

Produção do turismo e sítios simbólicos de pertencimento: inserção da comunidade local como fator de hospitalidade ¹

Yara Silvia Marques de Melo Issa²

Universidade Anhembi Morumbi

Resumo: Com base na teoria dos sítios simbólicos de pertencimento de Zaoual, a pesquisa discute a questão da inserção do turismo em economias locais, tomando como evidência empírica o município de São Luís do Paraitinga. Analisa a questão da inclusão e exclusão da população local no mercado de trabalho criado pela atividade turística. Por meio de pesquisas exploratória, bibliográfica e documental, são construídos o referencial teórico e o histórico do município. Considerando o emprego como um dos elementos importantes na definição da identidade, relaciona a questão da inclusão no mercado de trabalho como forma de acolhimento do munícipe. As categorias analisadas: o sítio simbólico de pertencimento, a dádiva, a hospitalidade, o planejamento e o trabalho. Ressalta o novo paradigma proposto para o século XXI: priorizar o *homo situs*, em detrimento do *homo economicus*. E que, em algumas comunidades, o vínculo, a aliança do dar, receber e retribuir é viável e exequível na contemporaneidade.

Palavras-chave: sítio simbólico de pertencimento; dádiva; hospitalidade; planejamento; trabalho.

1. Introdução

Atualmente, observa-se que as políticas públicas seguem, via de regra, modelos importados, que priorizam o lado econômico, especialmente acenando com possibilidades, nem sempre reais, de lucro, o que resulta na introdução do turismo por meio dos planos encomendados pelos prefeitos a técnicos que nem sempre compreendem e valorizam as especificidades da cultura local. Nessa perspectiva, é especialmente importante a idéia de sítio, de entendimento dos valores locais, estudados por Zaoual (2006), que se aproxima de estudos sociológicos desenvolvidos por Demo (1985) e contribuem com a discussão da necessidade de uma mudança de paradigma para outras abordagens, visando ao desenvolvimento de economias locais de uma forma mais humana, mais voltada para o homem, vendo-o e compreendendo-o em sua totalidade, adotando um procedimento que

¹ Trabalho apresentado ao GT – 02, “Epistemologia e Turismo” do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – SeminTUR. Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina. Universidade Caxias do Sul – UCS, Caxias do Sul, Brasil - 27 e 28 de junho de 2008.

² Mestre em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi; bacharel em Turismo pela Universidade Paulista; Mestre em Turismo Ambiental e Cultural: Planejamento e Gestão (*stricto sensu*) pelo Centro Universitário Ibero Americano; pós-graduada em Turismo Ambiental (*lato sensu*) pelo Senac; docente da Universidade Paulista – UNIP e do Instituto de Ensino e Pesquisa Albert Einstein. lpyptony@uol.com.br.

contemple não apenas aspectos técnicos e racionais, mas todas as dimensões culturais, freqüentemente contraditórias, que integram as raízes das localidades.

Zaoual (2006) discute a questão do desenvolvimento das economias locais, na óptica do sítio simbólico de pertencimento, propondo uma diversidade de caminhos para os autores sociais organizarem e dirigirem seus próprios destinos, respeitando a diversidade cultural. A filosofia do sítio simbólico de pertencimento destaca a inconveniência de transferir mecanicamente os modelos de economia e administração de um espaço para outro, enfatizando que o homem possui um sítio simbólico de pertencimento, que é uma estrutura imaginária de coordenação econômica e social que associa as duas dimensões — diferente da do mercado, em que são antagônicas —, ou seja, a teoria dos sítios visa à pluralidade dos modos de coordenação, inserindo a dádiva, a solidariedade, a reciprocidade, a cooperação, a socialização e a aprendizagem recíproca de forma abrangente.

A filosofia da análise dos sítios instiga a reconsiderar e refletir a respeito da situação do homem no século XXI, analisando os enganos cometidos nos processos de desenvolvimento e de globalização econômica, em suas relações contraditórias com a diversidade de culturas e civilizações existentes no mundo. Propõe a valorização do *homo situs*, ou do homem situado, pertencente ao sítio, aos seus valores, contrário ao reducionismo, aquele voltado apenas aos interesses econômicos.

A teoria econômica dos sítios objetiva combinar cultura, economia, ecologia, com ênfase na escala local e na diversidade das práticas econômicas, pois é nesse nível (na escala local) que aparece toda a riqueza.

Essa forma de abordagem permite associar a questão do sítio simbólico de pertencimento e do homem do sítio, o homem da situação, do local, com a circulação do dom, da dádiva, da hospitalidade, apontando na direção de um paradigma alternativo, de uma nova forma de perceber, interpretar e organizar e planejar, considerando fundamentalmente os valores, os ritos, os mitos locais. Partindo desses fundamentos, este artigo adota uma perspectiva exploratória de análise, buscando identificar a dinâmica dessas questões no município de São Luís do Paraitinga.

