

Turismo, Sustentabilidade e Hospitalidade

Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida
(Organizadora)



Atena
Editora

Ano 2019

Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida
(Organizadora)

Turismo, Sustentabilidade e Hospitalidade

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Geraldo Alves e Lorena Prestes

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

T938 Turismo, sustentabilidade e hospitalidade [recurso eletrônico] /
Organizadora Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida. –
Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-043-8

DOI 10.22533/at.ed.438191701

1. Ecoturismo. 2. Desenvolvimento sustentável. 3. Turismo –
Brasil. I. Almeida, Cláudia Margarida Brito Ribeiro de.

CDD 338.4791

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO: TURISMO, LAZER E NEGÓCIOS

O sector do turismo tem conhecido nas últimas décadas um grande desenvolvimento um pouco por todo o mundo que o levou a conquistar um lugar especial na investigação, pela sua diversidade e características únicas, constituindo um tópico ímpar de análise e reflexão e um excelente laboratório para pesquisas interdisciplinares.

O turismo enquanto setor que abarca tanto o lazer como os negócios apresenta características singulares, quer do ponto de vista das diferentes realidades empresariais que aglutina, como também pela interação dos vários atores que nele participam e interagem, que o transformam num sector de importância vital para a economia de um local, de uma região ou de um país.

Estudar, trabalhar e viver com turismo, no turismo e para o turismo, constitui uma dinâmica muito própria e acima de tudo muito enriquecedora, quer por todo o dinamismo em que está assente quer pela facilidade com que se podem avaliar, refletir, debater e comparar problemáticas relacionadas com questões sociais, políticas, económicas, ambientais, entre outras.

Este livro é um bom exemplo disso mesmo, uma vez que apresenta um conjunto variado de capítulos com temáticas diversas e abrangentes, que vão desde a educação em turismo, planeamento estratégico, problemáticas ambientais, turismo em espaço rural, dinâmicas da hotelaria e a problemática dos grandes eventos. São diferentes tópicos que demonstram o quão grandioso e rico pode ser este setor nos trilhos da investigação, pela facilidade com que interage com outras áreas do saber e acima de tudo na comparação e avaliação de diferentes áreas geográficas, que apesar de distantes possuem problemáticas que se assemelham.

O turismo é o setor do presente, que aprende com o passado e que constitui um grande desafio para o futuro. Um setor mágico, de pessoas e para pessoas, onde diferentes realidades se encontram e se desafiam diariamente.

Cláudia Ribeiro de Almeida
Professora Adjunta – Universidade do Algarve – Escola Superior de Gestão,
Hotelaria e Turismo, Portugal
Investigadora CIEO/CinTurs

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	9
EDUCAÇÃO EM TURISMO NO PLANO NACIONAL DE EDUCAÇÃO	
Ivan Conceição Martins da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.4381917011	
CAPÍTULO 2	15
A FORMAÇÃO EM TURISMO EM CONTRAPONTO AO MERCADO DE TRABALHO SOB A ÓTICA DO PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO	
Felipe Lima	
Teresa Catramby	
DOI 10.22533/at.ed.4381917012	
CAPÍTULO 3	21
LABORATÓRIO DE PESQUISA EM TURISMO NA PERSPECTIVA DA EDUCAÇÃO EM TURISMO	
Bibiana Schiavini Gonçalves Toniazzo	
Susana Graciela Morales Mello	
DOI 10.22533/at.ed.4381917013	
CAPÍTULO 4	29
JOGOS PEDAGÓGICOS – O LÚDICO COMO FORMA DE INTRODUIR O CONCEITO DE HOSPITALIDADE URBANA	
Lubiane Serafim	
Teresa Catramby	
Carlyle Tadeu Falcão de Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.4381917014	
CAPÍTULO 5	41
O PENSAMENTO SOBRE A CIDADE E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO RIO 2016	
Flavio Andrew do Nascimento Santos	
DOI 10.22533/at.ed.4381917015	
CAPÍTULO 6	50
HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE NO CONTEXTO DO ESPAÇO TURÍSTICO: UMA FORMA DE PLANEJAMENTO	
Letícia Indart Franzen	
Josildete Pereira de Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.4381917016	
CAPÍTULO 7	56
O VLT CARIOCA, A MOBILIDADE E A ACESSIBILIDADE DOS CRUZEIRISTAS: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO	
Maraísa de Oliveira Esch	
Ronaldo Balassiano	
DOI 10.22533/at.ed.4381917017	
CAPÍTULO 8	66
NOVAS ÁREAS TURÍSTICAS E EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS EM ESCALA REGIONAL	
Antonietta Ivona	
Lucrezia Lopez	
DOI 10.22533/at.ed.4381917018	

