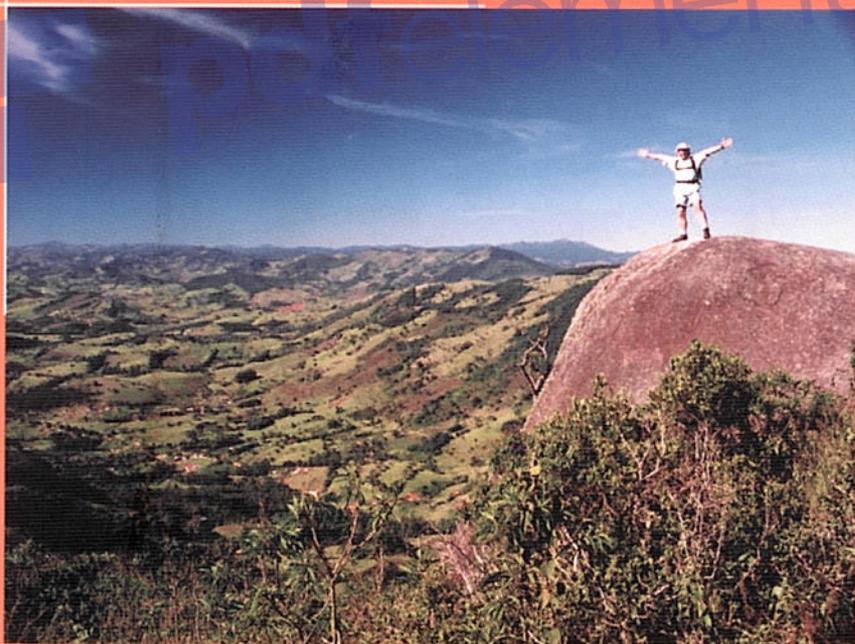


Revista

HOSPITALIDADE

ISSN 1807-975X

Ano II, número 1 — 1º semestre 2005



EDITORA
ANHEMBI MORUMBI

A etiqueta no contexto do planejamento e gestão da hospitalidade turística

The etiquette in the context of the planning and management of the tourist hospitality

Antonio Heriberto Catalão Júnior¹

RESUMO: Com a proposta inicial de buscar o consenso — conceitual — acerca da hospitalidade em serviços turísticos, apreenderam-se de diversos estudiosos, por vezes antagônicos, reflexões que fundamentassem um corpo teórico. Nesse caso, a primazia do vínculo social sobre o bem ou serviço prestado e a existência de garantia de retribuição vêm para abstrair o tratamento do dom como estratégia de comunicação ou promoção mercadológica. A análise do contato pessoal entre cliente e prestador de serviço torna-se um desafio, buscando dotar os sujeitos de qualidades e condições necessárias ao exercício da hospitalidade. Nesse sentido, a etiqueta assume um

¹ Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi.

papel essencial na educação para a hospitalidade, propondo transmitir valores e códigos de comportamento social.

PALAVRAS-CHAVE: hospitalidade; planejamento; gestão; turismo; etiqueta.

ABSTRACT: With the initial proposal to look for the consensus — conceptual — concerning the hospitality in tourist services, it was apprehended from several searchers, sometimes antagonistic, reflections that were based on theoretical context. In this case, the primacy of the social bond over the good or service supplied and the existence of retribution guarantee come to abstract the treatment of the gift as strategy of communication or promotion of merchandizing. The analysis of the personal contact between customer and supplier of service becomes a challenge, searching to provide for the persons the necessary qualities and conditions to the exercise of hospitality. In this sense, the etiquette assumes an essential role in the education for the hospitality, with the purpose of transmit values and codes of social behavior.

KEY WORDS: hospitality; planning; management; tourism; etiquette.

A possibilidade teórico-conceitual de planejamento e gestão da hospitalidade é o primeiro desafio a quem pretenda buscar alternativas e soluções para assegurar sua concretização. No contexto dos serviços turísticos, como em outros, trata-se de buscar inicialmente um consenso conceitual — acerca do que seja, efetivamente, a “hospitalidade em serviços turísticos”, para a seguir verificar suas condições e possibilidades de realização prática, bem como a possibilidade de assegurá-la — vale dizer, planejá-la e gerenciá-la.

Em busca de uma delimitação conceitual mais precisa para a hospitalidade, Camargo (2004, p. 40) identifica inicialmente duas diferentes “escolas de estudo da hospitalidade”:

A francesa, que se interessa apenas pela hospitalidade doméstica e pela hospitalidade pública e que tem na matriz maussiana do dar-receber-retribuir a sua base,

ignorando a hospitalidade comercial; e a americana, que passa ao largo dessa matriz e para a qual tudo acontece como se da antiga hospitalidade restasse apenas a sua atual versão comercial, baseada no contrato e na troca estabelecidos por agências de viagens, operadoras, transportadoras e por hotéis e restaurantes.

O autor observa as implicações desse conflito teórico para o estudo da hospitalidade: alinhando-se à escola francesa, o estudioso estaria restrito à consideração dos âmbitos público e doméstico, ignorando hotéis e restaurantes (e serviços turísticos e hospitalares e muitos outros, pode-se acrescentar), como espaços e práticas sociais de hospitalidade. Sob essa referência contextual, bem se vê a impossibilidade de se falar em “hospitalidade comercial” ou mesmo “hospitalidade em serviços turísticos”, o que torna também impensável o “planejamento e gestão da hospitalidade” nesse contexto.

Se, por outro lado, o pesquisador se alinhasse aos adeptos da escola americana, ele isolaria o estudo da hospitalidade moderna da contribuição maussiana e veria suas possibilidades de pesquisa restringirem-se a aspectos puramente administrativos da hospitalidade. Planejar e gerenciar a hospitalidade em serviços turísticos equivaleria a, simplesmente, nesse caso, a planejar e gerenciar serviços turísticos. Mais: como campo do conhecimento, esta se converteria em apenas “mais uma das infinitas especializações da administração”.

