

As Relações entre Hospitalidade e Turismo: Análises e Perspectivas dos Ambientes em que Ocorrem¹

Marcelo da Graça Monteiro²

Universidade Anhembi-Morumbi

Resumo

Embora os temas turismo e hospitalidade pareçam caminhar lado a lado no aspecto cognitivo do conhecimento, é necessário que se preencham certas lacunas em suas definições e conceitos. Espaços estes que interferem no conhecimento até então produzido sobre esses assuntos, pois o que se encontra atualmente são distorções e conflitos entre o que são, de fato, turismo e hospitalidade. Na tentativa de “desmistificar” certos conteúdos inerentes ao pensamento atual, busca-se um estudo mais amplo de modo a fornecer um conhecimento mais aprofundado, um pouco fora dos discursos atuais vigentes. É dessa forma que se faz, a partir deste trabalho, uma análise sobre os fundamentos que cercam o entendimento de ambos os temas como forma de identificar os elementos que fazem parte do turismo e da hospitalidade e se são, como os discursos atuais denotam, relativos e tão importantes.

Palavras-chave: Turismo; Hospitalidade; Conceitos.

Abstract

Although tourism and hospitality subjects seems to be approximate in cognitive aspect of knowledge, it is necessary that certain gaps in its definitions are filled concepts. These spaces that interferes on knowledge produced until then on these subjects, therefore what meets currently are distortions e conflicts between what are, in fact, tourism and hospitality. In the attempt of "to demystify" certain inherent contents to the current thought, go through an ampler search and study in order to supply a deepened knowledge, a little different of current speeches. It is the way that makes, from this work, an analysis on the beddings that surrounds the agreement of both subjects as a way to identify the elements that are part of the tourism and hospitality and if they are, as the current speeches denote, relative and too important.

Key-words: *Tourism; Hospitality; Concepts.*

¹ Trabalho apresentado ao GT “Epistemologia e Pesquisa” do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 7 e 8 de julho de 2006.

² Professor do curso de Turismo e de Hotelaria da UNIFIEO de Osasco/SP.
Bacharel em Turismo pela UNIBERO em 2000.
Extensão em Geografia e História do Brasil pela USP em 2001.
Mestrando em Hospitalidade pela Universidade Anhembi-Morumbi desde março de 2005 (em curso).
Endereço eletrônico: monteiro_marcelo@terra.com.br

Num primeiro momento, associar conceitos aparentemente similares como os de turismo e os que decorrem da hospitalidade pode parecer uma tarefa simples, até porque tanto o senso comum quanto o pensamento científico, fornecem muitos argumentos que confirmam essa idéia. De fato, não é tão difícil imaginar esses dois conceitos sem haver uma mínima relação entre si, dando origem inclusive à idéia de que um não existiria sem o outro. Assim é que a formulação de um pensamento concatenado das relações entre turismo e hospitalidade parece dirigir-se a obviedade, sendo mesmo considerada como certa redundância. Afinal, será que é possível imaginar o turismo sem a concepção da hospitalidade?

Ao procurar entender profundamente aquilo que supostamente se conhece, geralmente se considera, num primeiro instante, que isso sim seja uma tarefa difícil. Entretanto, a metodologia nos ensina que existem diversas maneiras de se estudar um determinado assunto que auxiliam e facilitam o método de pesquisa. Uma delas pode ser a abordagem sistêmica, já que hospitalidade e turismo estão, de certa forma, interligados. Apesar disso, não cabe neste momento fazer uma análise e uma escolha de qual o melhor método científico para se estudar as relações entre hospitalidade e turismo, mas apenas demonstrar algumas etapas que são, ao mesmo tempo, fáceis e importantes para esse estudo.