CAPÍTULO 9	82
TURISMO NO ESPAÇO RURAL NA REGIÃO DA QUARTA COLÔNIA, RS, BRASIL: POTENCIALIDADES E AÇÕES	
Dalva Maria Righi Dotto Adrielle Carine Menezes Denardin Mônica Elisa Dias Pons Lúcio de Medeiros Ruiz Thiago Schirmer Feltrin	
DOI 10.22533/at.ed.4381917019	
CAPÍTULO 10	96
POTENCIALIDADES TURÍSTICAS DA FREGUESIA DE ALTE (PORTUGAL) COMO VETOR DO DESENVOLVIMENTO ENDÓGENO	
Matheus Félix de Melo Alves Thiago Reis Xavier	
DOI 10.22533/at.ed.43819170110	
CAPÍTULO 11	100
ARTESANATO E MÃE DINÂMICAS COMERCIAIS: ESTRATÉGIAS ADOTADAS POR COMUNIDADES RURAIS DO PAMPA GAÚCHO	
Daiane Loreto de Vargas Janete Webler Cancelier Dreisse Fantineli	
DOI 10.22533/at.ed.43819170111	
CAPÍTULO 12	115
FAZENDAS CENTENARIAS DE PORTAS ABERTAS: INTEGRALIZANDO A JORNADA MINEIRA DO PATRIMONIO CULTURAL	
Fernanda de Alencar Machado Albuquerque Natália Viana Quintão Carvalho	
DOI 10.22533/at.ed.43819170112	
CAPÍTULO 13	119
PROCESSO DE REGIONALIZAÇÃO GASTRONÔMICA: UMA ANÁLISE DO VALE DOS VINHEDOS	
Bruna de Castro Mendes Suely S.P. Quinzani Regina Coeli Carvalhal Perrotta	
DOI 10.22533/at.ed.43819170113	
CAPÍTULO 14	135
O ESTRANGEIRO E O RESIDENTE: BREVE REFLEXÃO SOBRE A HOSPITALIDADE	
Lívia Cristina Barros da Silva Wiesinieski Iara Lucia Gomes Brasileiro Alessandra Santos dos Santos	
DOI 10.22533/at.ed.43819170114	
CAPÍTULO 15	142
O <i>CITY MARKETING</i> NO PROCESSO DE TURISTIFICAÇÃO E NA POSSIBILIDADE DO TURISTA INDESEJADO.	
Camila Vaz Mattos Fraga Vieira	
DOI 10.22533/at.ed.43819170115	

