em geral, o questionário padronizado, com respostas pré-codificadas, obtidas por meio de entrevista face a face ou por telefone, ou autopreenchido, em presença do pesquisador ou recebido e devolvido pelo correio ou internet (2008, pp. 137)

No caso desta pesquisa os questionários foram enviados por e-mail para serem autopreenchidos e devolvidos, também por e-mail aos pesquisadores, para realizar a tabulação e interpretação dos dados, além da criação de gráficos para melhor visualização das respostas em porcentagem.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

A primeira questão abordada foi a respeito da idade dos questionados, onde 48,7% possuem entre 26 e 35 anos, 27% entre 36 e 45 anos, 10,8% estão entre os 46 e 55 anos, sendo que apenas 8,1% tem até 25 anos e 5,4% mais de 56 anos, ou seja, a maioria dos turistas de negócios abordados nesta pesquisa são jovens adultos, com nível de instrução elevado, pois 46% do universo total pesquisado possui pelo menos especialização, 21,6% possuem graduação completa, 16,2% tem título de Mestre, 10,8% estão cursando uma graduação e 5,4% já concluíram o Doutorado, o que nos mostra que todos já concluíram o Ensino Médio e seguiram a vida acadêmica.

Quanto ao Setor de Atividade em que os pesquisados atuam, 5,3% está inserido na indústria e 94,7% no setor de comércio e serviços, ocupando cargos importantes dentro das empresas, onde, 27% são gerentes, 21,6% são Diretores e outros 21,6% atuam como assessores, assistentes ou analistas e 5,4% presidem as organizações, ainda 10,8% são autônomos ou profissionais liberais e 13,5% responderam outros cargos.

Apesar do pouco tempo reservado para outras atividades que não sejam viagens e negócios, a maioria dos respondentes ainda separam um tempo para as suas famílias, visto que 41% são casados e 11% estão em união estável, em contraponto 32% são solteiros e 16% separados ou divorciados. Do total, 67% não têm filhos, dos 33% que tem filhos, 2,9% responderam ter pelo menos um filho com até dois anos de idade, outros 2,9% possuem pelo menos um filho adolescente, entre os doze e os dezesseis anos, enquanto 5,7% tem todos os filhos maiores de 16 anos, os outros 88,6% não responderam essa pergunta. Calculando apenas os respondentes da questão que aborda a quantidade de filhos e sua faixa etária, 25% possuem pelo menos um filho de até dois anos, outros 25% tem pelo menos um filho adolescente e 50% responderam que todos os filhos são maiores de dezesseis anos.

Sobre o tempo que realizam viagens de negócios com uma certa regularidade, 40,5% dos pesquisados responderam trabalhar dessa forma por pelo menos seis a dez anos, 18,9% de dois a cinco anos, 16,2% estão há apenas menos de dois anos, 13,5% já estão nesse ramo de onze a vinte anos e 10,8% há mais de vinte anos viajando à

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

negócios. Quanto à abrangência dessas viagens, 26,4% realizam viagens Nacionais, 17% dizem viajar pelo Mercosul, 15,1% apenas viagens Estaduais, outros 15,1% viajam entre Continentes, 14,2% transitam pela região de trabalho e 11,3% se deslocam a trabalho pela América do Sul, apenas 0,9% não responderam. À respeito de todas essas viagens, a quantidade realizada por ano, segundo os pesquisados, 35% fazem até dez viagens, 24% de onze a vinte, 16% realizam mais que quarenta viagens em um ano, 14% de vinte e uma a trinta viagens e 11% viajam entre trinta e uma a quarenta vezes ao ano.

Durante as viagens de negócios, dificilmente as pessoas vão acompanhadas com seus cônjuges, como confirma a pesquisa que 62,2% geralmente viajam sozinhos e 37,8% geralmente realizam suas viagens com colegas de trabalho. Os profissionais desse setor ainda foram questionados quanto a relação da profissão com a viagem, onde a grande maioria, 62,2% relatou que as viagens pesam positivamente para a permanência na profissão, 27% responderam não ter qualquer influência sobre a permanência na profissão, 8,1% dizem pesar negativamente e 2,7% escolheram a profissão principalmente devido à possibilidade de viagens.