Primeiramente, é preciso considerar alguns aspectos ligados a cada um dos temas que estão sendo estudados – hospitalidade e turismo –, buscando uma série de dados que possam fazer parte do respectivo contexto. Em seguida, ao analisar todas as informações de forma crítica, é necessário tentar entender ambos os fatores de maneira separada, porém sistêmica, para que seja formulada uma base de conhecimentos que possam sustentar um ou mais pensamentos e opiniões. Finalmente, é formado um conjunto de idéias que, de maneira ordenada e uniforme, procurará fornecer uma ou mais respostas ao problema, neste caso, as relações entre alguns dos elementos da hospitalidade (ambiente, cultura, etc.) com o turismo e suas implicações num contexto mais amplo.

Hospitalidade

Como forma de buscar uma melhor compreensão sobre o que seja a hospitalidade e como ela se processa em um determinado meio, seja público, privado, natural ou cultural, tomemos emprestada a definição do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi-Morumbi:

Hospitalidade pode ser entendida como um processo e uma atividade que possibilita abrigo e acolhimento, além de possibilitar o compartilhamento

de valores e conhecimentos entre hóspedes e anfitriões. Isso significa que a Hospitalidade implica práticas de sociabilidade, parcerias e serviços que facilitam o acesso a recursos locais e, também, proporciona relações que vão além da interação imediata.

Qualquer gesto de Hospitalidade manifesta-se quando há uma reciprocidade entre dois tipos de indivíduos: o anfitrião, que está “dentro”, no interior de algum espaço e que recebe o hóspede, que está “fora”, no exterior de algum espaço, de passagem. A Hospitalidade, portanto, implica a transposição de um espaço e a estruturação de um ritual de acolhimento. O espaço a ser transposto pode ser um espaço geográfico em seus dois componentes - o doméstico, o urbano e o rural; ou um espaço psíquico - a transposição de um território, o território do outro.

O componente doméstico compreende essencialmente a prestação, gratuita ou não, de serviços oferecidos por uma pessoa em seu próprio lar, abrangendo fundamentalmente leito e/ou alimentação. O componente urbano refere-se, basicamente, às características de um espaço coletivo - a cidade, que acolhe o estranho por meio de sua infra-estrutura e sistemas de comunicação e que possibilita ao indivíduo a orientação, o abrigo e a proteção.

Sendo a hospitalidade entendida a partir de um processo, é imperativo que haja uma base que sustente a idéia de como ele é formado, algo que permita compreender quais as condições necessárias para que um espaço específico possa ser julgado como hospitaleiro. Tendo essa preocupação em mente, Gomes (2002) analisou o espaço público-comercial na região francesa de Belleville, caracterizando-o por fatores que ela considera como elementos de hospitabilidade. Esses fatores coincidem com a definição da Anhembi-Morumbi no que tange aos chamados espaços físico-geográficos e espaços psíquicos.

Elementos do espaço físico-geográfico

Estética
Asseio
Mobilidade

Elementos do espaço psíquico

Acolhimento
Trocas
Doações

A hospitalidade não se baseia somente nos critérios de receber, hospedar e alimentar bem quem é de fora, mas também implica uma série de questões relacionadas aos próprios moradores da região, a chamada hospitalidade pública. É o que permite à sua população desfrutar de uma série de recursos (naturais e/ou culturais) não só para sua sobrevivência, como também para levar uma vida digna. Alguns dos critérios da hospitalidade pública abrangem, de maneira uniforme, os sistemas de hospedagem, viário e de transportes, de comunicações (acesso e disponibilidade de informações), de equipamentos e áreas de lazer (parques, restaurantes, etc.) e de infra-estrutura. Outros ainda são levados em conta como liberdades de escolhas diversas, segurança, higiene, educação, emprego e trabalho (como

forma de sustentabilidade de um estilo de vida mais equilibrado) etc. Conseqüentemente, isso é algo que, além de ser valorizado pelos forasteiros, igualmente o é para quem é nativo ou residente. Assim é que se formam as bases conceituais para a chamada qualidade de vida da população local.