O processo de dar, receber e retribuir permeia as formas de organização presentes nos sítios, alicerçando as culturas locais, constituindo um conjunto de regras e relações que filtram os fluxos provenientes da escala global para a local, gerando novas formas de comportamento que interferem em toda a teia social de relações.

Assim, embora a dádiva possa ser mais facilmente observada no plano das relações interpessoais — laços familiares, amigos e vizinhos —, ela também está presente em outros planos da vida social, nas relações funcionais, nos aparelhos políticos, econômicos e científicos.

A categoria básica da hospitalidade é o acolhimento, o receber o outro, o diferente, em diversas formas e circunstâncias. Dessa forma, a hospitalidade não consiste apenas na organização do ambiente, da festa, da ceia, do repouso, mas sim no acolher o próprio indivíduo — o outro — em seu espaço, em seu sítio de pertencimento. Portanto, entende-se que faz parte das questões relativas à hospitalidade as condições de sobrevivência no sítio daquele que ali nasceu ou escolheu para sua vivência e permanência. Logo, as mudanças introduzidas em qualquer sítio devem estar em sintonia com particularidades, singularidades, mitos, ritos, cultura do sítio, para que possam ser assimiladas, envolvendo a participação de todos no processo.

2. A hospitalidade no município

Entende-se que a hospitalidade presente no município não se restringe a uma oferta apenas comercial de hospedagem e restauração, mas se enquadra no âmbito das relações humanas, como destacado nos estudos da escola inglesa, que percebem a hospitalidade como relação sujeita a regras e padrões que vão além das relações contratuais, para que se possa atender aos interesses do hóspede e do hospedeiro.

Com base nesse referencial, julgou-se pertinente refletir sobre a questão do acolhimento do próprio munícipe no processo de desenvolvimento e produção da atividade turística. A idéia é que a inclusão do munícipe se faria pelo mercado de trabalho; assim, um alto grau de absorção da população local nos empregos gerados pela atividade turística poderia ser um elemento indicativo de hospitalidade do local.

Então, a visão de que o turismo deve gerar emprego e renda para a população local estaria em sintonia com a idéia de formação de territórios mais hospitaleiros. Com essa premissa, seria possível atribuir à atmosfera de hospitalidade percebida no município de São Luís do Paraitinga uma conseqüência dos empreendimentos trabalharem quase que exclusivamente com recursos humanos de origem local?

No campo do turismo, entende-se que a hospitalidade é uma dinâmica que pode ser orientada e trabalhada para o melhor desenvolvimento da atividade, agregando benefícios aos atores envolvidos no fenômeno, ou seja, comunidade, iniciativa pública, iniciativa privada, visitantes e turistas.

Considerando que a hospitalidade apresenta certa proximidade com questões como solidariedade, vínculos e laços sociais, parece viável a hipótese de que a hospitalidade, estando na base da constituição e formação das comunidades, se inicie por compromissos que impliquem primeiramente aqueles que se encontram diretamente envolvidos, ou seja, seus membros, para que depois possa ser proporcionada aos de fora, aos visitantes e aos turistas.

Supõe-se que, para receber o outro no seu espaço, necessita-se prioritariamente receber o seu no próprio espaço, ou seja, proporcionar ao sitiante a oportunidade de agir e usufruir seu sítio, seu espaço, absorver no lugar e no cotidiano uma forma de desenvolver alguma atividade e com ela subsidiar o seu sustento, suprir suas necessidades e se sentir acolhido no próprio sítio, no próprio espaço onde múltiplas relações se estabelecem, onde os vínculos acontecem entre elas e o trabalho, ter uma ocupação, julgando que a absorção de recursos humanos internos, advindo da própria localidade nos postos de trabalho, possa ser percebida como fator de acolhida, de oportunidade de inserção e hospitalidade.

3. Dádiva, hospitalidade e a produção do turismo

Parte-se da premissa básica de que o turismo é um fenômeno social, que envolve relações, vínculos, trocas de interesses entre os diversos setores e atores e que desse relacionamento possa resultar tanto relações amistosas e satisfatórias, quanto vínculos insatisfatórios a um dos atores envolvidos. Para que o turismo aconteça, é necessária uma rede de empreendimentos e serviços complementares, que envolva a prestação de serviços tanto de natureza formal quanto informal, resultando em vínculos de trabalho, tanto formais quanto eventuais. O objetivo dessa rede é, em primeira instância, atender às expectativas e necessidades do turista, sendo, em termos ideais, formada por profissionais habilitados e aptos a desenvolver suas funções. Para atender o turista, é preciso que o funcionário tenha noções de procedimentos, regras, normas, atitudes referentes a suas atividades laborais, o que requer a compreensão da própria essência do serviço prestado.