Ao tratar nos questionários sobre o destino das viagens, foi perguntado qual a expectativa em relação ao local a ser visitado, 37,8% dos pesquisados relatam que sempre ao tomar conhecimento da necessidade de uma viagem! Tem a expectativa de aproveitar de alguma forma o destino, 27% diz que a expectativa de aproveitar o destino varia de acordo com a imagem e a existência de atrativos de seu interesse, 18,9% ao tomar conhecimento da necessidade de uma viagem, dizem ter expectativas de aproveitar de alguma forma o destino, 13,5% responderam ter expectativa de aproveitar o destino raramente e 2,7% nunca tem expectativas de aproveitar os atrativos locais.

Sobre as sensações em relação às viagens de negócios, 34,5% apontou a possibilidade de conhecer lugares, 21,4% a mudança de rotina foi a principal sensação, já para 10,7% dos pesquisados viajar sozinho proporciona momentos reservados, enquanto outros 10,7% sentem tristeza pelo afastamento do cotidiano ou da família,



### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

8,3% esperam ter a oportunidade de ampliação da permanência no destino ou entorno, o transtorno extra causado por preparativos do pré e pós viagem e da ausência no período da viagem contabilizam 7,1% e outros 7,1% não possuem sensação boa ou ruim especificamente, as viagens são parte do trabalho e como tal devem ser encaradas.

Quanto a frequência que o pesquisado consegue aproveitar o tempo livre para usufruir do destino ou do equipamento turístico no qual está hospedado durante as viagens de negócios, 35,1% respondeu na maioria das vezes, 32,4% disse em algumas vezes, 27% que são raras as vezes, 2,7% sempre aproveitam enquanto outros 2,7% nunca aproveitam, pois otimizam a permanência ao máximo no destino.

Na maioria das vezes o maior influenciador no aproveitamento do tempo livre, para 39,6% dos pesquisados, é a realização de pesquisa prévia à viagem, em internet, guias, etc. Desses que realizam essa pesquisa prévia, 20% visitam a página web oficial do destino, como da secretaria municipal de turismo, 15% verificam a página web do destino, como o site do Convention & Visitors Bureau local, 14% pesquisam páginas web de guias ou revistas de viagens, 13% entram na página web de depoimentos de viagens como o Tripadvisor, outros 13% acessam a página web de fornecedores turísticos como hotéis e atrativos, 9% consultam guias e materiais impressos, 16% não responderam.

### **Conclusão**

Essa pesquisa confirma que o Turista de Negócios aproveita o tempo livre conhecendo o local visitado e utilizando serviços de turismo, deixando ali, dividendos consideráveis, também nos mostra a importância do investimento em informação do destino em páginas web, locais de pesquisa mais procurados sobre o destino.

### **Referências Bibliográficas**

ALLIIS, T. Viajantes, visitantes, turistas... Em busca de conceitos em um mundo urbano. Caderno Virtual de Turismo. Edição especial: Hospitalidade e políticas públicas em turismo. rio de Janeiro, v. 14, supl.1, s.23-s.38, nov. 2014.

### **Roda Conversações sobre Hospitalidade**

BRASIL. Ministério do Turismo. Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais. Brasília, 2006.

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria de Políticas de Turismo. Estruturação de Produto Turístico, Brasília. Ed UFSC, Florianópolis, 2009.

BRUMER, A.; ROSENFELD, C. L.; HOLZMANN, L.; SANTOS, T. S. Ciências Humanas: pesquisa e método. Porto Alegre. Editora da UFRGS, 2008.

INTERNATIONAL CONGRESS AND CONVENTION ASSOCIATION – ICCA. Statistics Report 2013: Country and City Rankings. Disponível em: [www.icca-world.com](http://www.icca-world.com). Acesso em Maio, 2015.