Entende-se por qualidade de vida as condições ecológicas e sociais de um espaço, que seja explorado e ocupado pelo homem com uma certa garantia da satisfação de suas necessidades e desejos, mediante o uso de recursos naturais e culturais. Tal garantia se definiria pela sustentabilidade desses usos, a partir de um planejamento estratégico, de forma que, a partir de certos indicadores, o nível da qualidade de vida pudesse ser mensurado. “*Eles (os indicadores) são construídos a partir de uma racional idade, ou seja, de um ‘modelo de desenvolvimento’ que a sociedade adotou, mas que já quer modificar em função dos resultados adversos que o modelo apresentou.*” (GRINOVER, 2003). Portanto, a mensuração da qualidade de vida de uma população pode se dar por meio desse modelo, de maneira que se permita modificar, no futuro, alguns critérios e indicadores em função dos resultados adversos que o modelo apresenta em determinada atualidade. Segundo Grinover, tais indicadores seriam aspectos relacionados a elementos naturais (água, ar, clima, topografia, vegetação, etc.), sócio-geográficos (zoneamento, população, nível de renda, institucionalização do sistema de planejamento, etc.), estruturais (serviços de transporte, comunicações, distribuição de água potável, coleta/destino/reciclagem de resíduos, habitação, indústria, saúde, segurança, produção e uso de energia, qualidade ambiental e sistemas de recepção de estranhos – rede hospitaleira).

Turismo

O turismo é uma área que teve seus estudos mais intensificados na última década e devido à sua grande complexidade, existe atualmente uma grande dificuldade em se conceituar o fenômeno de forma coerente. A existência de classificações e tipologias muito amplas tem servido a uma série de conceitos no que se refere, por exemplo, ao turismo de negócios, turismo religioso, ecoturismo, turismo de compras e muitos outros. Por outro lado, há uma corrente de pensadores que pretendem buscar uma melhor conceituação a respeito do fenômeno turístico enquanto atividade social e dinâmica por meio de um melhor embasamento teórico, fundamentado em novas idéias com relação ao conhecimento atual sobre o turismo e sua relação com outros tipos de viagens.

Na última década houve uma preocupação constante entre estudiosos de diversas áreas

e profissionais do turismo em analisar e classificar algumas das práticas comuns aos viajantes de modo geral. Ao observarem o espaço atuante e a infra-estrutura utilizada, surgiram questões que deram forma a uma série de tipologias e segmentos que, ao longo do tempo, tornaram-se conceitos de turismo. Muitos desses estudiosos, a respeito de suas observações, tornaram-se autores (alguns consagrados) de livros que tratam especificamente do turismo sob a ótica de suas respectivas especializações, como sociologia, economia, psicologia, administração, geografia e mesmo turismo. Uma grande parte desses livros corresponde a introduções, fundamentos e teorias gerais onde é feita uma reflexão com base em diversos outros autores que visa conduzir o leitor àquilo que seria considerado turismo a partir de uma série de modelos infundáveis. Um exemplo é o estudo que se faz sobre os deslocamentos humanos ao longo de milhares de anos, de forma conjuntural e de acordo com uma área específica do conhecimento.

O psicólogo Ross (2002) cita uma série de autores estrangeiros conhecidos do meio turístico acadêmico para servir de base à sua introdução e compreensão do enunciado. Tanto em sua obra quanto na maioria das obras que tratam da conceituação e do significado de turismo, são ainda utilizadas várias citações de órgãos interessados nos dados desse setor, como é o caso da OMT - Organização Mundial do Turismo, que é a de maior destaque e a mais aceita. Entretanto, é interessante notar que o autor aponta uma ligeira distinção entre as atividades do turismo de outras atividades, a partir da menção de Burkart e Medlik (1981). Cohen (1974), que é citado por Ross, identifica algumas características da viagem turística que diferenciam o turista de outros viajantes e que são importantes para entender que, depois de traçar o perfil do viajante considerado como turista, há um entendimento de que a idéia de turismo surge a partir da relação turismo/lazer/trabalho, ou seja, uma definição de turismo a partir das motivações e atividades que os viajantes do turismo manifestam tanto em seus locais de origem como de destino. Outro autor que define o turismo é Dias (2005) que, apesar de ser sociólogo, define a atividade turística do ponto de vista mercadológico-operacional, partindo de conceituações específicas da OMT. Embora didático, Dias menciona as diferenças existentes entre as viagens de modo geral e do turismo em particular a partir do surgimento dos termos *turismo* e *turista* no início do século XIX e do respectivo significado dessas palavras no contexto atual, citando outros autores. Assim, ele reconhece que existem diferenças, entretanto, suas diversas citações impedem identificá-las de uma maneira mais clara e objetiva.