Será que não seria mais rico para hotéis e restaurantes passarem a pensar suas práticas como portadoras da mais nobre das missões, de espaço privilegiado para a prática das tradições da hospitalidade, e tentar ir além desse impasse teórico? (CAMARGO, 2004, p. 41).

A alternativa começaria a ser buscada por “duas iniciativas quase simultâneas”: por um lado, do esforço coletivo que culminou com a publicação de Lashley e Morrison (2004), na Inglaterra; e, por outro, da instituição do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembimorumbi, no Brasil. As duas iniciativas tinham em comum a motivação

pelas temáticas do turismo e hotelaria e o propósito de integrá-las à matriz maussiana.

Falar em conceituação da hospitalidade sob a matriz maussiana implica inscrevê-la na perspectiva do “terceiro paradigma”, ou do “paradigma do dom”, “da dádiva”, assim definido por Caillé (2002, p. 142-143):

Para fixar as idéias, vamos precisar de antemão o que entendemos por dom:

– Definição sociológica: toda prestação de serviços ou de bens efetuada sem garantia de retribuição, com o intuito de criar, manter ou reconstituir o vínculo social. Na relação de dom o vínculo tem mais importância que o bem.

– Definição geral: toda prestação de serviço ou bem, efetuada sem obrigação, garantia ou certeza de retribuição. O paradigma do dom insiste sobre a importância, positiva e normativa, econômica, ética, política e filosófica desse tipo de prestação. (grifos do autor)

Despontam nessa definição algumas características do dom: a ausência de garantia de retribuição para o bem ou serviço prestado; o objetivo de criar, manter ou reconstituir o vínculo social; a atribuição de maior importância ao vínculo social que ao bem ou serviço ofertado. Em relação ao “paradigma do dom”, é salientada a importância normativa, ética, política e filosófica do dom. Essa importância revela-se na vinculação do dom à tríplice obrigação de dar, receber e retribuir, identificada por Mauss:

Dar, receber e retribuir são também os três deveres que ele entendeu como uma chave explicativa das relações sociais nas sociedades arcaicas. O contato humano não se estabelece como uma troca, como um contrato. Começa com uma dádiva que parte de alguém. A retribuição é uma nova dádiva que implica um novo receber e retribuir, gerando dons e contradons, num processo sem fim. (CAMARGO, 2004, p. 16)

A tríplice obrigação de dar, receber e retribuir para a criação, manutenção e recuperação do vínculo social lhe dá o caráter, segundo Mauss (1974),

de “fato social total”, abrangendo a totalidade da cultura e se desdobrando em planos diversos como o econômico, o jurídico, o religioso, o político, o ético e o estético:

Trata-se, assim, ao mesmo tempo, de uma realidade empiricamente delimitável como prática e como calor a ser respeitado, como um conceito descritivo de uma situação e como um conceito normativo, como um juízo de realidade e como um juízo de valor, como algo que é e ao mesmo tempo como algo que deve ser. (CAMARGO, 2004, p. 17)

Conceituar a hospitalidade sob o paradigma do dom, defini-la mesmo primariamente como dom, ou dádiva, equivale a considerá-la também um “fato social total”, inscrevê-la sob a lógica da tríplice obrigação de dar, receber e retribuir, chegando-se à noção de “hospitalidade como um conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social” (Camargo, 2004, p. 17). Baseado em Caillé, Camargo lembra que a observância dessas leis põe em marcha o vínculo humano, a aliança, ao passo que sua violação encaminha indivíduos e sociedades ao terreno oposto, vale dizer, à hostilidade.

Mediante o desmembramento da dinâmica do dar, receber e retribuir, o autor propõe as seguintes leis não escritas como caracterizadoras da hospitalidade:

1. **A hospitalidade começa com uma dádiva.** Nem toda hospitalidade insere-se dentro da dádiva, mas toda ação de hospitalidade começa com uma dádiva. (...) A dádiva desencadeia o processo de hospitalidade (...) numa perspectiva de reforço do vínculo social.
2. **A dádiva implica sacrifício.** Oferecer uma dádiva ou hospitalidade é sacrificar algo que se tem em favor do donatário ou do hóspede. Agradar ao hóspede implica abrir mão de algo que se tem em favor dele (...).
3. **Toda dádiva traz implícito algum interesse.** (...) Esse interesse pode ser nobre, como ocorre na ajuda ao próximo em necessidade, um sentimento reli-

gioso ou simplesmente filantrópico. (...) Essa lei não escrita não abole o interesse, apenas exige que ele não se instrumentalize sob a forma do negócio que se quer fechar, ou simplesmente a troca do que se oferece por um outro bem, principalmente o dinheiro (...).

4. **O dom deve ser recebido, aceito.** (...) Não aceitar a dádiva desencadeia o mecanismo oposto da hospitalidade, que é a hostilidade (...). Não ir ao encontro da mão que nos é estendida é mais do que recusar o vínculo social proposto. Significa agressão (...).

5. **Receber implica aceitar uma situação de inferioridade diante do doador.** (...) A hospitalidade é sempre assimétrica. (...) Quem recebe a dádiva (...) assume um débito para com aquele que doou. O donatário fica à mercê do doador (...).

