

**Hospitalidade a partir dos Gestores Públicos**

**Hospitality from Public Managers**

**Hospitalidad de administradores públicos**

Jéssica Viana Peres<sup>1</sup>

Dalila Rosa Hallal<sup>2</sup>

**Resumo:** A cidade como lugar hospitaleiro é objeto de estudo da hospitalidade pública. Neste sentido, este estudo tem por objetivo analisar a hospitalidade a partir do olhar dos gestores públicos municipais de Pelotas/RS. Possui viés qualitativo, de natureza exploratória. Utilizou-se de pesquisa bibliográfica, bem como entrevistas semiestruturadas com os gestores públicos municipais. O estudo evidenciou que o entendimento dos entrevistados sobre hospitalidade está vinculado à ideia da acolhida genuína ao outro, do “bem receber”, remontando às origens do conceito; à inclusão social, bem como à atividade turística, sendo que o ser humano aparece como agente central da hospitalidade. O estudo ainda mostrou que um espaço público hospitaleiro está vinculado à democratização desses espaços, à qualidade de vida.

**Palavras-Chave:** Hospitalidade, Espaço Público, Cidade Hospitaleira, Gestão Pública.

**Abstract:** The city as a welcoming place is the object of study of public hospitality. In this sense, this study aims to analyze hospitality from the perspective of municipal public health managers from Pelotas/RS. The work is qualitative and exploratory. Bibliographic research, as well as semi-structured interviews with municipal public managers were carried out. The study showed that the interviewees' understanding of hospitality is linked to the idea of genuine greeting, of welcoming, going back to the origins of the concept, to social inclusion, as well as tourism, with the human being appearing as a central agent of hospitality. The study also showed that a hospitable public space is linked to the democratization of these spaces, to the quality of life.

**Key words:** Public Space, Welcoming City, Public Management.

**Resumen:** La ciudad como lugar acogedor es objeto de estudio de la hostelería pública. En este sentido, este estudio tiene como objetivo analizar la hostelería desde la perspectiva de los gestores municipales de salud pública de Pelotas / RS. El trabajo es cualitativo y exploratorio. Se realizaron investigaciones bibliográficas, así como entrevistas semiestruturadas con gestores públicos municipales. El estudio mostró que la comprensión de la hospitalidad por parte de los entrevistados está vinculada a la idea del saludo genuino, de la acogida, remontándose a los orígenes del concepto, a la inclusión social, así como al turismo, con el ser humano apareciendo como agente central de la hospitalidad. El estudio también mostró que un espacio público hospitalario está vinculado a la democratización de estos espacios, a la calidad de vida.

**Palabras clave:** Espacio Público, Ciudad Acogedora, Gestión Pública.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Turismo pela UFPel. E-mail: [jvianaperes@gmail.com](mailto:jvianaperes@gmail.com).

<sup>2</sup> Doutora em História pela PUCRS, Professora associada da Universidade Federal de Pelotas. ORCID: 0000-0002-5209-2942. E-mail: [dalilahallal@gmail.com](mailto:dalilahallal@gmail.com).

## 1 Introdução

Tendo em vista o crescimento das cidades, o que, muitas vezes, acarreta o sucateamento e o abandono dos espaços públicos, contribuindo para a segregação espacial nas cidades, parte-se do pressuposto que a hospitalidade pode ser considerada um instrumento revitalizador desses espaços, bem como para o desenvolvimento sociocultural, econômico e turístico de uma cidade.

Para Camargo (2003), a hospitalidade é um fenômeno social que se manifesta em contexto doméstico, comercial ou público. Assim, é importante pontuar que o estudo aqui proposto insere a cidade como lugar hospitaleiro, que é objeto de estudo da hospitalidade pública, como explicita Severini:

dentro da esfera da hospitalidade pública pode-se estudar desde as questões relacionadas aos domínios do Estado, como os assuntos ligados aos contratos comerciais, a legislação sobre estrangeiros e outros assuntos diplomáticos, até as questões relacionadas ao espaço físico da cidade e as relações que se estabelecem nas ruas - normalmente tratadas na esfera da hospitalidade urbana (SEVERINI, 2013, p.89)

De acordo com Grinover (2009), o estudo da cidade e sua relação com a hospitalidade é de suma importância, pois os estudos acerca dessa temática buscam entender o significado e envolvimento dos fenômenos que estão presentes no cenário urbano.

A cidade é um espaço capaz de transmitir diversas sensações, como bem-estar e acolhimento, assim como despertar efeitos opostos, tanto para os que vivem, como para os que visitam determinada localidade (ROSSATTO, 2015). Além disso, “a verdadeira riqueza, ou identidade, dos lugares não está nas suas potencialidades materiais, mas, sim na forma como são apropriados, percebidos, desfrutados, amados, e, sobretudo, partilhados” (BAPTISTA, 2008, p. 6-7).

O espaço público é destacado por Severini (2013, p.89), como o “espaço tradicional de uso comum das cidades, como as ruas, as praças, os largos, as avenidas etc., e que está sob a jurisdição do poder público, podendo sofrer alterações físicas a qualquer instante em prol do bem comum”. Neste contexto, Silva (2011) considera o espaço público como um ambiente que propicia aos cidadãos “a acessibilidade a todos, onde possam interagir entre si livremente, a despeito de sua condição social” (SILVA, 2011, p. 15).