A absorção da mão-de-obra local não é um processo automático; requer um processo de aprendizado, investimentos, formas de gerenciamento e gestão que promovam o crescimento e a especialização da mão-de-obra, para que ela tenha acesso aos postos de trabalho criados pelo turismo em todos os níveis.

Há, no relacionamento com as pessoas e com o lugar, não só a visão econômica, mas também a troca dos valores, das culturas, do diferente e até do inusitado. Assim como existem

exemplos de lugares onde o turismo é aparentemente apenas negócio, também existem locais em que o turismo foi aos poucos acontecendo sem interesses essencialmente econômicos; foi amadurecendo pelo fato de os interessados se identificarem ou terem a curiosidade de conhecer o lugar, resultando no despertar da população local, percebendo que seus valores, seus mitos, sua cultura, seu patrimônio poderiam vir a ser divididos e compartilhados com os de fora, e com isso desenvolver atividades capazes de gerar emprego que insiram, na atividade turística, os nativos e residentes, como se percebeu no sítio São Luís do Paraitinga.

Mauss já assinalava que, além da obrigatoriedade em atender ao que foi estabelecido no contrato, há a parte, a ação que emerge do desinteresse, envolvendo trocas diversas, como mercadorias por um lado e sorrisos por outro (MAUSS *apud* MARTINS 2006, p. 90). A sociologia de Mauss enfatiza a idéia de uma totalidade simbólica, considerando a sociedade como um todo, integrado por significações circulantes — gestos, risos, palavras, presentes, sacrifícios.

Diante do exposto, percebe-se que, no relacionamento entre visitantes e visitados, hóspede e hospedeiro, não há apenas a troca, o valor atribuído à questão econômica, mas também se estabelecem vínculos não obrigatórios entre as partes envolvidas. Os dois elementos coexistem: por um lado, o interesse do retorno econômico para a manutenção do negócio e da sobrevivência; e, por outro, do valor humano, do valor simbólico que envolve e fecha o círculo dos envolvidos e cúmplices dessa aliança: o dar, receber e retribuir.

Por meio da observação das práticas formalmente aprendidas em outros contextos, é possível que os pertencentes ao sítio gerem novas e criativas formas de atendimento incorporando ao serviço um estilo próprio e diferenciado cuja origem seja o próprio capital simbólico do local, permitindo a inserção da cultura e da comunidade local no processo produtivo do turismo.

Apostar no nativo é um ato de confiança que dá ao residente oportunidade de integrar-se ao mercado de trabalho dedicado a receber o turista. Essa seria uma primeira etapa da hospitalidade como dádiva: a aposta na capacidade e potencialidade da população local, que seria retribuída no momento em que essa viesse a receber o turista.

Com base nos pensamentos de Mauss, buscou-se interpretar, nesta pesquisa, a natureza do vínculo, estabelecido entre os empreendedores locais e os nativos e residentes, identificando uma espécie de compromisso que está na base das relações e que se reflete na atmosfera hospitaleira no município de São Luís do Paraitinga.

4. Hospitalidade no turismo

Com relação ao turismo, a premissa básica tem sido de que é um setor que, assim como os demais setores primários e secundários, contribui e poderá contribuir para o desenvolvimento econômico local, mas não se pode esperar que ele seja o único a resolver os problemas econômicos de uma dada sociedade, gerando emprego e renda.

Lugares onde são construídos *resorts*, cassinos, parques temáticos, entre outros equipamentos para o entretenimento e lazer, importam os insumos e até a mão-de-obra de outras localidades, não fazendo uso e nem trazendo benefícios para o comércio e a comunidade local; nesses casos, a comunidade sente-se negligenciada pelo processo de apropriação do turismo e exploração de seu espaço e de seus direitos.

Se, para que no turismo ocorra a hospitalidade, no sentido de receber o outro, é necessário envolver as pessoas e o ambiente onde esse fenômeno acontece, presume-se que, para o encontro ocorrer amistosamente, algumas providências devam ser tomadas por parte dos atores receptores e algumas regras devam ser cumpridas e respeitadas por parte do visitante.

5. Características do sítio São Luís do Paraitinga

O município de São Luís do Paraitinga pertence ao estado de São Paulo e integra a região do Vale do Paraíba, localizada entre as serras do Mar, da Mantiqueira e da Bocaina, estendendo-se pelos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, constituída por algumas dezenas de municípios. Está situado no topo da Serra do Mar, tendo como vias de acesso as rodovias Presidente Dutra — BR 116 —, Ayrton Senna — SP 70 —, Governador Carvalho Pinto — SP 70 — e Dr. Oswaldo Cruz — SP 125, entre Taubaté e Ubatuba.