6. **Quem recebe deve retribuir.** Retribuir é reinstaurar o dom, a dádiva. É reinstaurar o sacrifício, criar uma nova dádiva. (...) Não obstante, o mais importante a se ressaltar é que a retribuição da dádiva não encerra o processo da hospitalidade humana. Ao contrário, neste sentido, a hospitalidade assume sua face mais nobre na moral humana, a de costurar, sedimentar e vivificar o tecido social e colocar em marcha esse processo sem fim que alimenta o vínculo humano. (CAMARGO, 2004, p. 19-24, grifos nossos)

A conceituação de hospitalidade, que fundamenta o presente artigo, baseia-se na proposta de Camargo (2004), conforme citação acima. Essa opção decorre da colocação do vínculo social como primazia sobre o bem ou serviço prestado e a inexistência de garantia de retribuição. Sob essa perspectiva, portanto, a hospitalidade pode ocorrer nos espaços e atividades sociais de caráter comercial, mas não pode ser confundida com a prestação de bens ou serviços que é feita em caráter comercial nesses espaços.

O cliente de um hotel paga por um bom quarto, um serviço que atenda suas expectativas de qualidade. Assim também acontece com o freguês de um restaurante ou o consumidor de serviços turísticos. Trata-se de uma relação de consumo, regida pelo Código de Defesa dos Direitos do Consumidor.

Pode haver hospitalidade nesses espaços, mas ela não coincidirá com o objeto da relação contratual estabelecida entre cliente e prestador de serviço.

Além disso, não se pode confundir dádiva com estratégias de comunicação ou promoção mercadológica, do tipo “serviços adicionais incluídos no pacote”. Mais uma vez, nesses casos, a comunicação de uma oferta desse tipo cria um vínculo contratual, igualmente regido pelo direito positivo.

Para explicitar melhor esse aspecto da teoria, recorre-se novamente a Camargo (2004, p. 46, grifo do autor): “na hospitalidade comercial, a hospitalidade propriamente dita acontece após o contrato, sendo que esse ‘após’ deve ser entendido como ‘para além do’ ou ‘tudo que se faz além do...’ contrato”. É o caso do guia ou recepcionista que é extremamente cortês e dá atenção especial ao cliente, às vezes o ajudando a resolver um problema; da camareira que cuida com especial atenção de suas roupas, às vezes para além de seu horário regulamentar de trabalho.

A criação, manutenção ou reconstituição do vínculo social, da aliança entre humanos, é, repita-se, o objetivo da dádiva e o elemento instaurador da tríplice obrigação de dar, receber e retribuir. Vista sob esse aspecto, a hospitalidade só se realiza efetivamente no mundo social quando estabelece um vínculo de caráter não-utilitário entre dois sujeitos. No âmbito comercial, portanto, ela acontece fora (para além) do âmbito do serviço contratado, em uma infinidade de possíveis situações e circunstâncias relacionadas à interação entre dois sujeitos. Disso decorre que pode ser discutida a possibilidade de assegurá-la em todas as possíveis situações de interação, de planejá-la e gerenciá-la.

Pode-se delinear detalhadamente um serviço turístico a ser prestado. Pode-se esquematizá-lo, prever cuidadosamente seus processos, tempos, espaços e custos; criar mecanismos de controle para monitorar seu desenvolvimento; introduzir técnicas de gestão que tornem possível o aumento constante de seus níveis de eficiência; aproximar suas características e qualidades

daquelas desejadas pelo consumidor; avaliar o nível de satisfação desse consumidor com o serviço que lhe foi prestado. Contudo, dificilmente se conseguirá prever todas as possíveis situações e circunstâncias de contato pessoal entre cliente e prestador de serviços, bem como as contingências que delas decorrem e as demandas por hospitalidade que possam implicar. Também não é fácil imaginar a possibilidade de controle e intervenção em todas as situações de contato, entre todos os prestadores e clientes. A hospitalidade só ocorre “em ato”, e no âmbito de circunstâncias particulares de interação entre sujeitos particulares. Que o gestor preveja todos esses momentos e esteja presente — e com meios de ação — na totalidade ou em alguns deles é coisa difícil de conceber.

Uma possibilidade mais razoável é oferecida pelo planejamento e gestão da “hospitalidade”. O termo foi usado em Lashley e Morrison (2004) para denotar o conjunto de qualidades e condições necessárias para o exercício da hospitalidade. Podem se referir às pessoas, espaços ou mesmo a processos organizacionais, que podem ser mais ou menos propícios à prática da hospitalidade.

Procurar a ambientação mais agradável, planejar o fluxo, o percurso e a estada de pessoas em um recinto ou estabelecimento, oferecer melhores condições de acesso a equipamentos, atrativos e serviços estão entre a grande variedade de práticas passíveis de tornar os lugares em que se desenvolve a prestação de serviços turísticos mais aptos à hospitalidade. Também é fator indiscutível de hospitalidade a adequada programação dos serviços, o delimitamento de processos de trabalho que deleguem aos operadores mais poder de decisão na resolução de problemas dos clientes, ou a instituição de mecanismos de personalização e avaliação da qualidade de um serviço a partir das expectativas e percepções do consumidor, entre várias outras possibilidades oferecidas pelas técnicas de gestão ao administrador de serviços turísticos. No entanto, nenhum desses eventuais esforços poderá ignorar o desafio cen-

tral: dotar os sujeitos, os indivíduos envolvidos nesses processos e interações, das qualidades e condições necessárias ao exercício da hospitalidade. Impõe-se aqui “a lembrança basilar: hospitalidade é interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação” (CAMARGO, 2004, p. 85). Daí o papel central da preparação de pessoas para o exercício da hospitalidade.