CAPÍTULO 16	149
A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE COMO FATOR COMPETITIVO PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM	
Leila de Assis Cobuci	
Luciano Alves Nascimento	
Thaís Oliveira Da Dalt	
Wander Lopes da Silva	
Bruna de Paula Neto	
DOI 10.22533/at.ed.43819170116	
CAPÍTULO 17	160
COMUNICAÇÃO INTERNA NA HOTELARIA: UMA ANÁLISE REALIZADA NA RECEPÇÃO DE UM MEIO DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO CENTRAL DO RIO GRANDE DO SUL	
Aliner da Maia Alves	
Luciana Davi Traverso	
Lenise David da Silva	
Celina Franco Hoffmann	
Gilnei Luiz de Moura	
Roselaine Ruviano Zanini	
DOI 10.22533/at.ed.43819170117	
CAPÍTULO 18	181
A SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL E AS RELAÇÕES PÚBLICAS	
Marta Cardoso de Andrade	
Hélder Uzêda Castro	
DOI 10.22533/at.ed.43819170118	
CAPÍTULO 19	196
HOTEL CASSINA: UM PATRIMÔNIO EM RUÍNA	
Ana Marta Cardoso Soares	
Paula Nardey Moriz de Vasconcelos	
DOI 10.22533/at.ed.43819170119	
CAPÍTULO 20	205
CONFLITOS AMBIENTAIS DECORRENTES DA CRIAÇÃO DO PARQUE ECOLÓGICO DO COCÓ COM COMUNIDADES TRADICIONAIS EM FORTALEZA	
Tatiane Silva Matos	
Jacqueline Alves Soares	
Natália Martinuzzi Castilho	
DOI 10.22533/at.ed.43819170120	
CAPÍTULO 21	217
SENTIDOS E SIGNIFICADOS DOS JOGOS OLÍMPICOS RIO 2016	
William Cléber Domingues Silva	
Lluís Mundet i Cerdan	
Miguel Bahl	
DOI 10.22533/at.ed.43819170121	

CAPÍTULO 22 232

OS IMPACTOS DO MEGAEVENTO: SHOW DO EX - BEATLE PAUL MACCARTNEY NO SETOR DE SERVIÇOS E TURISMO EM GYN

Giovanna Adriana Tavares Gomes
Marcos Martins Borges
Rafael de Araujo Rosa

DOI 10.22533/at.ed.43819170122

CAPÍTULO 23 236

A RELIGIOSIDADE E RESISTENCIA NA FESTA DO DIVINO ESPÍRITO SANTO – ALCANTARA (MA)

Cristiane Mesquita Gomes
Rosiane Mesquita Gomes Ricci
Juliana Rose Jasper
Helena Charko Ribeiro

DOI 10.22533/at.ed.43819170123

SOBRE A ORGANIZADORA..... 243

O ESTRANGEIRO E O RESIDENTE: BREVE REFLEXÃO SOBRE A HOSPITALIDADE

Livia Cristina Barros da Silva Wiesinieski

União Pioneira de Integração Social - UPIS

Iara Lucia Gomes Brasileiro

Universidade de Brasília -UNB

Alessandra Santos dos Santos

Centro Universitário de Brasília - UICEUB

PALAVRAS-CHAVE: turismo; hospitalidade; estrangeiro; residente

“Nada é menos simples do que a hospitalidade”, afirma Alain Montandon na Introdução d’O Livro da Hospitalidade, um quase tratado que organizou sobre o tema em que diversos autores abordam a matéria sob distintos olhares.

A complexidade do assunto parece ter início na origem da palavra latina que traz em si mesma, os conceitos de hóspede e de inimigo. Existirá, sempre, uma tensão entre aquele que recebe e o que é recebido, entre o que chega e o que já está. Um ser desconhecido que “aparece” em um lugar traz consigo o desafio da incerteza entre a paz e a inimizade ou o desentendimento; um ser “enviado pelos deuses” ou um malfeitor? Quanto ao estrangeiro, também não conseguirá escapar do receio da hostilidade, do desprezo ou da repulsa. No entanto, seja na literatura ou na vida cotidiana, não há como fugir ou escapar de situações em que se é estrangeiro, diferente,

“outro” em relação a alguém.

A hospitalidade é considerada por Grassi (2011, p. 45) como “uma ponte frágil e perigosa estabelecida entre dois mundos: o exterior e o interior, o fora e o dentro”. Afirma tratar-se de uma “abolição de espaços”, da transposição da soleira – o que está fora deverá ser acolhido, recebido. Entende que esse desafio é o mesmo, tanto antigamente como nos dias atuais.

A hospitalidade contrapõe-se ao sedentarismo e ao nomadismo. Contudo, o hóspede somente é reconhecido como tal se permanece por um tempo determinado no local que não é aquele da sua moradia – se não for temporário, deixará de ser estrangeiro e passará à condição de membro da comunidade. Constitui-se, portanto, de uma dádiva temporária, que deve se repetir sempre com “novos parceiros temporários” (GRASSI, 2011, p. 46).