O que permanece da fase áurea de São Luís do Paraitinga, no centro urbano, constitui o patrimônio histórico-cultural da cidade, resgatando o cotidiano e a situação econômica dos luisenses daquele tempo. Atualmente, mesmo usados para outras finalidades, esses bens continuam como parte integrante da comunidade, ligando o passado ao presente. O centro urbano da cidade foi tombado em 1977, pelo Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Artístico, Arqueológico e Turístico do Estado — CONDEPHAAT.

As festas populares e as tradições religiosas também foram preservadas, caracterizando a cidade como a mais festeira da região. As danças típicas, como catira, moçambique, fitas, balaio, jongo, mulher da pinga, folia de reis, cavallhada, são organizadas por grupos da cidade.

A economia municipal hoje está baseada na criação de gado de leite e de corte, com grande expansão da silvicultura e olericultura, além do turismo, que é hoje uma das principais atividades econômicas do município.

No município de São Luís do Paraitinga, o turismo foi se infiltrando, num primeiro momento, de forma espontânea; os visitantes e turistas foram aos poucos se aproximando, instigados pelos recursos naturais, culturais, o patrimônio arquitetônico e, principalmente, pelas festas. A comunidade e o prefeito também foram aos poucos se conscientizando do potencial existente no município e deram os primeiros passos para obter o título de estância turística.

6. O patrimônio arquitetônico, natural e cultural e as manifestações populares de São Luís do Paraitinga

O município de São Luís do Paraitinga dispõe do maior conjunto arquitetônico de casas — térreas e assobradas — tombado pelo Conselho de Desenvolvimento do Patrimônio Histórico, Arquitetônico, Artístico e Turístico — CONDEPHAAT — no estado de São Paulo. São noventa edificações declaradas de interesse paisagístico. Em 1981, o CONDEPHAAT outorgou à cidade o título de “a mais brasileira das cidades paulistas”, e, em 5 de julho de 2002, o município tornou-se estância turística.

O atual conjunto arquitetônico de São Luís do Paraitinga, notável por sua homogeneidade, data, em grande parte, do século XIX, quando a cidade experimentou seu período de maior expressão econômica e política. Os edifícios que compõem o patrimônio histórico-arquitetônico do município estão divididos em dois conjuntos: o conjunto urbano, formado por casarões localizados no centro da cidade, e o conjunto rural, formado pelas fazendas.

Além do patrimônio histórico-arquitetônico, no município de São Luís do Paraitinga encontra-se a sede do Núcleo Administrativo Santa Virgínia, do Parque da Serra do Mar (com uma área total de 315.390 hectares), passando pela faixa litorânea, representando a maior porção contínua preservada de Mata Atlântica do Brasil, que foi declarado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura — UNESCO — Patrimônio da Humanidade. A área do núcleo é rica em recursos hídricos com diversas cachoeiras, vegetação integrada totalmente à zona de domínio da Mata Atlântica, com riqueza de espécies arbóreas e arbustivas.

7. Eventos e manifestações folclóricas em São Luís do Paraitinga

O município organiza eventos durante o decorrer de todo o ano, uma série de festas, de encontros técnicos e científicos, com parceria, envolvimento e comprometimento da iniciativa pública (prefeitura), da iniciativa privada (comércio, empreendedores) e da comunidade local, que dinamizam o fluxo de visitantes e turistas e o comércio local.

Nas pesquisas e nos contatos realizados com a comunidade local, por intermédio de entrevistas, depoimentos, pesquisa bibliográfica e observações em campo, pôde-se perceber a importância que a comunidade local atribui a esses eventos pela sua significância, valor, envolvimento, cumplicidade, orgulho e representatividade revelados.

Entre os diversos eventos, a maioria representa as manifestações tradicionais, populares e folclóricas da comunidade de São Luís do Paraitinga. As principais festas consideradas pela comunidade e pelos visitantes são: a Festa do Divino Espírito Santo, o Carnaval e a Festa do Saci Pererê. É importante mencionar que São Luís do Paraitinga é uma cidade reconhecida como terra do folclore e de músicos.

O turismo pode vir a ser um colaborador econômico para a localidade, desde que ela esteja apta e disposta a incluí-lo no sítio; é uma opção que se acredita deva ser respeitada; pois o sítio pode fazer uso do turismo para seu benefício e não o contrário: o turismo beneficiar-se do *homo situs* para torná-lo o *homo economicus*. Vislumbrou-se que, em São Luís do Paraitinga, as festas, as crenças, o convívio, os símbolos, as tradições são valores imensuráveis para os sítiantes.

8. A organização do turismo no sítio simbólico de São Luís do Paraitinga

Alguns residentes em São Luís do Paraitinga, porém não nativos, e que adotaram o município para residir e desenvolver alguma atividade relacionada com o turismo, após terem se aposentado, por identificação com o sítio, contribuíram e oportunizaram uma opção de trabalho aos munícipes. As ocupações e funções em estabelecimentos voltados para receber e atender os visitantes e turistas, que é o que se pretendeu discutir nesta pesquisa, trouxeram aos munícipes uma contribuição para obter trabalho remunerado.