Tomando-se o termo “hospitaleiro” como adjetivo que define aqueles que têm gosto por receber pessoas, é possível — e comum — encontrar indivíduos hospitaleiros que não sejam, no entanto, bons anfitriões. Isso porque não têm a capacidade, as condições que são necessárias ao bom exercício da hospitalidade. Essas condições, como já se viu, podem ser insuficientes no plano material, “físico-ambiental”, ou em razão de protocolos, procedimentos e sistemas de prestação de serviços predefinidos e limitadores. Mas a “inospitabilidade” pode decorrer também da carência de conhecimentos técnicos, da falta de domínio dos rituais e códigos da hospitalidade — ou mesmo do processo de prestação de serviço. A qualificação, nesse caso, faz-se necessária em sua dimensão técnica, e assume o aspecto de desenvolvimento de competências, de habilidades necessárias à prática de hospitalidade, investindo o sujeito de um saber-fazer e um poder-fazer. Essas, entretanto, competências, embora fundamentais, não são suficientes.

Viu-se que a tríplice obrigação de dar, receber e retribuir, constitutiva do “paradigma do dom” e orientadora da conceituação de hospitalidade aqui adotada, não se manifesta na forma do Direito Positivo, mas em um conjunto de leis não escritas. A hospitalidade, sob essa perspectiva, não constitui um dever legal, mas ético, moral, e que se articula estreitamente com a liberdade e o querer. Essa motivação ambígua para a prática da dádiva — e, por extensão, da hospitalidade —, composta por uma dupla articulação entre os domínios do dever e da vontade, é observada por Caillé (2002, p. 74):

Mostra essa teoria que a ação individual ou coletiva vai se desenvolver segundo quatro móveis — ao mesmo tempo irreduzíveis uns ao outro em teoria, mas sempre ligados na prática — e organizados em dois pares de opostos: a obrigação e a liberdade de uma parte, o interesse e o desinteresse da outra.

A instauração da hospitalidade depende em primeiro lugar, pois, de uma disposição do sujeito para a dádiva, baseada tanto na obrigação quanto na vontade. Fica evidente, nesse ponto, que a hospitalidade de um sujeito não se resume apenas a saber-fazer e poder-fazer, mas também — e fundamentalmente — ao dever-fazer e querer-fazer. Mais: essas qualidades e condições não devem estar presentes apenas nos anfitriões e prestadores de serviços, mas também no hóspede. O desafio remete à importância de se investir fortemente na cultura, comunicação e desenvolvimento organizacional, mas também em intervenções abrangentes no comportamento, valores e “maneiras” dos mais diversos grupos sociais. A constatação é inevitável: a etiqueta e as “boas maneiras” assumem, como sistemas de transmissão de valores e códigos de comportamento social, um papel essencial para o planejamento e gestão da hospitalidade, seja no âmbito dos serviços turísticos ou em outros domínios da vida social.

Conforme expõe Ribeiro (1998), associada inicialmente a um conjunto de códigos e valores que regiam a vida nas cortes europeias, a etiqueta se desenvolveu a partir da corte de Borgonha, no século XIV, e atingiu seu ponto culminante na Versalhes de Luís XIV, no século XVII. Nesse contexto, mais que “pequena ética” ou “ética da vida cotidiana”, a etiqueta está associada à idéia de “rótulo”, de identificação clara dos indivíduos e de seu lugar na sociedade aristocrática, fortemente apoiada em um sistema de hierarquias baseado no sangue e na honra. Com a ascensão econômica e política da burguesia, o autor observa a decadência da vida na corte e, junto com ela, a degradação da etiqueta. Essa passa a ser vista e usada, cada vez mais, como instrumento de arrivismo e exclusão social, recurso previsível de *snobs* e prática

imitativa, ensejadora de numerosas situações de ridículo social. Ao discorrer sobre o que se poderia preservar, ou manter, do antigo sistema de etiqueta nos tempos atuais, o autor ressalta um princípio fundamental: “Nunca deixar o outro em má situação” (RIBEIRO, 1998, p. 55, grifo do autor). E ilustra esse princípio com uma anedota:

No começo do século XX, um príncipe de Gales ofereceu um jantar a um marajá das Índias. Quando serviram aves, o hindu pôs-se a comer com as mãos e a jogar os ossos no chão, por cima do ombro. Os presentes começaram a rir — até que o príncipe de Gales também passou a comer com as mãos e a jogar os restos no chão. (RIBEIRO, 1998, p. 55)

A primazia do vínculo social, da aliança com o outro — inclusive em detrimento do código, quando necessário —, é um princípio que pode reorientar essa antiga prática de codificação, regulação e condicionamento do comportamento social, antes e ainda hoje restrita às verdadeiras ou pretensas elites.

Disseminar valores, sensibilizar, promover a tolerância é a aceitação em relação à alteridade, oferecer acesso a um conjunto de códigos ainda vigentes, queira-se ou não norteadores do contato com o outro, criar-se, enfim, em uma “pedagogia da dádiva” e da hospitalidade é condição *sine qua non* para o desenvolvimento da hospitalidade nas pessoas. A essa tarefa de educação e comunicação social, que será tão mais bem-sucedida quanto mais ampla for, pode-se dar o nome que se queira, mas é evidente que ela se constituirá, mantida ou não essa designação, como um ensino de valores e códigos e “boas maneiras” para o comportamento social e, em última análise, como um ensino de “etiqueta”.

É na transmissão desses valores, e na persuasão de sua importância, bem como na afirmação do aspecto lúdico das relações interpessoais e da dádiva, que se investirão os diversos atores sociais do dever-fazer e do querer-fazer necessários à prática da hospitalidade. A transmissão dos códigos, por sua

CATALÃO JR., Antonio Heriberto. A etiqueta no contexto do planejamento e gestão da hospitalidade turística. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 9-20, 1. sem. 2005.

vez, lhes dotará do saber-fazer e do querer-fazer necessários. Planejar e gerenciar a hospitabilidade, condição para a hospitalidade nos serviços turísticos, implica necessariamente, portanto, a educação para a hospitalidade e, por extensão, o desenvolvimento e a disseminação de uma “etiqueta da hospitalidade”.