A hospitalidade urbana deve ser utilizada como uma das formas de facilitação na aproximação e convívio do indivíduo com os outros. Assim, é importante o investimento em espaços públicos de qualidade, com condições de receber e entreter moradores e visitantes

(SEVERINI, 2013). Nesse contexto, o presente estudo tem por objetivo analisar a hospitalidade a partir do olhar dos gestores públicos municipais de Pelotas/RS.

Para a realização deste estudo, a metodologia empregada possui viés qualitativo, de natureza exploratória. Para tal, utilizou-se para a coleta de dados a entrevista semiestruturada, realizada com os gestores públicos municipais da Secretaria de Cultura; da administração superior; da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Inovação; e com o gestor de um Museu Municipal.

As entrevistas foram agendadas com contatos prévios, por meio de ligações telefônicas, e realizadas em dias e horários estabelecidos pelos gestores. Foram gravadas e transcritas segundo a autorização dos pesquisados. Os sujeitos da pesquisa serão identificados apenas como Gestor 1; Gestor 2, Gestor 3 e Gestor 4.

## **2 Hospitalidade: dialogando a partir dos gestores públicos municipais**

No que se refere aos estudos sobre hospitalidade urbana, Junqueira e Rejowski (2010), alertam que estes podem

[...] instigar uma reflexão sobre o planejamento e gestão de cidades, desde as pequenas até as metrópoles, nas quais a qualidade de vida de seus residentes e, em extensão, de seus visitantes, deve ser respeitada e valorizada em todos os aspectos. (REJOWSKI, 2010, p.14)

Para Mariz et al. (2017, p. 103), “a cidade como lugar hospitaleiro é objeto de estudo da hospitalidade pública”. A hospitalidade urbana

está ligada ao ato de acolhimento, boas maneiras, cortesia, da cidade. Possibilitando, assim, moradores e turistas vivenciarem experiências na interação com o outro e com o lugar. Desta forma, pode-se dizer que quanto mais experiências vivenciadas, maior será a condição hospitaleira do espaço (PINHEIRO et al. 2017, p. 84-85)

Camargo (2004) considera que a hospitalidade pública se concentra na preparação do espaço para representar a realização plena dos direitos dos indivíduos. A partir deste conceito, o espaço público privilegia tanto moradores locais como os problemas relacionados à atividade turística (CAMARGO, 2004).

[...] os espaços públicos que dão a qualquer conglomerado urbano a possibilidade de várias experiências espaciais, em terras de vivências humanas e de prazer estético; onde

se possibilitam e se exercitam a escolha, a liberdade e a hospitalidade (GRINOVER, 2007, p. 160).

Para Carlos (2001), a cidade pode ser entendida como um espaço concebido, vivido e percebido. O bairro, a praça, a rua, o pequeno comércio, aproximam os moradores. Tais lugares podem ser mais do que pontos de troca de mercadorias. Eles possibilitam o encontro, reformam a sociabilidade.

A essência da hospitalidade passa pelo papel da cidade, pois relações de receptividade e integração entre moradores e visitantes acontecem nesse cenário. Elementos sociais, culturais, históricos, econômicos e ambientais tornam a cidade hospitaleira, ao proporcionar a interação, o acolhimento e relações sociais entre morador e visitante. (GRINOVER, 2009).

O mesmo autor ressalta que o espaço urbano necessita de ordenamento nos espaços coletivos e exige regras a partir dos princípios da hospitalidade (GRINOVER, 2007). Além disso, a elaboração de políticas públicas voltadas para o turismo e lazer demanda a atenção dos gestores públicos.

Entendendo que os gestores públicos são essenciais para a construção de uma cidade hospitaleira, Casella (2006) aponta que o início da hospitalidade municipal se dá a partir de ações da gestão pública, que primem pela qualidade de vida para seus moradores, pela busca da sua satisfação pessoal e com sua cidade; destacando ainda, a importância do envolvimento destes no processo.

Nesse sentido, nosso estudo deu voz aos gestores públicos municipais. É importante esclarecer que as falas consideradas representativas do pensamento dos entrevistados e que foram selecionadas para inclusão neste trabalho foram agrupadas independentemente do órgão público ao qual os depoentes estão vinculados.

No que se refere à concepção dos gestores públicos municipais, a hospitalidade se concretiza no ato do bem receber. Segundo o Gestor 1 (20/06/2018), a hospitalidade é “receber bem, de coração aberto. Estar disponível para o outro. Partilhar algo”. Na perspectiva deste entrevistado, a hospitalidade é entendida como “a primeira forma de acolher pessoas, caracterizada pelo “desinteresse” e genuinidade ao acolher” (DENCKER et al., 2004). Sob este viés, o Gestor 2 destaca que o ato de receber bem, implica suscitar no outro o sentimento de sentir-se à vontade.