No caso do turismo, é natural que as comunidades receptoras não desejem ser exploradas e espoliadas de valores, culturas, símbolos e hábitos; nesse sentido, é importante que o vínculo entre a comunidade e o turista ocorra da forma mais amistosa possível,

contribuindo com a preservação do sítio e oportunizando uma dada parcela de inclusão no mercado de trabalho criado pelo desenvolvimento da atividade turística no local.

Com a implantação de pousadas no município, provocada por uma procura de visitantes e turistas de forma ascendente, nativos e pessoas que adotaram o lugar para residir começaram a organizar-se e investir em estabelecimentos e atividades voltadas para atender o visitante, o turista: pousadas, agências de viagens e turismo, restaurantes, além de festas e eventos. A comunidade foi se engajando na organização do setor e, aos poucos, adaptando-se e participando da organização.

Na sociedade contemporânea, o trabalho tornou-se uma espécie de escudo de proteção fundamental que garante valores imensuráveis, como dignidade, satisfação, sobrevivência. Existem outras formas de trabalho, além do emprego formal, que podem ser exercidas pelo indivíduo e que, mesmo não oferecendo os mesmos benefícios do trabalho, são formas de inclusão.

A inserção no mercado de trabalho via turismo é mais complexa do que se pode pensar em um primeiro olhar. Para discorrer sobre a questão do turismo como indutor de geração de empregos e inclusão social, adotou-se a idéia de rede, interpretando que o turismo é constituído por uma rede principal que interage com uma outra rede paralela, sendo a rede principal considerada pelo emprego formal e a outra paralela constituída pelo emprego informal e que uma interage e até complementa a outra. Dessa forma, ambas (a da formalidade e a da informalidade) fazem parte da rede do turismo.

Por meio dessa linha de raciocínio, tem-se que o turismo conta com contingentes de recursos humanos que atuam de forma direta e formal nos diversos estabelecimentos e empresas que prestam serviços diretos aos visitantes e turistas e que, para suprir e complementar essa prestação de serviços, faz uso de recursos e serviços de outras fontes indiretas, ou seja, por um lado as empresas diretamente ligadas ao turismo, por outro lado, uma extensa e diversificada natureza de empresas e estabelecimentos, que serão acionados para suprir de insumos, produtos e serviços as diretamente ligadas a atender o turista, repercutindo em geração de empregos em diversas áreas.

Esse rol de empresas e estabelecimentos requererá um elenco de profissionais em diferentes e diversas categorias para assumirem postos e ocupação inerentes à natureza e atividade da empresa. Essa equipe de colaboradores faria parte da rede dos incluídos no mercado formal do turismo, que seria a rede principal.

Entretanto, é possível admitir que existe a rede dos incluídos no mercado informal, que se forma com os ambulantes, entre outras atividades e modalidades, que, por intermédio da venda de produtos ou algum tipo de entretenimento, obtêm seus sustentos.

Essa abordagem permite refletir que ambos pertencem à rede do turismo, ou seja, a rede dos incluídos no mercado formal e a rede paralela dos incluídos no mercado informal, como no caso do sítio São Luís do Paraitinga, onde, aos poucos, a comunidade foi se organizando para dividir e compartilhar com visitantes e turistas as festas, os eventos, a cultura, o patrimônio arquitetônico, ampliando os laços de convivência, divulgando sua cultura e seus valores. Com essa dinâmica, novos empreendedores foram se instalando na região, oportunizando frentes de trabalho, treinando, mesmo que de forma doméstica, os recursos humanos existentes e gerando um ambiente de inclusão, acolhida, hospitalidade ao absorver a mão-de-obra local.

9. Reflexos no sítio São Luís do Paraitinga

O sítio São Luís do Paraitinga é um lugar, uma comunidade, que soube, supostamente, sem imposição das forças hegemônicas, se inserir, pouco a pouco, no turismo, organizando-se, sem necessariamente depender de instrumentos políticos e administrativos, para que recebesse visitantes e turistas e, de forma hospitaleira, acolhesse os que procuram o sítio para residir, estudar, passear, trabalhar ou investir em empreendimentos.