Referências

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

CAMARGO, L. O. L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo).

LASHLEY, C; MORRISON, A. *Em busca da hospitalidade*. São Paulo: Manole, 2004.

MAUSS, M. *Sociologia e antropologia*. São Paulo: Edusp, 1974.

RIBEIRO, R. J. *A etiqueta no antigo regime*. 4. ed. São Paulo: Moderna, 1998. (Coleção Polêmica).

Hospitalidade no espaço urbano

Hospitality in the urban space

Lucio Grinover¹

RESUMO: Na tentativa de sustentar conceitos tão complexos quanto planejamento, gestão e hospitalidade, propondo uma reflexão sobre cada um deles, buscou-se construir adequadamente análises necessárias. Uma das tarefas, ao lidar com o planejamento e a gestão urbanos como pesquisa social aplicada, é integrar a reflexão sobre aquilo que deve ser sua finalidade, sendo que ambos possuem referências temporais distintas, porém complementares. Como resultado, o desenvolvimento urbano concretiza-se pela melhoria da qualidade de vida e aumento da justiça social. Os princípios da hospitalidade vêm

¹ Arquiteto e urbanista pela FAU-USP. Especialização em Ecologia pela Cetesb. Doutor, Livre-Docente, Professor Adjunto e Titular pela FAU-USP. Pós-doutorado com pesquisa em Assentamentos Humanos na França (Orstom, FFSSH, Unesco). Membro da Comissão Brasileira do Programa Mab-Unesco.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade no espaço urbano.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 21-30, 1. sem. 2005.

para contribuir com essas reflexões, discutindo o dom do espaço; espaço a ser lido, atravessado ou contemplado; de toda maneira um espaço planejado.

PALAVRAS-CHAVE: hospitalidade; planejamento; gestão; espaço urbano.

ABSTRACT: In the attempt to support concepts as complex as the planning, the management and the hospitality, considering a reflection about each one of them, it was searched to construct the necessary analyses adequately. One of the tasks, when dealing with the urban planning and management as applied social research, is integrate the reflection about that which must be its purpose, considering that both have distinct temporal references, but complementary. As result, the urban development becomes factual by the improvement of the life quality and the increasing of social justice. The principles of the hospitality come to contribute with these reflections, debating the consideration of space; space to be read, crossed or contemplated; anyway a planned space.

KEY WORDS: hospitality; planning; management; urban space.

Planejamento do espaço urbano

Neste ensaio estão contidos conceitos tão complexos quanto os que podem sustentar planejamento, gestão, hospitalidade e espaço urbano. Isso nos leva a refletir sobre cada um deles com cuidado especial, para construir adequadamente todas as análises necessárias.

No início de 1995, as Nações Unidas, como preparação do “Summet City” de Instambul, promoveu uma ampla investigação sobre as tendências globais que caracterizavam a situação do planeta com relação aos processos de globalização e urbanização. Pretendia-se compreender o que estava sendo percebido e registrado, em centros de pesquisa mais qualificados no cenário mundial, como elemento constitutivo da globalização com relação ao meio urbano. Era a primeira vez que a partir de um argumento de extrema atuali-

dade e centralidade eram sondados de modo sistemático todos, ou quase todos, os pontos de vista envolvidos (por área geográfica, por disciplina científica, por função social) conduzidos por uma necessidade cognitiva imperativa: entender o que estava acontecendo com a humanidade.

Dessa ampla investigação pode-se extrair um mapa dos pontos de vista que condicionam soluções, um mapa dos temas sobre a cidade e dos “*policy planning*” urbanos. Disso vem uma tentativa de itinerário mental, cujo primeiro passo é representado pelo fato de que a cidade, como tal, está na ordem do dia da maioria das políticas de desenvolvimento. Isso nos leva também a considerar a existência de um nexos entre a urbanização do planeta e a globalização, permitindo-nos afirmar que o hábitat urbano é um dos lugares onde podemos verificar que a globalização não é um projeto político abstrato, mas um conjunto complexo de processos sociais, demográficos, econômicos, culturais e políticos. Na cidade, a globalização pode ser tocada com a mão e é possível vê-la nas modalidades que vão de inovação tecnológica, revolução cognitiva, dinâmicas econômico-financeiras, a presença de fenômenos migratórios, de fermentações multiculturais, de novas formas de *governance* do território e de fenômenos difusos de nacionalização.

Muitas tendências globais originam-se nas cidades e sobre elas produzem os mais intensos impactos, que se relacionam com a urbanização e outros fenômenos positivos que se referem à saúde, à gestão da vida pública (o processo de democratização e descentralização administrativa), ao trabalho (da inovação tecnológica ao desenvolvimento da economia informal, com a difusão das micro-empresas), à revolução cognitiva e à “*knowledge society*” (por causa de um maior acesso ao conhecimento e à informação que se dá na cidade). Isso implica que compreender e governar as cidades de hoje e prever suas características futuras requer uma melhor compreensão das relações entre os fenômenos urbanos e as tendências globais que, não ao acaso, encontram sua mais plena expressão justamente nas cidades.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade no espaço urbano.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 21-30, 1. sem. 2005.

A crescente magnitude dos problemas urbanos no Brasil (lembre-se que 80% da população vive hoje em cidades) exige a presença mais ativa de pesquisadores (pesquisa aplicada, socialmente útil); por outro lado, o fracasso do planejamento convencional em proporcionar melhores condições de vida, sob o prisma da justiça social, não significa que o planejamento deva ser negligenciado, mas sim que alternativas estratégicas precisam ser apresentadas.