Além daqueles que conceituam o turismo sob a ótica de suas áreas de especialização

acadêmica, são levados em conta também os profissionais que atuam no ramo e que possuem experiência em virtude de seu tempo de atuação no setor, ainda que muitos deles não tenham nenhuma ou possuam pouca formação e especialização. Desse modo, tornam-se numerosos os exemplos que se possam dar àqueles que escrevem sobre o tema com base em afirmações genéricas nas áreas de administração, economia e direito, só para citar alguns. Muitos dos conceitos que surgem desses exemplos são definidos de forma individual, mesmo quando os autores dessas teorias concordam que se deve tratar a questão de maneira multidisciplinar. Em boa parte, eles atribuem uma definição sobre turismo de acordo com o enfoque de sua pesquisa, como se o conceito de turismo pudesse ser somente definido a partir de uma ou outra visão do mercado, do marketing, da ecologia, etc. Com exceção a algumas linhas de pensamento acadêmicas e até mercadológicas que iniciaram uma revisão conceitual sobre alguns segmentos turísticos, embora ainda não tenham sido encontrados trabalhos elaborados nesses parâmetros, a maior parte delas ainda sequer questionam o raciocínio existente. Isso supõe que deva existir ou uma interpretação ingênua das variadas práticas consideradas turísticas ou um total descaso com o assunto. Em outras palavras, é como se existissem certos “mitos” em torno do tema. Uma proposta, portanto, seria exatamente “desmistificar” alguns aspectos que possuem maior relevância e comprovar, a partir de uns poucos, porém, inquietantes autores que buscam a mudança desse paradigma, a origem e a veracidade do pensamento tradicional, com novas ações que possam ser dirigidas ao setor, tanto nas áreas operacionais quanto nas áreas de planejamento. Sob esse argumento, existem duas principais perguntas que, embora de modo abrangente, precisam ser respondidas; Viajar, por si só, é fazer turismo? Para fazer turismo é necessário viajar? Responder a estas questões é a crença de que o tema possa esclarecer melhor o assunto.

Enquanto uma nova proposta de pensamento sobre esse assunto ainda começa a tomar corpo, adotemos o presente axioma do senso comum: turismo é toda e qualquer forma de deslocamento entre o ponto de origem e o local de destino, com período de tempo superior a vinte e quatro horas e inferior a um ano, com todas as suas interferências sobre o meio natural e cultural. Sobre esse argumento, entendam-se as diversas relações provenientes da dinâmica do turismo enquanto fenômeno caracteristicamente social sob o aspecto da hospitalidade.

Considerações Finais

As transformações advindas da pós-modernidade alteraram o comportamento das pessoas e o ritmo dos lugares, pondo fim aos seus aspectos singulares. Agora, quase tudo é absolutamente sentido em toda parte do planeta (efeito borboleta), o que o torna uma grande e variada vila global. Nesse ambiente, o indivíduo não é pessoa, mas cidadão (de cidade) que sempre está preocupado e quer saber do aumento do PIB, das novas tecnologias que, além de serem novas, são maiores (em capacidade), mais velozes e, portanto, melhores. Com a informação ao alcance imediato, busca-se avaliar, medir, mensurar, analisar, pesquisar os índices, tabelas, conceitos, interpretações, etc. para que seja possível conhecer e escolher absolutamente quase tudo: a carreira, a profissão, o estilo de vida, o sexo dos bebês... Há um limite? É possível, se considerar-se que toda a tecnologia avança até o limite em que as pessoas se sentem obrigadas a se controlarem (a si e aos outros), tudo para que ela não caia em mãos erradas.