Essas concepções se aproximam do entendimento de Camargo (2015), quando ressalta que a hospitalidade, mais do que um fato observável, é uma virtude que se espera quando nos defrontamos com o estranho (e todo estranho é também um estrangeiro). Segundo o autor, “a hospitalidade caminha em direção diferente. Interessam-lhe a proximidade e o encontro e este é, talvez, o seu principal significado face às lógicas da globalização e do individualismo” (CAMARGO 2015, p. 44).

De acordo com Ferraz, apud Severini (2013, p. 87), “a hospitalidade se concretiza no encontro de alguém que recebe (anfitrião) e alguém que é recebido (hóspede) num determinado espaço”. Neste sentido, Camargo (2015) propõe uma reflexão acerca do significado de ser anfitrião, ao salientar que “o indivíduo é anfitrião em sua casa, mas hóspede de todos os locais para os quais se dirige em sua e em outras cidades que visita” (CAMARGO, 2015, p.19).

Por sua vez, os Gestores 3 e 4 possuem uma visão de hospitalidade mais vinculada ao bem receber, como à oferta de atrativos culturais, de serviços e à atividade turística.

Segundo o Gestor 3 (24/05/2018),

A hospitalidade tem a ver com ter conhecimento do que você pode ofertar, tanto gastronomicamente quanto culturalmente, seja um teatro, seja visita ao patrimônio, ao museu, [...] (GESTOR 3, 24/05/2018).

Neste sentido, podemos retomar Guerrier (2000) que compartilha dessa perspectiva e destaca que a hospitalidade imbrica um amplo conjunto de serviços e atitudes intrinsecamente relacionados, que propiciam o bem-estar ao outro. Na perspectiva do Gestor 3 (24/05/2018), “a hospitalidade configura-se como um adendo da atividade turística”, que é também destacado por Cooper et al. (2001, p. 3), quando diz que “a hospitalidade é um setor da indústria do turismo”. Esta associação pode ser entendida pelo lugar que o narrador ocupa. Ademais, cabe salientar que a hospitalidade turística de localidades urbanas tem se destacado como um tema de grande importância para o planejamento urbano e turístico das cidades (CRUZ, 2002).

Assim como o Gestor 3, o gestor do Museu também destaca a ligação existente entre a hospitalidade e o turismo.

É o bem receber o visitante. É tratar o melhor possível. Tentar ter sempre o maior número de informações para poder prestar. Encaminhar o visitante não só para dentro do museu, mas outros pontos da cidade. Redirecionar eles dentro da malha de locais turísticos da cidade [...] (GESTOR 4, 24/05/2018).

O discurso do Gestor 4 (24/05/2018) é compartilhado por Dalpiaz et al. (2012), que assinalam que a hospitalidade atual busca a satisfação total do visitante:

Para ser hospitaleiro é preciso esmerar-se na excelência dos serviços prestados, educar a comunidade para receber os turistas, investir em infra-estrutura básica, porque a hospitalidade está desde o atendimento na compra dos pacotes, às condições de sinalização, estradas e até a higiene e segurança dos destinos [...] (DALPIAZ et al., 2012, p. 4).

O Gestor 4 concebe uma cidade hospitaleira como aquela que está preparada para receber o visitante. A recepção ao visitante implica:

[...] que tenha informação em todos os pontos desde a rede hoteleira, desde a rodoviária, desde o porto [...] Placas de sinalização no mobiliário urbano, acesso mais facilitado a esses lugares e um povo educado pra isso [...] (GESTOR 4, 24/05/2018).

Percebe-se que este entrevistado relaciona a hospitalidade à infraestrutura turística. Esteves (2010) ressalta essa ideia, quando destaca que não é somente por encanto ou simpatia que alguns lugares são mais hospitaleiros que outros. Monteiro (2006) ainda reforça que os sistemas de hospedagem, viário e de transportes, de comunicações, de equipamentos e áreas de lazer e de infraestrutura também contribuem para o construto de uma cidade mais hospitaleira.

Grinover (2006) destaca como um indicador de hospitalidade a acessibilidade, que permite com que os usuários urbanos tenham a oportunidade de frequentar um sistema de lazer na cidade.

Acerca desta perspectiva, Esteves (2010) relaciona a hospitalidade de um lugar com a existência de eficiência, qualidade e confiabilidade no que tange à

facilidade de acesso como vias de trânsito e terminais modais e intermodais rodoviários, ferroviários, marítimos e aéreos; equipamentos que facilitem a leitura e compreensão da cidade como sinalização viária e turística, folheteria turística e centros de informação em locais de grande circulação; disposição de serviços de alimentação, hospedagem e entretenimento como hotéis, restaurantes e teatros; segurança, manutenção, limpeza e livre utilização do espaço urbano da cidade como um todo [...] (ESTEVES, 2010, p. 20/21).

Grinover (2013) ainda ressalta a qualidade de vida urbana como um elemento sustentador, salientando que a fluidez, limpeza, iluminação, a presença de áreas verdes e a disponibilidade de atendimento a necessidades básicas constituem-se como indicativos de grau de satisfação e referenciais de inclusão social na melhoria da qualidade de vida.