O foco na gestão

O enfraquecimento do planejamento faz-se acompanhar da popularização do termo “gestão”, o que é muito sintomático: como a gestão significa a administração de problemas e recursos “aqui e agora”, operando, portanto, em curto e médio prazos, a supervalorização da idéia de gestão em detrimento de um planejamento consistente representa o triunfo do imediatismo e da falta de visão dos ideólogos ultraconservadores do “mercado livre”. Dito de outra maneira, ela representa a substituição de um “planejamento forte”, típico da era fordista, por um “planejamento fraco” (muita gestão e pouco planejamento), o que combina bem com a era do pós-fordismo e da desregulamentação.

De toda maneira, isso não quer dizer que a gestão em si deve sempre estar associada a uma perspectiva imediatista. É evidente que a administração de curto e médio prazos dos recursos e dos problemas é tão fundamental quanto a visão de longo alcance e a reflexão de longo prazo. Ao mesmo tempo, um planejamento crítico e não-arrogante não pode simplesmente ignorar os “sabores locais” e os “mundos da vida” dos homens e mulheres concretos, como se as aspirações e necessidades devessem ser definidas por outro que não eles mesmos.

Finalidade do planejamento e gestão do espaço urbano

Uma das tarefas, ao lidar com o planejamento e a gestão urbanos como pesquisa social aplicada, é integrar a reflexão sobre aquilo que deve ser a finalidade do planejamento e da gestão.

O conceito de gestão, há bastante tempo estabelecido no ambiente profissional ligado à administração de empresas (gestão empresarial), vem adquirindo crescente popularidade em outros campos. No Brasil, desde a segunda metade da década de 1980, vem-se intensificando o uso de expressões como gestão urbana, gestão territorial, gestão ambiental, gestão educacional, gestão de ciência e tecnologia etc. Na interpretação de alguns, a palavra gestão veio bem a calhar como um sinônimo do termo "planejamento". Entretanto, planejamento e gestão não são termos intercambiáveis, por possuírem referências temporais distintas e, por tabela, se referirem a diferentes tipos de atividades. Até mesmo intuitivamente, planejar sempre remete ao futuro: planejar significa tentar prever a evolução de um fenômeno ou, de forma menos convencional, tentar simular os desdobramentos de um processo com o objetivo de melhor precaver-se contra prováveis problemas ou, ao contrário, com o fito de tirar melhor partido de prováveis benefícios. Por outro lado, gestão remete ao presente: gerir significa administrar uma situação dentro dos marcos dos recursos disponíveis no momento e tendo em vista as necessidades imediatas. O planejamento é a preparação para a gestão futura, buscando-se evitar ou minimizar problemas e ampliar margens de manobra; a gestão é a efetivação, pelo menos em parte, das condições que o planejamento feito no passado ajudou a construir, levando em consideração que o imprevisível e o indeterminado estão sempre presentes, o que torna a capacidade de improvisação e a flexibilidade sempre necessárias. Longe de serem concorrentes ou intercambiáveis, planejamento e gestão são distintos e complemen-

tares. Assim, a própria gestão, a administração dos recursos e das relações de poder “aqui e agora”, e o planejamento são elementos dos quais não se pode abdicar.

Planejamento urbano, que deve ser sempre pensado junto com a gestão, seu complemento indissociável, sugere, assim, um contexto mais amplo que aquele representado pelas expressões “urbanismo” e “desenho urbano”. O planejamento urbano inclui o urbanismo. O importante é não confundir as duas coisas, tomando a parte (o urbanismo) pelo todo (o campo interdisciplinar do planejamento urbano).

Para dar uma sistematização, pode-se assumir que desenvolvimento urbano, que é o objetivo fundamental do planejamento e da gestão urbanas, deixa-se definir com a ajuda de dois objetivos derivados: a melhoria da qualidade de vida e o aumento da justiça social.

Muito se clama por “interdisciplinaridade” na pesquisa científica contemporânea, mas o que mais se vê, na melhor das hipóteses, é “pluridisciplinaridade” (justaposição de conhecimentos disciplinares diferentes, agrupados de modo a evidenciar as relações entre eles; cooperação sem coordenação) ou mesmo uma mera “multidisciplinaridade” (conhecimentos disciplinares diversos veiculados sem cooperação entre especialistas). A verdadeira interdisciplinaridade pressupõe uma cooperação intensa e coordenada com base em uma finalidade (ou de uma problemática) comum.

Dada a grande complexidade do campo do planejamento urbano (e regional) dependente de conhecimentos de ordem econômica, política, cultural, legal e ambiental, das duas, uma: ou o planejador permanece restrito ao chamado “planejamento físico territorial”, negligenciando o contexto social mais amplo, ou, na hipótese de reconhecer plenamente as limitações daquele, lança-se na prática intelectualmente consistente do planejamento, incluindo, além de boa parte das ciências sociais, as contribuições da Arquitetura, do Direito e de algumas ciências naturais.

O planejamento físico-territorial consiste, na sua visão convencional, na concepção do planejamento como atividade de elaboração de planos de ordenamento espacial para a “cidade ideal”, preocupado essencialmente com o traçado urbanístico, com a densidade de ocupação e com o uso do solo.

O chamado urbanismo modernista, cujas características coincidem com o “planejamento físico-territorial”, representa o auge do apriorismo em planejamento urbano.