Os luisenses valorizam e privilegiam o que é deles, o que lhes pertence: suas festas, suas crenças, seus eventos, seus monumentos, seus personagens ilustres. Sabem como filtrar, selecionar o que lhes convém; não são ingênuos pelo fato de serem simples, autênticos e diferentes. Dessa forma, por serem portadores de tais características, é que se pode estabelecer uma analogia com a teoria de Zaoual (2006, p. 36):

Com a mundialização, um mosaico de sítios sobrevive, evolui e se estende como se fosse para lutar contra a entropia do sistema econômico dominante. Isso contraria a idéia de uma imagem matemática do mundo tão procurada pelos economistas que acreditam firmemente que suas leis sejam válidas em qualquer tempo e em todo lugar. Os homens não se comportam da mesma maneira sob todas as latitudes e em todo tempo. Por natureza, são mutáveis e conjugam vários imperativos ao mesmo tempo. Os sítios apresentam, com efeito, esta extensão imbricada que os tornam, apesar de seu caráter único, entidades plurais que vivem da diversidade circundante. Ao absorver o múltiplo, eles salvaguardam sua singularidade e sua eternidade.

Assim, o luisense organiza os eventos e as atividades voltadas para o turismo praticando a hospitalidade entre os seus no interior do sítio e incluindo-os para receber os outros.

10. A inserção da mão-de-obra local no turismo como fator de hospitalidade

Os estudos existentes ainda não foram suficientes para que se atribua um sentido único ao que se entende por hospitalidade. Sendo antiga e complexa, sujeita a diferentes interpretações e manifestações, a hospitalidade coloca-se como um desafio para aqueles que pretendem defini-la. Entende-se que a forma como cada cultura, alicerçada em seus valores, hábitos e costumes, percebe e pratica a hospitalidade deve ser entendida e respeitada; nessa visão, não há como definir a hospitalidade, ou seja, ter uma única acepção, um único sentido da palavra ou do ato.

Supõe-se que a hospitalidade pode ser aprendida, absorvida no decorrer do tempo, partindo-se do pressuposto de que a aprendizagem é uma característica básica da vida humana e que o ser humano é dinâmico e adaptável, muda suas concepções, suas visões de mundo, formas de ser, agir e proceder, pois acompanha e se molda às mudanças.

Acredita-se que se possa considerar que a hospitalidade, o ser hospitaleiro, está atrelada às relações estabelecidas num determinado grupo e situa-se na gênese das relações humanas. Por outro lado, entende-se que a hospitalidade, no sentido de receber o outro no seu espaço, no seu estabelecimento, no seu lar, na sua cidade, pode ser elaborada, condicionada, ensinada, apreendida e aprendida, compartilhando a reflexão de Gallo³: “Qualquer espaço social pode ser o lugar do aprendizado, do acesso aos saberes e de sua circulação e partilha, inclusive o próprio espaço do trabalho”.

11. Hospitalidade do ambiente e das pessoas

Nesse sentido, acredita-se que a hospitalidade é um amálgama entre indivíduo e espaço e que ambos retratam sintomas de hospitalidade e acolhida, pois são interdependentes e intervenientes. Nesse sentido, a hospitalidade do lugar é percebida nos artefatos físicos e humanos.

Alcançar, pois, um equilíbrio satisfatório da hospitalidade no turismo trata-se de uma tarefa árdua, quase que impossível, visto que não será em todos os lugares e com todas as pessoas que o atendimento, a acolhida, o receber far-se-á satisfatório ao usuário em todos os momentos, dada a complexidade dos perfis dos visitantes e turistas e a segmentação do mercado de um determinado local turístico.

³ Silvio Gallo. Saberes, transversalidade e poderes. In: gallo@turing.unicamp.br.

Também é possível considerá-la em relação a um conjunto de regras pertinente a um ofício, a uma profissão, a serem seguidas pelo indivíduo em suas atividades cotidianas e profissionais; nesses termos, fazem sentido as palavras de Matheus (2002, p. 57) *apud* DIAS (org.) (2002):

A cidade sempre foi um lugar de liberdade, comunicação, criatividade e progresso. Para que continuem a desempenhar esse papel, as cidades devem ser capazes de receber e integrar seus moradores, sejam eles temporários ou não, desenvolvendo sentimentos de identidade, orgulho e cidadania, garantindo assim o bem-estar social, apoiado na segurança, na integração social, no desenvolvimento do emprego e no acesso diversificado a bens culturais e econômicos.

Entende-se assim que, por intermédio de orientações, conscientização, cursos, palestras, elaboração de normas, procedimentos e padrões a serem seguidos, pode-se instruir na prática da hospitalidade, da forma como ela é concebida, hoje, na área de prestação de serviços, mais enfaticamente no turismo.

Dessa forma, pode-se refletir que a hospitalidade seria um *mix* entre: dons inatos + aprendizagem + orientação e informação, ainda conforme Gallo:

A inteligência, o pensamento, o conhecimento estão condenados à partilha, à abertura. O oceano do saber é tão grande que devemos todos aprender uns dos outros e não devemos excluir, *a priori*, nenhuma competência. Não há mais inteligência ou eficácia possível fora da livre troca dos saberes e das habilidades.