Sob o conhecimento acerca do turismo, é impossível afirmar que ele não dependa dos aspectos da hospitalidade do lugar visitado. Os fatores que indicam a qualidade de vida da população local dão mostras que podem influenciar a escolha dos turistas por determinado destino, ao mesmo tempo em que somente a presença deles em certos lugares também interfere na vida nativa. Em lugares onde a qualidade de vida local não chega a atingir níveis satisfatórios, é possível que o turismo ocorra de forma diminuta, já que o turista propriamente dito, aquele que busca prazer em sua viagem, além dessa busca, procura, em geral, tão somente a fuga de seu cotidiano. É natural, portanto que ele busque por ambientes considerados hospitaleiros. Mas, como o turista, em boa parte, retribui tal hospitalidade? É possível que ele sempre encontre a hospitalidade na maior parte de sua busca por tais lugares? Se o turista procura por algo que seja diferente de seu cotidiano, devemos entender que ele deseja escapar, mesmo que momentaneamente, de uma rotina ou de um ambiente inóspito. É preciso lembrar que, mesmo em locais com alto índice qualitativo, o ser humano necessita se desalienar desse espaço em breves períodos, algo que pode ser melhor explicado a partir de análises mais detalhadas sobre os deslocamentos humanos ao longo do tempo. Em lugares inóspitos de origem, geralmente essa inospitalidade é transportada para os locais visitados, principalmente nos períodos sazonais como as férias e feriados, na forma de barulho, trânsito intenso, filas na padaria, falta de água... um caos. Além disso, a infra-estrutura turística ainda serve à circulação acelerada das pessoas acostumadas ao compasso de seu habitat que, na maioria das vezes, é a metrópole ou a megalópole..

(...) o turista não é só ignorante e estúpido. Curioso de tudo, atrapalhado em tudo, comprando tudo, ele é voraz, investindo em todos os espaços, destruindo tudo sob sua passagem. (...) Parasita fotófago, este nômade 'toca em tudo', se infiltra, suja, viola e rouba tudo que se encontra ao seu alcance, ainda que seja apenas um olhar. (URBAIN *apud* AVILLA NETO, 2000).

Seria o turismo um fenômeno etnocida, o qual destrói a cultura local? ³

Diferente do turismo praticado no século XIX e até a década de 1930, a pós-modernidade transformou o turista atual. O que realmente importa agora é estar longe só para poder escapar do cotidiano, já que quase todos os lugares são parecidos... e inóspitos. “Por isso o turista sente saudades de casa, porque não encontra lugares, somente não-lugares” (AVILA NETO, 2000, p.18). Por essa razão, se deve considerar a prática atual do turismo moderno, como uma forma de sugerir mudanças de pensamento e de atitudes em relação ao *ser*, muito mais do que em relação ao *ter* do pós-modernismo, agregando não somente valores econômicos, mas também humanos. Tudo dependerá do modo no qual ele se desenvolva, não só o turismo, mas também, e principalmente, o turista. Desse modo, é necessário ter não somente viagens diferentes, mas também pessoas diferentes juntamente com lugares de origem que possuam aspectos singulares e diferenciados em termos de opções de lazer contra o tédio.

O termo *viagem* que se origina do francês *travail*, significa labor, trabalho. No tempo em que elas eram inóspitas, eram também necessárias para a descoberta e conquista de novas terras, defesa de ideais e para levar a palavra de Deus. Entretanto, obviamente, não eram turísticas. Turismo deve envolver lazer, recreação, ócio, aprendizado e conscientização (pensamento) constantes, muito mais tempo livre, diminuição e até o fim dos padrões e das viagens de negócios – porque não? –, da sazonalidade incentivada pelo trabalho, enfim, deve envolver o viajar turisticamente... Não deve ser apenas uma fuga momentânea da rotina, embora muitos assim o considerem nos seus momentos de folga. Quanto à infra-estrutura, vários são os estudiosos que defendem que não se deve apenas prepará-las para servirem ao turismo – isto impulsiona ainda mais os problemas acarretados pelo turismo de massa – mas se deve, isso sim, melhorar as condições de qualidade de vida de todos.