No caso de seu máximo representante, o arquiteto Le Corbusier, o grau de permeabilidade para com a realidade, para a qual ele imaginava seus projetos, era nulo. Sua concepção de uma cidade ideal, simbolizada pelo modelo da *ville radiense*, orgulhosamente a-histórica e transcultural, representava o chamado “estilo internacional”, em que o mesmo tipo de edifício pode ser encontrado em países e regiões os mais diversos, ignorando particularidades culturais e mesmo ambientais do local.²

Planejamento da hospitalidade no espaço urbano

Ora, afastando-se substancialmente desse modo convencional do planejamento e introduzindo os conceitos e os princípios da hospitalidade, criamos algumas categorias de análise que consideramos essenciais para enfrentar os resultados concretos das ações sobre a cidade (Lucio Grinover, “A hospitalidade e o acolhimento em espaços públicos: na cidade” em anais do XXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Porto Alegre, 2004). A hospitalidade urbana, como a definimos, implica organização, ordenamento de lugares coletivos e exige a observação das regras e dos usos desses lugares.

² Os discípulos desse estilo internacional criaram edifícios dedicados à hotelaria de uma igualdade fantástica em lugares tropicais e em espaços temperados, só para ficar no campo climático, só diferenciado por um número maior ou menor de aparelhos de ar-condicionado. Erros mais graves foram cometidos quando da implantação daqueles hotéis em espaços urbanos das mais diferentes cidades.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade no espaço urbano.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 21-30, 1. sem. 2005.

Essas regras devem ser observadas e preservadas por meio dos princípios da hospitalidade como, por exemplo, assegurar a todos os cidadãos o acesso a equipamentos e serviços, transporte, trabalho etc. A hospitalidade (GOD-BOUT, 1999) é um dom do espaço: espaço a ser lido, atravessado ou contemplado; de toda maneira, um espaço planejado. As cidades que oferecem informações procuram se identificar e ser identificadas: oferecer e receber informação é um mecanismo de hospitalidade. A hospitalidade da cidade passa, ainda, pela organização dos espaços públicos. A praça clássica era um vazio urbano organizado que tomava a forma e o caráter de tudo que se fazia conforme as horas do dia e as estações do ano. A noção de território, assumido como um espaço que passa a ter significado a partir dos “atores que dele se utilizam” no dizer de Milton Santos, portanto, pela leitura que dele pode ser realizada.

O espaço vivido (GUY DI MEO, 2000) é identificado como espaço total que reúne três dimensões: o conjunto dos lugares freqüentados pelo sujeito (o próprio espaço da vida), as inter-relações sociais imbricadas e os valores psicológicos que são projetados e percebidos. O território realizado, vivido e sentido, mais que referenciado, engloba os lugares que se singularizam em suas diferenças pelo seu valor de uso, por seu alcance real: os lugares concretos, quais sejam o morar, o estudar, o trabalhar, o divertir-se, o viver saudavelmente, o transitar, o opinar, o participar (GUY DI MEO, 1996). Trata-se, então, da vertente territorial que nos coloca novos elementos para a discussão da ética e da cidadania nas políticas públicas, implica considerar a cultura dos povos, suas especificidades locais e os lugares onde se dão seus anseios, onde vivem e se relacionam e, sobretudo, considerar suas potencialidades.

O debate sobre o território está trazendo de volta a discussão sobre o “lugar” e o “local”, ou seja, está resgatando os valores de pertencimento, pois o pertencimento é vital — o desejo de pertencer a uma cidade, a um grupo, a um espaço ou a uma tribo, tem impulsionado movimentos sociais e ações

culturais. O que torna a cidade bonita e hospitaleira é sua capacidade de expressar um microcosmo social e arquitetônico ordenado, no qual cada edifício, por suas qualidades, mostra não só sua própria importância, mas também a importância de quem o encomendou e que ali vive. Toda cidade possui edifícios como igrejas, teatros, edifícios públicos, e cada um possui um estilo particular, exatamente como todo indivíduo possui um idioma ou um modo próprio de se expressar.

Deve-se considerar que, em se tratando de serviços e de espaços públicos, o fato torna-se um verdadeiro problema urbano, pois sua adequada solução contribui amplamente para dar uma imagem hospitaleira à cidade e para favorecer a coesão das práticas sociais e culturais.

Considerações finais

Faz parte da cidadania a incorporação do território como espaço não só de habitação, mas também de vivência e convivência. Significa morar bem, passear prazerosamente e com segurança, usufruir adequadamente dos serviços. A cidade retoma seus espaços não só como signos vazios, apenas relatados na historiografia, mas como algo vivo, sempre em uso, necessário, lugares da confluência das memórias passadas e, sobretudo das memórias futuras (CANEVACCI). Dessa maneira, recuperação das estruturas degradadas — incluindo os centros históricos das metrópoles — reciclagem de subprodutos industriais e resíduos domésticos, reabilitação de terras erodidas, poupança e uso da água e da energia, prolongamento da vida útil de instalações por meio de manutenção sistemática, liberação do trânsito urbano congestionado, são apenas as tarefas mais óbvias da criação de economias sociais e ecologicamente adequadas às possibilidades e limitações das sociedades metropolitanas e a definição de sentido de uma verdadeira hospitalidade urbana. E a única possibilidade de construir a hospitalidade urbana pressu-

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade no espaço urbano.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 21-30, 1. sem. 2005.

põe a capacidade de conhecer a cidade como ela é e, sobretudo, de conhecê-la como realidade.

Referências

- CAILLÉ, Alain. *Antropologia do dom*. Petrópolis: Vozes, 2000.
- GHORRA-GOBIN, Cynthia. *Reinventer le sens de la ville: les espace publiques à l'heure globale*. Paris: L'Harmattan, 2001.
- GODBOUT, Jacques. *O espírito da dádiva*. Rio de Janeiro: FGV, 1999.
- GRINOVER, Lucio. A hospitalidade e o acolhimento em espaços públicos na cidade. In: XXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. *Anais...* Porto Alegre, 2004.
- HALL, Stuart. *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.
- KOGA, Dirce. *Medidas de cidades*. São Paulo: Cortez, 2003.
- MEO, Guy di. *Les territoires du quotidien*. Paris: L'Harmattan, 1996.
- _____. *Geographie Sociale et territoires*. Paris: Nathan, 2000.
- MONTANDON, Alain. *Espaces de l'hospitalité*. Clermont Ferrand: Universitaires Blaise Pascal, 2000.
- _____. *Hospitalités: hier, auhourd'hui, aolleurs*. Clermont Ferrand: Presses Universitaires Blaise Pascal, 2004.