Nesse sentido, o visitante também poderá, ao compartilhar do espaço, dos serviços, da cultura local, repensar sua forma imperativa de atuar e comportar-se nos lugares; há uma troca nesse relacionamento que também faz refletir sobre o que é o bem receber, o bem acolher, a hospitalidade e até aprender novos procedimentos e prática da hospitalidade, havendo reciprocidade nesse vínculo estabelecido entre hóspede e hospedeiro.

Se o turismo envolve prestação de serviços, supõe-se que o profissional que desempenhará o papel, na função da hospitalidade, do atendimento, da acolhida, tenha de estar apto para tal procedimento.

Embora se admita que a hospitalidade parte da apreensão e que poderá ser adquirida nos bancos escolares, não se deve esquecer que a formação e educação familiar, o convívio com o grupo, a cultura, os laços e a herança da ancestralidade também fazem parte da constituição do ser hospitaleiro.

Assim, para que haja comunidades hospitaleiras e aptas a atender o turista com um serviço de qualidade, é preciso incorporar, nas ações que envolvem o desenvolvimento do turismo, outras dimensões, como observa Dencker (2003, p. 110):

As decisões que envolvem o futuro da hospitalidade precisam refletir questões como a equidade, a ética, o respeito, a valorização da vida, o orgulho da própria identidade, resultando em condições dignas de vida para as comunidades. É preciso que a qualidade da vivência do visitante esteja relacionada com a qualidade de vida do anfitrião.

Considerando as palavras de Dencker, entende-se que, para que a hospitalidade chegue aos hotéis, aos restaurantes, às agências, ao consumidor, ela precisa antes ter se manifestado nas relações que se estabelecem entre os membros da comunidade receptora, contribuindo para a formação de um espaço hospitaleiro.

12. Inserção da comunidade no processo produtivo do turismo no sítio São Luís do Paraitinga

A análise e a interpretação dos resultados preliminares apontaram que os recursos humanos absorvidos nos empreendimentos que atendem os visitantes e turistas têm seu quadro de colaboradores constituído de nativos, que a grande maioria dos proprietários é nascida em São Luís do Paraitinga, ou filhos de nativos, e os que não nasceram na localidade adotaram o município para residir ou abrir um empreendimento por terem gostado do local, pela tranquilidade, cultura, povo humilde e acolhedor.

Verificou-se que o município trabalha com um recurso humano em sua totalidade de nativos, incluindo-os nas diversas frentes de trabalho.

Acredita-se, caso não fosse a percepção de amizade, solidariedade, simplicidade, autenticidade, tranquilidade e hospitalidade do sítio São Luís do Paraitinga, que ele não teria cativado e instigado tantos pesquisadores, estudiosos, visitantes, turistas e empreendedores a contemplarem, conhecerem, vivenciarem e instalarem, na localidade, essa aliança tríplice do dom — dar, receber e retribuir — que pode ser percebida entre os atores envolvidos no sítio estudado.

13. Funcionários e proprietários: o trabalho em turismo no sítio São Luís do Paraitinga

Com o objetivo de averiguar o perfil dos funcionários e proprietários de estabelecimentos diversos que atendem, acolhem, recebem os visitantes e turistas, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas. Num universo de 84 estabelecimentos específicos da área do turismo, na área central do município, foram contatados 27 proprietários e 28 funcionários. Dos 28 funcionários entrevistados, 17 são nativos e 11 são procedentes da região, ou seja, nasceram nos municípios circunvizinhos.

Observou-se, ainda, que outros estabelecimentos, tais como supermercados, lojas de roupas, casas de artigos e materiais escolares e de escritório, casas de materiais de construção, farmácias, boutiques, imobiliárias, absorvem a mão-de-obra local. É marcante a presença de familiares, parentes, amigos e conhecidos, pois a maioria dos empreendimentos é de administração familiar, cujos proprietários são nativos.

Constatou-se, por intermédio dos depoimentos dos funcionários entrevistados, que o órgão público local — Prefeitura, Diretoria de Turismo — tem iniciativa e procura, em parceria com outras instituições, proporcionar noções, informações, esclarecimentos e orientação, oportunizando aos interessados o envolvimento e a integração em cursos, palestras e eventos gratuitos.

Os funcionários, quando argüidos se o fato de São Luis do Paraitinga ter-se tornado estância turística e ter havido um aumento na procura de visitantes e turistas no município ajudou ou melhorou de algum modo a vida e a situação dos residentes, informaram que sim, pois o comércio depende do turismo e os funcionários dependem do comércio e dos estabelecimentos de turismo para disponibilizarem empregos. As vagas, como pôde ser constatado, são oportunizadas em primeira instância para os indivíduos que nasceram e para aqueles que escolheram São Luís do Paraitinga para morar, trabalhar e/ou implantar um estabelecimento voltado para o turismo ou para o comércio.