As mudanças radicais que vivemos na atualidade, particularmente as que se referem aos processos de globalização e de individualismo, nos obrigam a buscar um novo olhar sobre a realidade social em que a discussão da hospitalidade se torna fundamental, especialmente quando se discute o turismo e suas consequências sobre uma localidade e, mesmo, sobre uma comunidade.

Se a globalização nos encaminha para o individualismo, a hospitalidade é o seu inverso, pois se interessa pelo encontro.

Dessa forma, o modo de compreender a viagem precisa ultrapassar o entendimento da mudança de ambiente de forma mecânica, 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 se perpetuarão após o retorno ao lar.

Em sua reflexão sobre aspectos fenomenológicos que envolvem a casa como moradia física e psicológica, Bachelard (1998) considera que o deslocamento real não seja necessário para que o ser se enverede no movimento do mundo ou estabeleça novas relações em que a imagem e o imaginário criam vínculos que possibilitem essa dinâmica. Para tanto, a “casa” torna-se abrigo e espaço de fusão, onde a participação do outro desperta a intimidade e a possibilidade do acolhimento e do compartilhamento. Assim, cabe ao que chega conquistar a confiança e, de certa forma, quebrar o distanciamento inicial daquele que ali reside, para, assim, “transpor a soleira” e conhecer o interior da morada.

Como entender o ser que vive a vagar à procura de si de forma tão nômade e ativa? Como entender esse estrangeiro que, ao mesmo tempo, não quer uma morada fixa, mas procura por abrigo? Como acolher sem ultrapassar os limites “legais” de uma relação tão tênue e recente? Estas são algumas das perguntas que possibilitam a construção de imagem de alguns dos sujeitos viajantes que ora são turistas, ora caminhantes ou visitantes.

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

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

A viagem torna-se um elemento essencial no entendimento desse indivíduo, pois, ao escolher sair de casa e procurar novos rumos desperta para os desafios que porventura aparecerão, e é neste momento que são estabelecidos os novos olhares sobre o objeto e a identificação das prioridades. Alguns, ao programarem sua “fuga”, comportam-se como nômades e viajantes, sempre abertos ao novo, na certeza de que enfrentarão os imprevistos com tranquilidade (ONFRAY, 2009). 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 apontar quem está certo ou errado, pois os objetivos da viagem são estabelecidos a partir das necessidades e motivações 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 (con)vivência tranquila.

As ambiguidades e incertezas geradas a partir da relação entre os homens devem-se à diversidade de personalidades e culturas que, no entanto, de forma mais ampla, não devem ser consideradas algo negativo, pois é a partir do singular que se constrói uma realidade mais sensível e leve. Boff (2005) considera que as regras que norteiam as relações humanas são criadas de forma indireta e descomprometidas, não atendendo às nuances que envolvem o dar e o receber, uma vez que estabelecem cenários para a discussão da justiça mínima nos níveis de direitos humanos a partir das melhorias, democracia aberta e perfectível, interculturação e novo paradigma.

Este contexto incita à construção de um cenário no qual as relações interpessoais são criadas e estabelecem o movimento do partir e do chegar ao desconhecido. Um contexto em que, 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.

Assim, cria-se o espaço da hospitalidade numa conjuntura em que os indivíduos vivenciam situações de caos cotidianamente. Conseqüentemente, amplia-se o desejo da fuga de forma a promover sua própria reinvenção a partir do conhecimento de culturas diferentes, onde o outro pode não estar em uma situação que responda às inquietações que motivaram o deslocamento. Em contraponto, a chegada do novo promove sentimentos díspares como a euforia e a angústia.

Derrida (2003) considera que a exaustão 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. No cotidiano do lar, essa dualidade permite o entendimento de um dos aspectos desta relação de incertezas, mas é preciso extrapolar esta dimensão microambiental e identificar como é dada a convivência no macroambiente – a cidade.