Segundo o entendimento dos gestores municipais, é imprescindível que os cidadãos tenham acesso aos espaços públicos. Vários autores discorrem sobre a importância do uso dos

espaços públicos nas cidades. Santos e Vogel (1985) afirmam que espaços públicos permitem apropriações diferenciadas, mesmo que formalmente constituídos para uma finalidade específica.

Os discursos dos gestores podem ser entendidos na mesma perspectiva destacada por Severini (2013), apud Pinheiro et al. (2017, p. 84), quando reporta que “o espaço urbano é o elemento que vai trazer estrutura para cidade, onde moradores e turistas vivem a experiência do local”. Portanto, deve-se assegurar os direitos, a acessibilidade, a memória, a segurança, a informação, o conforto, a circulação, entre outros.

Para Grinover (2007, p. 125), a cidade hospitaleira “[...] implica uma organização, um ordenamento de lugares coletivos e, portanto, a observação das regras de uso desses lugares”. De acordo com o autor, tais regras devem ser observadas e preservadas por meio dos princípios de hospitalidade como: “assegurar a todos os cidadãos o acesso a equipamentos e serviços, transportes públicos, trabalho, etc.” (GRINOVER, 2007, p. 125). A não preservação das regras de hospitalidade colaboraria para a hostilidade de uma cidade. A ausência ou inexistência de hospitalidade permite o surgimento da hostilidade e violência (CAMARGO, 2008/2015).

Para os Gestores 1, 2 e 3, os espaços públicos se tornam agradáveis quando são realizados investimentos públicos: “um espaço acolhedor é aquele se qualifica e que se torna atrativo para todos” (GESTOR 2, 28/05/2018).

O Gestor 1 (20/06/2018), ao destacar as características de um espaço público hospitaleiro, assim como o Gestor 3 (24/05/2018), frisa a segurança como característica básica, assinalando a ocupação cultural como ferramenta para tornar as ruas mais seguras e alegres. Segundo o Gestor 1 (20/06/2018), espaços públicos ocupados tornam-se espaços públicos seguros; concebe um espaço público hospitaleiro como aquele “agradável aos olhos, [...] acolhedor, [...] que tenha mobiliário urbano [...]” (GESTOR 1, 20/06/2018).

Conforme Rolnik (1998), os espaços públicos comunitários cada vez mais se resumem a espaços para circulação. Scherer (1997) destaca que a marginalização, exclusão e nomadismo são fatores que colaboraram para que a hospitalidade seja pensada de maneira transversal e trabalhada conforme cada caso.

Para Denardin e Silva (2011, p. 5) o “espaço público permite o direito de ir-e-vir total, isto é, a livre circulação, o lazer e recreação, a contemplação, entre outros”.



O Gestor 4 (24/05/018), ao mencionar a organização do espaço público como aspecto importante para que uma cidade seja hospitaleira, destaca que isso implica necessariamente proporcionar aos cidadãos o acesso a um elemento presente no cotidiano da cultura local.

Ao longo do tempo, os espaços públicos se adaptaram às mudanças de ordem política, econômica e social e ao contexto de transformação das cidades (CERQUEIRA, 2013). Na atualidade, o espaço público está atrelado à ideia de revitalização e à qualidade de vida no meio urbano. Estes espaços apresentam-se como espaços de sociabilidade, interação social e recepção de variadas atividades individuais e coletivas. (MATOS, 2010; SILVA, 2011; LOPES, 1999).

Camargo (2004) considera que a hospitalidade pública se concentra na preparação do espaço para representar a realização plena dos direitos dos indivíduos. A partir deste conceito, o espaço público privilegia tanto moradores locais como os problemas relacionados à atividade turística (CAMARGO, 2004).

Na concepção do Gestor 3 (24/05/2018), o acolhimento, aliado à organização do espaço urbano, são características inerentes a um espaço público hospitaleiro, bem como a socialização e qualidade de vida do cidadão. As ideias expressas pelos gestores corroboram com as considerações dos autores, as quais incorporam aos espaços públicos hospitaleiros a ideia de revitalização e qualidade de vida no meio urbano.

Além da qualidade de vida, outro aspecto relacionado à hospitalidade que aparece com muita frequência no discurso dos gestores públicos é a humanização das relações. O Gestor 2 (28/05/2018) destaca que “As pessoas, tendo oportunidade, tendo mais renda, vivem mais a cidade, vão para os restaurantes, [...] para rua, vivem mais felizes [...]”. Se a gestão pública cria melhores e mais humanas condições na cidade para os cidadãos, maiores possibilidades da interação com os outros, com o seu meio, está sendo hospitaleira.

No mesmo sentido, Lévy (2000) descreve que a hospitalidade apresenta como princípio fundamental a inserção social. Assim, para os gestores públicos, a hospitalidade não apenas insere as pessoas socialmente, como também contribui para a qualidade de vida dos indivíduos e humanização das relações.