O objetivo constante sobre a quebra de paradigmas nos diversos campos das ciências torna o conhecimento humano algo muito efêmero. É questionável até que ponto o ser humano, baseado muitas vezes em idéias positivistas, consegue, de fato, planejar algo para

³ Considera-se que em alguns lugares, o hábito de pechinchar esteja desaparecendo e ocasionando o aumento do custo de vida local – um enfoque com tratamento econômico.

daqui até cem anos, como é o caso da questão da sustentabilidade ambiental. Muitos são os cuidados com indicadores e estatísticas que costumam ser relegados nas planilhas, como é o exemplo clássico da média do frango⁴. Será que os indicadores atuais que foram mencionados, servem para determinar as tendências nesse período? Não estariam alguns autores que hoje são encarados como motivos de anedota, certos ao afirmarem, como Thomaz Malthus, que a grande causa de todos os males atuais é a superpopulação?

“Cidades com 400 mil ou 500 mil pessoas são desvios da natureza – psiquiatra francês em 1819” (HILLMAN, 1993, p. 37).

Visto o quadro atual, é possível algo ser sustentável nos dias de hoje?

Devemos lembrar que as pessoas deixam antepassados e o que elas consideram hoje em cem anos, a natureza conta em milhões. Sistemas políticos e econômicos também mudam. Será que estamos, de fato, preocupados com as futuras gerações? Supondo que houvesse um futuro ou até mesmo um presente sem ou nenhuma tecnologia avançada, como o homem moderno sobreviveria? A história mostra que, provavelmente, ele se adaptaria de modo a contar histórias, escrever, pensar, refletir, viajar... inclusive nas idéias. Assim é que mudanças não devem envolver somente planejamento, mas reflexões. E o turismo pode ser a chave – *stop, think about and, slowly, create.*

Com o domínio da ciência, passamos a ter o domínio quase total sobre nós mesmos e esta responsabilidade é exclusivamente nossa. Nós não a dividimos com mais ninguém, contrariamente ao que ocorria no passado. O que nos resta, então?... agir (SERRES *apud*, AVILLA NETO, 2000).

Referências bibliográficas

MESTRADO EM HOSPITALIDADE. Site da Universidade Anhembi-Morumbi. Disponível em <<http://www2.anhembi.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=45961&sid=3021>>. Acesso em 28 fev. 2006.

AVILA NETO, Wenceslau. *Quando viajar não é partir – uma reflexão sobre turistas, viajantes e viajados*. São Paulo. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Turismo e Hotelaria. Senac, 2000.

⁴ Um quadro hipotético demonstra que se uma pessoa comeu dois frangos e uma outra não comeu nenhum, na média cada pessoa comeu um frango.

IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL
Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo
Caxias do Sul, RS, Brasil – 7 e 8 de Julho de 2006

DIAS, Reinaldo. *Introdução ao turismo*. São Paulo: Atlas, 2005.

GOMES, Laura Graziela. Comércio étnico em Belleville. *Revista Estudos Históricas* - Faculdade Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, n. 29, 2002.

GRINOVER, L. Hospitalidade e qualidade de vida. In: DENCKER; BUENO (Orgs.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HILLMAN, James. *Cidade e alma*. São Paulo: Studio Nobel, 1993.

KRIPPENDORF, Jost. *A sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Civilização Brasileira, 1989.

OMT (Organização Mundial de Turismo). *Introdução ao turismo*. São Paulo: Roca, 2001.

ROSS, Glenn F. *Psicologia do turismo*. São Paulo: Contexto, 2002.

YOUELL, Ray. *Turismo: uma introdução*. São Paulo: Contexto, 2002.