Na qualidade de espaço de convivência, a cidade precisará ser vista de forma coerente e coesa para que, desta forma, possa evoluir em suas necessidades de convívio e proporcionar uma ampliação do bem-estar da coletividade. Assim, a hospitalidade poderá contribuir nos momentos de reflexão e planejamento para, a partir deste ponto inicial, ser extrapolada a ponto de ultrapassar as compreensões do hóspede em relação ao hospedeiro.

Raffestin (1997) considera que a hospitalidade se constitui na necessária autorização (ou convite) para que a passagem do “exterior” para o “interior” se realize.

É o rito que permite a “transgressão do limite sem recorrer à violência”. Pondera que há cidades nos nossos dias que oferecem o que chama de “hospitalidade imediata” pois nelas o turista não encontra dificuldade em encontrar o que procura, não se perde por suas ruas, podendo passear e andar por onde quiser, sentindo-se, portanto, bem-vindo, bem acolhido. Neste caso, a informação pode ser considerada como uma dádiva, pois “oferecer e receber informações é um mecanismo de hospitalidade” (RAFFESTIN, 1997, p. 173). O autor sugere que essa forma de hospitalidade pode ser apresentada por meio de roteiros especializados que farão com que o turista se sinta seguro, uma vez que a insegurança provocará o sentimento de inhospitalidade que refletirá negativamente na imagem da cidade. Para contornar essa situação, as lojas, restaurantes e outros locais de prestação de serviços deverão receber investimentos que, por sua vez, poderão gerar empregos.

Outro ponto a ser levantado quando se discute a hospitalidade de uma cidade é a questão do custo para sua “descoberta”, ou seja, o quanto se deve pagar para a fruição de seu patrimônio tangível ou intangível. Atualmente, essa contemplação não se faz de forma gratuita. Raffestin (1997) discutirá, então, em seu texto “A reinvenção da hospitalidade” que, apesar de a cobrança em museus e outros locais ser concebível entre outros motivos, por conta de sua manutenção, “não devemos esquecer, no entanto, que o dom do conhecimento, a satisfação das necessidades estéticas, entre outros, é uma metáfora para a hospitalidade pública”.

Igualmente, o bom planejamento urbano de uma cidade faz com que se sinta nela a hospitalidade. No entanto, o que temos visto hoje e cada vez mais, são os meios de comunicação nos permitindo o “desligamento” fácil, distanciando-nos do “face a face”, do contato direto com o outro. Do ponto de vista do turismo, esse é mais um desafio a vencer – o da modernidade e suas consequências/impactos sobre nossas relações interpessoais.

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

No entanto, por mais que existam desgastes nas relações, é possível a busca da harmonia a partir de uma nova organização embasada em compreensões sólidas, como aquela proposta por Grinover (2007) que define a hospitalidade como lei universal que pressupõe a acolhida e a segurança 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 hóspedes, 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

consequências 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.

Castelli (2010) relaciona a cultura da hospitalidade 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/residente.

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

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 por aquele que melhor atenderá às suas expectativas como sujeitos em movimento e à procura de seu próprio ser.

Essa subjetividade criada para as cidades exige um olhar criterioso para acompanhar as nuances criadas a partir das percepções dos turistas, pois será aí a origem das estratégias de planejamento que poderão atender de forma objetiva aos desejos de todos. Castelli (2010) entende que, além de considerarmos as categorias propostas por Boff, precisamos nos comprometer com os princípios básicos da hospitalidade que englobam a segurança, cortesia, atenção contínua e coerência. Todos esses aspectos dependerão diretamente das ações participativas estabelecidas pelos setores público e privado que convergirão para a ampliação dos benefícios aos 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 e 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 aconselhável isolar as relações interpessoais da dinâmica social do dia a dia, pois as pessoas se encontram nesse caos de acontecimentos e emoções.

Uma vez que se assume a importância do cotidiano no debate acerca 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.

Muitos dos conflitos que surgem entre estrangeiros e moradores originam-se em mal-entendidos entre diferentes conceitos do que seja o espaço privado e o espaço

público, entre as diferentes formas de ver e viver a vida dos locais de origem e dos locais visitados, em que alguns comportamentos tidos como éticos e corretos em um lugar podem ser considerados inadequados ou reprovados no destino receptor. Seria importante, portanto, estabelecer-se espaços de diálogo que garantam a tão desejada harmonia nas relações entre visitantes e visitados (RAFFESTIN, 1997).