Os Gestores 1 e 3 assinalam que a hospitalidade propicia a desconstrução de barreiras sociais. O Gestor 1 (20/06/2018) destaca que a hospitalidade insere os indivíduos socialmente,



pois retoma ao ato de acolhimento, de divisão, de espaços, onde todos os cidadãos são bem-vindos. Por sua vez o Gestor 3 (24/05/2018), ressalta:

[...] quando tu consegue enxergar a sociedade menos murada, “eu faço parte da universidade privada ou pública. Eu faço parte do clube A ou B” [...] com espaços públicos, com eventos públicos, na gastronomia [...] tu dá uma uniformizada nisso [...] somos todos iguais [...] (GESTOR 3, 24/05/2018).

Boff (2005 p. 198) compartilha desta percepção quando assinala que a hospitalidade “não rejeita e nem discrimina a ninguém”. Para o autor, a hospitalidade e a convivência representam a lógica do universo e da vida.

Hospedar a estrangeiros, forasteiros, pobres e necessitados e conviver, mesmo por um momento, com eles é realizar a estrutura básica do universo. Ela é feita de teias de inter-retro-relações e de cadeias de solidariedade includentes (BOFF, 2005, p. 96).

De acordo com Mauss (2002), há fronteiras simbólicas existentes entre os grupos sociais, que são continuamente ultrapassadas para que sejam efetuadas trocas entre eles. Para ultrapassá-las, os grupos desenvolvem rituais de aproximação e acolhimento, formas de ingresso, nas quais as regras de hospitalidade evitam conflitos e permitem a formação de alianças fundadoras de vínculos de sociabilidade (MAUSS, 2002).

Para o Gestor 4 (24/05/2018), a inserção social ocorre, por exemplo, no ato de acolher em um grupo uma pessoa tímida, bem como a criação de um novo laço de amizade. Nesta perspectiva, Plentz (2005, p. 67) afirma que “o estudo da hospitalidade pode resgatar o valor de vínculo também entre os seres humanos e suas trocas”.

O fato das relações humanas serem mencionadas frequentemente pode estar associado à essência do ato de acolher, pois, para Cruz (2004), a hospitalidade se trata de um ato social, culturalmente construído.

O Gestor 4 (24/05/2018) ainda destaca que ações de sensibilização acerca do patrimônio e pertencimento são essenciais para que a inserção social se concretize e pontua como exemplo a cidade de Gramado/RS:

[...] Na escola, as crianças lá já são educadas para isso, para os visitantes, pra ter ideia de que a cidade não pertence somente a eles, mas pertence a todos que vão ali visitar. Eles estão ali para compartilhar esse espaço com os outros, que o visitante além de trazer informações novas, traz o convívio, vai trazer financiamento, vai trazer dinheiro, vai deixar dinheiro nos impostos nos hotéis, nas lojas, vai movimentar todo o mercado da cidade [...] (GESTOR 4, 24/05/ 2018).

Na concepção do Gestor 4 (24/05/2018), a educação para o turismo corrobora para que a cidade de Gramado seja referência em turismo e hospitalidade.

Para os gestores municipais, uma cidade hospitaleira apresenta em sua constituição acolhimento ao receber o outro, ou seja, pessoas afáveis, educadas e gentis, bem como espaços qualificados para o usufruto de quaisquer cidadãos e oferta de atrações histórico-culturais.

Segundo o Gestor 2 (28/05/2018), uma cidade hospitaleira corresponde a “[...] uma cidade com espaços qualificados e atraentes e, ao mesmo tempo, ter um povo gentil, acolhedor, que saiba receber”. Além disso, pontua que o grande desafio das cidades é poder fazer com que as pessoas tenham vontade de compartilhá-la. Assinala, ainda

[...] Acho que esse é o desafio. Poder recuperar esse sentimento no cidadão [...] A gente tem que buscar qualidade de vida e qualidade de vida é oferecer espaços públicos. A pessoa não pode ser feliz só dentro de casa. Uma cidade tem que oferecer, tem que ser esse lugar de encontro, de felicidade (GESTOR 2, 28/05/2018).

Na concepção do Gestor 2 (28/05/2018), uma cidade hospitaleira é aquela voltada para as pessoas, trata-se de

[...] uma cidade para as pessoas, mais humana, que as pessoas possam caminhar à vontade e os pedestres estejam privilegiados, que a gente estimule formas alternativas de transporte, tanto transporte público coletivo, quanto bicicletas, patins, skate [...] eu acho que a gente precisa ter uma cidade voltada para as pessoas... que o cidadão é o rei (GESTOR 2, 28/05/2018).

O discurso do Gestor 2 (28/05/2018) corrobora com a ideia de Severini (2013), ao destacar a hospitalidade urbana como ferramenta de facilitação na aproximação e convívio do indivíduo com os outros.

Os gestores julgam essenciais ações de sensibilização acerca do patrimônio e noção de pertencimento, o que viabiliza maior interação entre os cidadãos e a cidade, possibilitando relações mais hospitaleiras. No mesmo sentido, Murta e Goodey (1995) relatam que a interpretação do patrimônio, quando trabalhada junto à comunidade local, contribui para a valorização da experiência do visitante, através de ações que envolvam o entretenimento; bem como do próprio patrimônio, estimulando sua valorização na comunidade e transformando-o em recurso turístico. Para Spinelli et al. (2015), o patrimônio ganha valor quando a comunidade local tem o sentimento de pertencimento.