Entende-se que a comunidade luisense vai se moldando às mudanças, vai se adaptando, mas sem aceitar imposições externas e delas depender; pôde-se perceber também que os luisenses estão tirando proveito do turismo e acompanhando as novas necessidades e exigências da comunidade, dos empreendedores, dos visitantes e dos turistas.

Essa aliança compactuada entre nativos, residentes, empreendedores, poder público, iniciativa privada, entre outras diversas instituições, demonstra a acolhida, o intercâmbio de interesses e forças que, unidos, constituem o sítio de pertencimento em São Luís do Paraitinga, pelos procedimentos percebidos, na acolhida do nativo, de quem chega para ficar, de quem chega e vai embora, pois veio apenas para visitar, e do que veio de fora, instalou-se, acolheu e recolheu o nativo em seu estabelecimento, em sua casa, dividindo e usufruindo o mesmo espaço, o mesmo lugar e o trabalho; isso faz refletir sobre as palavras de Godbout (1997, p. 40): “A hospitalidade não consiste em dar um espaço ao outro, mas em receber o outro no seu espaço. O espaço é sempre de quem recebe, do doador”.

14. Considerações finais

A importância da adoção dessa nova perspectiva é o entendimento dos motivos pelos quais ações e planos, transplantados de uma realidade cultural para outra, tendem a não obter os resultados esperados. As especificidades de cada local fazem com que a idéia de uma solução global para os problemas se mostre equivocada, uma vez que, como diz Zaoual, cada comunidade possui uma “caixa preta” com a qual decodifica as informações recebidas de fora e cria respostas, gerando novas realidades. As experiências mostram que planos implantados dessa forma padronizada tendem a não surtir resultados que correspondam aos investimentos feitos, o que acarretaria prejuízos de diversas ordens para todos. Assim, ainda que não se queira contestar a importância do planejamento para a implantação de novas atividades econômicas em economias locais, aponta-se que é necessária uma profunda revisão das formas pelas quais se dá esse planejamento e quais os atores que nele devem ser envolvidos.

No entanto, é fundamental que o planejamento busque formas menos imperativas, partindo da falsa premissa de que os problemas são iguais em comunidades diferentes.

O trabalho é um importante fator na definição da identidade dos indivíduos e está vinculado aos elos de pertencimento do indivíduo com o seu local. Ao investigar essas relações, esta pesquisa percebeu que as relações de trabalho que se formam na introdução da atividade turística são muito importantes para a definição de uma atmosfera local mais ou menos hospitaleira.

Ao investigar, analisar e refletir sobre o tema, percebeu-se que existem formas de atenuar a problemática do desemprego formal e informal e que algumas localidades conseguem aproveitar as oportunidades proporcionadas pela prática da atividade turística para gerar frentes de trabalho para a comunidade, na perspectiva das próprias iniciativas locais.

15. Referências

- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima Camargo. Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico. In: *Revista Hospitalidade*. São Paulo, ano III, n.º 2, p. 11-28, 2.º sem. 2006.
- DEMO, Pedro. *Sociologia: uma introdução crítica*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985.
- _____. Participação é conquista. In: BROMLEY, Ray e BUSTELO, Eduardo S. (orgs.). *Política X técnica no planejamento*. São Paulo: Brasiliense, 1982.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti (coord.). *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti e BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- GALLO, Silvio. *Saberes, transversalidade e poderes* [on line]. Disponível em: <[www.URL - http://www.educacaoonline.pro.br/saberes_transversalidades.asp](http://www.educacaoonline.pro.br/saberes_transversalidades.asp)>. Acesso em: 18 maio 2005, às 11h31min.
- GODBOUT, Jacques T. *O espírito da dádiva*. Trad. Patrice Charles F. X. Wuillaume. Rio de Janeiro: Getulio Vargas, 1999.
- _____. Receber é dar. In: *Communications*, n.º 65, 1997.
- MARTINS, Paulo Henrique e CAMPOS, Roberta Bivar C. (orgs.). *Polifonia do dom*. Recife: Universitária da UFPE, 2006.
- MATHEUS, Zilda Maria. A idéia de uma cidade hospitaleira. In: DIAS, Célia Maria de Moraes. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri, SP: Manole, 2002.
- MAUSS, Marcel. *Ensaio sobre a dádiva. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas*. *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: Edusp, 1974, vol. 2.
- SÃO PAULO (Estado) — SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE. *Planos de manejo das unidades de conservação — Parque Estadual da Serra do Mar Núcleo Santa Virginia/Natividade da Serra. Fase 1 — Plano de gestão ambiental*. São Paulo: SMA, 1998.
- ZAOUAL, Hassan. *Nova economia das iniciativas locais: uma introdução ao pensamento pós-global*. Trad. Michel Thiollent. Rio de Janeiro: DP&A; Consulado Geral da França; COPPE/UFRJ, 2006.