Camargo (2015) lembra que a “relação interpessoal é o componente básico da cena hospitaleira”. Chama a atenção para a importância de resgatarmos os conceitos sociológicos clássicos de relação primária – marcada pela intimidade –, e secundária – caracterizada pela etiqueta. Se a primeira busca a aproximação, a segunda “recomenda a distância e a polidez”. O autor recomenda, todavia, que essas noções não sejam consideradas como antagônicas, mas como “uma relação social afetada pela mobilidade geográfica, cultural, social e econômica”, uma vez que ao se distanciar de sua casa, a intimidade diminui e a polidez passa a se impor, ou seja, quanto mais longe de casa, mais os rituais de urbanidade e civilidade se acentuam (CAMARGO, 2015; Elias, 1994). Intimidade e anonimato, então, devem ser entendidos como um *continuum*, pois nunca são totais.

Cabe, aqui, a título de conclusão, retomar a ideia de Bachelard (1998) e associá-la ao turismo. Ao transpor a soleira da casa – em sentido literal, ou por analogia, da cidade –, o turista despertará (ou não) um sentimento de intimidade e a possibilidade do compartilhamento. Turistas e moradores deverão, assim, aceitar a condição de hóspede/anfitrião que carregam em si mesmos e tratar de romper as barreiras da desconfiança e do distanciamento. As regras da casa, por urbanidade e boa educação, deverão ser seguidas pelo visitante, do mesmo modo que o anfitrião deverá demonstrar acolhimento e proporcionar segurança ao estrangeiro. A cidade, por sua vez, deverá adotar medidas para que o turista se sinta não somente “como se estivesse em casa”, mas seguro e certo de que encontrará ali os bens e serviços que foi buscar.

É provável que não cheguemos a um entendimento pleno e conclusivo sobre a Hospitalidade – em qualquer que seja o aspecto do estudo -, mas sempre será possível aceitar seus desafios para a compreensão e o estabelecimento de relações interpessoais, que visem não somente à prestação de serviços de qualidade, mas principalmente o crescimento pessoal de cada indivíduo. Mas evidente que debater esse tema provoca a necessidade de transformações no nosso modo de pensar e atuar em situações que expressem opiniões divergentes, pois sempre estaremos em constantes deslocamentos e convivendo com novas pessoas e novos lugares.

REFERÊNCIAS

BACHELARD, Gaston. A casa: do portão ao sótão. O sentido da cabana. In: **A poética do espaço**. São Paulo: Martins Fontes, 1998. P.23 – 53

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um outro mundo possível: Hospitalidade**. Petropolis, RJ: Vozes, 2005. 199p.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Os interstícios da hospitalidade**. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015. Disponível em <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/574>>. Acesso em 14 Ago. de 2018.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços**. Saraiva, São Paulo, SP: 2010. 259p.

ELIAS, Norbert. **O processo civilizador**. Rio de Janeiro: Zahar, 1994.

DERRIDA, Jacques. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003. 135p.

GRASSI, Marie-Claire. **Transpor a soleira**. In: Montandon, Alain – O Livro da Hospitalidade. Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo, SP: Senac, 2011.

GRINOVER, Lúcio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo, SP: Aleph, 2007. 191 p.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004. 424p.

MALDONADO, Mauro. O estrangeiro. In: **Raízes errantes**. São Paulo: Ed. 34, 204. P. 29-34

ONFRAY, Michel. **Teoria da viagem: poética da geografia**. Porto Alegre: L&PM editores, 2009. 112p.

RAFFESTIN Claude. **Réinventer l'hospitalité**. In: *Communications*, 65, 1997. L'hospitalité. pp. 165-177. (Fichier PDF généré le 10/05/2018). Disponível em <https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1997_num_65_1_1997>. Acesso em 16 Ago. de 2018.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-043-8