Todos os gestores entrevistados afirmam que o poder público deve assumir um papel importante na construção de uma cidade hospitaleira. O Gestor 2 (28/05/2018) destaca o papel do poder público, enquanto mentor do planejamento das cidades, é quem faz a articulação com a sociedade:

[...] o poder público [...] É quem investe, quem faz o investimento na infraestrutura, é quem coordena o planejamento. Se a prefeitura não lançar, a sociedade não vai fazer um plano de mobilidade, nem um plano de desenvolvimento rural, nem um plano de turismo [...] (GESTOR 2, 28/05/2018).

O Gestor 1, ao assinalar a importância do poder público frente à hospitalidade, pontua: “primeiramente os gestores públicos assumem papel de escuta, tentando entender através dos conselhos, das associações de bairro, bem como outras organizações da sociedade civil, as demandas da sociedade” (GESTOR 1, 20/06/2018).

Acerca disso, Ferraz (2013) aponta o gestor público como principal anfitrião da cidade, sendo responsável pela organização do espaço urbano. Além disso, Moscarelli e Câmara (2016) assinalam que o processo de planejamento deve ser benéfico e compartilhado por todos. Logo, o diálogo entre o poder público e a comunidade deve ser encorajado. Neste sentido, o papel de “escuta” é crucial, pois projetos setoriais fragmentados ou isolados comprometem os objetivos do desenvolvimento da cidade, “pois não integram espaços e geram conflitos uma vez que estes precisam de harmonização e coordenação de planos territoriais e setoriais” (MOSCARELLI e CAMARA, 2016, p. 5). Segundo os autores, estratégias e políticas urbanas que promovem a conectividade, produzem formas urbanas mais sustentáveis, espaços acessíveis e mais humanizados (MOSCARELLI e CAMARA, 2016).

O Gestor 1 (20/06/2018) atribui aos gestores a função captar as demandas dos cidadãos. Além disso, evidencia a comunidade enquanto anfitriã no processo de hospitalidade. Segundo Pelizzer (2004), para que a hospitalidade se desenvolva dentro de padrões harmônicos, “deve haver participação, envolvimento e o comprometimento da população do Núcleo ou Polo Receptivo” (PELIZZER, 2004, p. 67)

Os discursos ressaltam a importância da atuação do poder público na organização das cidades. Segundo Denardin e Silva (2012), a administração pública organiza os espaços públicos para o usufruto de residentes e turistas, perante a exigência de um conhecimento aprofundado da organização espacial da cidade. Desse modo, com a organização de um espaço, este passa a ser frequentado e

possibilita inter-relações sociais e cria valores psicológicos. Nele também se desenvolvem políticas de hospitalidade baseadas no desenvolvimento sustentável da cidade e do território e em políticas de turismo focadas na demanda, oferta e investimentos para esse setor (DENARDIN e SILVA, 2012, p. 3-4)

Sendo assim, faz-se necessário valorizar a comunidade local. Neste aspecto, Denardin e Silva (2011, p. 3-4) destacam que

Para dar valor e visibilidade aos hábitos e costumes dos moradores, a cidade precisa de organização e ordenamento de lugares coletivos, bem como necessita de espaços que propiciem o acolhimento, envolvimento e hospitalidade.

De acordo com Matheus (2002, p. 57), as cidades são lugares de “liberdade, comunicação, criatividade e progresso”. Para tanto, para que continuem a desempenhar este papel e sejam consideradas hospitaleiras,

[...] as cidades devem ser capazes de receber e integrar seus moradores, sejam eles temporários ou não, desenvolvendo sentimento 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 (MATHEUS, 2002, p.57).

Para os gestores públicos, a hospitalidade deve ser constituída por qualidades sociais, culturais e ambientais que atendam as necessidades da população e estimulem a visitação, “valorizem as diferenças da cultura local”. Para Grinover (2009), a hospitalidade pode contribuir para manter a heterogeneidade e a sócio-diversidade da cidade. Assim, a partir da existência da hospitalidade, o espaço citadino revestirá de valor e significado para aqueles que nela habitam ou a visitam.

Os gestores públicos relacionam a hospitalidade ao respeito e valorização tanto das singularidades, quanto da diversidade de cada localidade.

Para Grinover, a hospitalidade,

é um modo de garantir a heterogeneidade da cidade e a riqueza de sua sócio-diversidade, que encontra sua forma quase que determinante no espaço social e antropológico. Se esse espaço tiver uma característica construída, estaremos chegando ao que podemos denominar de lugar: uma rua, um jardim, que induz ao diálogo, à conversação, ao encontro, um espaço público ou privado, onde se pratica a hospitalidade. (GRINOVER, 2009, p. 7)

Acerca do acolhimento ao “diferente”, o Gestor 3 (24/05/2018) afirma que a hospitalidade requer acolhimento ao outro, “a todos os outros, diferentes de nós”, visão partilhada por Boff (2005) e Camargo (2015), quando enfatizam que o ideal de hospitalidade deve promover políticas de acolhimento ao estrangeiro, ao diferente, frente ao individualismo característico da sociedade

contemporânea. Acerca disso, Dencker (2013) assinala que a hospitalidade implica o reconhecimento e a aceitação do outro enquanto estranho, aceitando-o como diferente.

Reforçando os autores acima, Dencker (2013) também assinala que

Encontros e reencontros ocorrem na vida social em inúmeras situações e espaços socialmente definidos, mediados por rituais de hospitalidade. O que caracteriza as relações de hospitalidade é a existência de fronteiras simbólicas que precisam ser superadas para que a relação ocorra. (DENCKER, 2013, p.7)

Matheus (2002) diz que a hospitalidade se opõe à ideia de exclusão, por isso representa a base do laço social, pois acontece onde as pessoas se encontram e estabelecem relações sociais, seja entre si seja com os lugares.

Por fim, vale lembrar que, de acordo com o Boff (2005), soma-se à hospitalidade, a abertura generosa que supõe o despojamento dos conceitos e pré-conceitos, pois

O ideal de hospitalidade deve ajudar a formular boas leis e a inspirar políticas públicas generosas que viabilizem a acolhida do estrangeiro, do emigrado, do refugiado e do diferente. Caso contrário, permanece uma utopia sem conteúdo concreto (BOFF, 2005, p.107).

### **3 Conclusões**

No que se refere ao entendimento dos gestores públicos entrevistados sobre hospitalidade, percebe-se que a hospitalidade está vinculada à ideia do “bem receber”, da acolhida genuína ao outro, remontando às origens do conceito. Ademais, também foi associada à atividade turística, a hospitalidade como um elemento decisivo na escolha de um turista por uma destinação. Também, percebe-se a hospitalidade concebida como uma forma de inclusão social, tendo em vista que sua origem está no acolhimento ao outro. Além disso, na maioria das concepções sobre hospitalidade, o ser humano aparece como agente central da hospitalidade e como elemento importante em sua relação com os patrimônios materiais e imateriais de uma cidade.

Os discursos apresentados explicitaram que os conceitos de hospitalidade, cidade hospitaleira e espaços públicos estão imbricados. Uma cidade hospitaleira se trata de um espaço de inclusão social, que oferece cultura, segurança e realização plena dos direitos do cidadão. Por sua vez, um espaço público hospitaleiro está atrelado à ideia de revitalização e à qualidade de vida no meio, segundo este estudo, concebendo-se como um espaço organizado, acolhedor, que, entre tantas qualidades, proporciona proximidade com a natureza e o livre acesso a qualquer usuário.

Para os gestores públicos, a hospitalidade deve ser entendida como uma prioridade da gestão pública e não apenas como uma consequência da atividade turística. Esse aspecto é importante, pois os entrevistados consideram que tornar uma cidade hospitaleira é papel dos gestores públicos, contrariando, em parte, Grinover (2019) quando aponta que

A Hospitalidade não parece fazer parte do vocabulário político. Prática privada, virtude esquecida revestida de religiosidade, até mesmo nome da ‘indústria’ turística nos países anglo-saxônicos, é raro alguém ver nela um desafio digno da coisa pública (GRINOVER, 2019, p. 231).

Acredita-se que a hospitalidade pode contribuir para a construção de cidades mais inclusivas, acessíveis e plurais e, por conta disso, a gestão participativa (poder público, comunidade e iniciativa privada) deve ser encorajada. Ademais, espera-se que esse artigo venha contribuir para o aumento das investigações sobre as questões relacionadas à hospitalidade pública.

## Referências

- BAPTISTA, I. In: Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. **Revista Hospitalidade**. Ano V, n.2, 2008.
- BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível: Hospitalidade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.
- CAMARGO, L. O. de L. Os domínios da hospitalidade. In: **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- \_\_\_\_\_. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano V, n. 2, p. 15-51, jul.- dez. 2008.
- \_\_\_\_\_. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, 2015.
- CARLOS, A. F. A. **A cidade**. São Paulo: Editora Contexto, 2011.
- CASELLA, L. L. de C. Hospitalidade dos Espaços Públicos: possibilidades e dificuldades em torná-lo acolhedor. **Revista Hospitalidade**, v. 3. 2006.
- CERQUEIRA, Y. **Espaço público e sociabilidade urbana: apropriações e significados dos espaços públicos na cidade contemporânea**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. 121f. Natal, 2013.

COOPER, C; FLETCHER, J; WANHILL, S; GILBERT, D; SHEPHERD, R. **Turismo: princípios e prática**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CRUZ, R. de C. A.. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. Em: DIAS, Celia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002, pp. 39-56.

DALPIAZ, R. C; et al. **A hospitalidade no turismo: o bem receber**. Disponível em: [http://www.serragaucha.com/upload/page\\_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf](http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf). Acesso em: 25.jun.2018.

DENARDIN, V; SILVA, A. **Praças urbanas como espaços para o turismo e lazer - Um estudo preliminar na Praça General Osório na cidade de Santa Maria/RS**. Anais do II Encontro Semintur Jr. Caxias do Sul, 2011.

DENARDIN, V; SILVA, A. **Paisagem Urbana e Hospitalidade Pública – Um Estudo Em Praças De Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil**. Anais do VII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. P. 1-17, 2012.

DENCKER, A. de F. M. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

\_\_\_\_\_. **Hospitalidade e interação no mundo globalizado**. Rosa dos Ventos, Caxias do Sul, v. 5, p. 4-14. 2013.

DERRIDA, J. **Cosmopolitas de todos os países mais um esforço!**. Coimbra: Minerva, 2001.

ESTEVES, F. V. **Hospitalidade turística urbana com ótica no centro da cidade de Niterói-RJ**. Monografia. Graduação em Turismo. Universidade Federal Fluminense, 2010. 136p.

FERRAZ, V. de S. **Hospitalidade urbana em grandes cidades - São Paulo em foco**. Tese de Doutorado. FAU USP. São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16139/tde-10072013-161802/pt-br.php> Acesso em 29 de abril de 2018.

GRINOVER, L. **A comunicação e a Hospitalidade em Território Urbano**. XXVI Congresso da INTERCOM. Belo Horizonte: 2003.

\_\_\_\_\_. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006.

\_\_\_\_\_. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

\_\_\_\_\_. A Hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. In: **Revista Hospitalidade**. Ano VI, nº 1. 2009

\_\_\_\_\_. **Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana**. Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR, Penedo, 3(1), 16-24, 2013.



GUERRIER, Y. **Comportamento Organizacional Em Hotéis E Restaurantes – Uma Perspectiva Internacional**. São Paulo: Futura, 2000.

JUNQUEIRA, R. R; REJOWSKI, M. **Produção científica sobre hospitalidade urbana no Brasil**: Anais de Eventos científicos de 2004 a 2009. VII Seminário de Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo. UAM, São Paulo, 2010.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2000.

LOPES, Antônio Mendes. **Os Espaços Públicos (de Lazer) na Cidade: Emergência de Novas Práticas e Vocações Territoriais**. Jornal "A página", n.º 83, Ano 8, setembro de 1999.

MARIZ, C; GONZALES, L; JUNIOR, P. As esferas pública e doméstica da hospitalidade na Jornada Mundial da Juventude Rio 2013 na percepção de estrangeiros. **Revista Agora**. Santa Cruz do Sul, v.19, n. 02, p. 101-111, jul./dez. 2017.

MATHEUS, Z. M. “**A idéia de uma cidade hospitaleira**”, In: Célia Maria de Moraes Dias (org) **Hospitalidade: reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP. Ed. Manole, 2002 (pp. 57-67)

MATOS, F. **Espaços públicos e qualidade de vida nas cidades – o caso da cidade do Porto**. Revista Eletrônica de Geografia, v.2, n.4, p.17-33, jul. 2010.

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

MONTEIRO, M. da G. **As Relações entre Hospitalidade e Turismo**: Análises e Perspectivas dos Ambientes em que Ocorrem. IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Caxias do Sul. 2006.

MOSCARELLI, F; CAMARA, I. **O planejamento urbano como instrumento para cidades inteligentes**. 5º Seminário Internacional de construções sustentáveis. 2016. Disponível em: [https://www.imed.edu.br/Uploads/5\\_SICS\\_paper\\_105.pdf](https://www.imed.edu.br/Uploads/5_SICS_paper_105.pdf) Acesso em: 8 jul. 2018

MURTA, S. M; GOODEY, B. **Interpretação do Patrimônio para o Turismo Sustentado - Um Guia**. Belo Horizonte: SEBRAE (MG), 1995.

PELIZZER, H. A. Planejamento e gestão da hospitalidade no turismo receptivo. In: DENCKER, Ada de F. Maneti (Org.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004, p. 45-73.

PINHEIRO, P. M. de S.; BASTOS, T. R.; CALDAS, L. da C.; DUTRA, C. O. **Hospitalidade urbana do centro histórico de Pelotas/RS**. Applied Tourism. Vol. 2, n. 3, p. 79 – 93, 2017.

PLENTZ, R. S. Hospitalidade: trocas humanas versus trocas mercadológicas. **Revista Hospitalidade**, v. 2, n. 2, p. 47-68, 2005.

ROSSATTO, C. dos S.. **A Hospitalidade na cidade de Pelotas**: Na perspectiva dos moradores e visitantes. 2015. 46 f. Monografia (Graduação em Bacharelado em Turismo) – Programa de Graduação em Turismo, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2015.

SANTOS, Carlos Nelson Ferreira dos e VOGEL, Arno. **Quando a rua vira casa**: A apropriação de espaços de uso coletivo em um centro de bairro. 3ª edição. São Paulo: Projeto, 1985.

SCHERER, R. **Cosmopolisisme et hospitalité, em Ville wet hospitalité, textes du seminaire, 1996-1996**. Paris: Fondation de la Maison des Sciences de l’homme. Plan construction et architecture. Document de travail, 1997.

SEVERINI, V.F. Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, Penedo, vol. 3, n.2, p. 84-99, 2013.

SILVA, I. M. **Análise dos Espaços Públicos do Município de Varginha – MG**. Trabalho de conclusão de curso. 39f. Universidade Federal de Alfenas. Alfenas. 2011.

**Artigo recebido em: 10/08/2020**

**Avaliado em: 25/09/2020**

**Aprovado em: 12/06/2021**