DA VIÁ, Sarah Chucid. Redes e tensões: turismo, hospitalidade e comunicação.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 31-38, 1º sem. 2005.

Redes e tensões: turismo, hospitalidade e comunicação.

*Networks and tensions: tourism, hospitality
and communication*

Sarah Chucid Da Viá¹

RESUMO: O presente artigo trata da relação do turista com a cidade de São Paulo. E, por meio dos conceitos de comunicação, turismo e hospitalidade pretende resgatar a análise de uma antropologia urbana. Faz-se menção ao lazer na sociedade contemporânea onde se reconhece vários territórios formados por tribos que se fecham em si mesmas. Diante da diversificação do ser humano, deve-se lançar um novo olhar para o conceito de hospitalidade

¹ Titular de Pesquisa em Comunicação e Teoria e Pesquisa de Opinião Pública da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. Ex-vice-diretora da unidade. Foi professora da área de Turismo na Unibero em nível de graduação e pós-graduação. Possui vários livros publicados. Consultora de pesquisa na área de Comunicação e Turismo.

DA VIÁ, Sarah Chucid. Redes e tensões: turismo, hospitalidade e comunicação.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 31-38, 1. sem. 2005.

para aceitar o outro e diminuir o preconceito e o etnocentrismo na relação do turista com os nativos.

PALAVRAS-CHAVE: turismo; hospitalidade; comunicação.

ABSTRACT: This article discusses the relation between the tourist and the city of São Paulo. It is intended to resume the analysis of an urban anthropology through the concepts of communication, tourism and hospitality. Reference is made to leisure in contemporary society, where is recognized several territories consisted of tribes that complete each other. Cause of the human being diversification, it must have a new look to the concept of hospitality, in order to accept the fellow creature and lessen the prejudice and ethnocentrism in the relationship between tourists and natives.

KEY WORDS: tourism; hospitality; communication.

Turismo e comunicação

A questão que colocamos pode ser formulada da seguinte forma: como conhecer uma cidade como São Paulo, ou como estabelecer um contato com a megalópole, no caso do turista?

A cidade de São Paulo é aqui utilizada como referência para a reflexão que fazemos relacionando turismo e comunicação, considerando como elementos balizadores a cultura urbana e o modo como os turistas se comunicam com essa cidade que é uma metrópole. Entendemos a “cultura urbana” no sentido antropológico, como o modo de pensar, sentir e agir de uma comunidade ou sociedade.

É inquietante perceber que a sociedade contemporânea está mudando tão rapidamente, que se tornam obsoletos os paradigma interpretativos ligados a um contexto que já se dissolveu.

Talvez se possa dizer que o significado antropológico hoje desenvolve uma função mais importante que no passado. Ao capital financeiro e industrial soma-se o capital cultural. Nesse sentido, Canevacci (1993) trata da nova Antropologia Urbana, mostrando que podemos estudar, dentro desse conceito, a criatividade individual ou de grupo, a arte das vanguardas, as imagens e até a mais complexa das comunicações.

A comunicação é o terreno específico mais inovador e inexplorado da atual forma urbana. São Paulo, nesse caso, como uma megalópole, apresenta uma comunicação não-tradicional. A mensagem não viaja apenas de uma fonte, por um canal, até um receptor que a decodifica. Segundo Canevacci (op. cit., p. 43-44), “o receptor não é unicamente um objeto, mas também um outro sujeito que se comunica e interage como uma fonte. A comunicação viaja nas duas direções”.

Portanto, a comunicação que pode ser feita na cidade pode ser aquela feita para além dos indivíduos, das cores, dos prédios, das esquinas e das luzes. Há uma comunicação visual e urbana que pode ser estudada antropológica ou sociologicamente.

Apesar das sociedades contemporâneas estarem articuladas numa sociedade global, as formas regionais e nacionais continuam subsistindo no século XXI. Porém, por conta das mudanças que estão ocorrendo na base do sistema social, será necessário construir novos paradigmas para explicar a situação do homem nessa sociedade global. É dentro desse cenário, levando em conta as mudanças, que precisamos observar como se comporta uma metrópole como São Paulo no contato com os turistas estrangeiros ou não que visitam a cidade.

As novas tecnologias influenciam todo o panorama urbano. O *shopping center*, o parque de diversões, os parques temáticos, todos esses elementos, são controlados eletronicamente e são muito semelhantes. O turista que entra em contato com uma cidade como São Paulo, entra em contato com uma pai-

DA VIÁ, Sarah Chucid. Redes e tensões: turismo, hospitalidade e comunicação.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 31-38, 1. sem. 2005.

sagem que ele já viu em outros lugares. O que a cidade poderá oferecer de diferencial? Esse tipo de pesquisa é muito importante e está sendo feito por muitos pesquisadores, dentre os quais citamos Máximo Canevacci e Maura P. Vêras.

Vêras (2000, p. 13), afirma que:

A forma urbana não se expressa mais por uma demarcação qualquer, os limites apontando o lado de cá e o lado de lá, mas torna-se uma programação de horário. Um novo tempo apresenta-se pelos meios de comunicação instantânea (televisão, satélite, cabos de fibra ótica, telemática) O imóvel mesmo — a nossa casa — perde o significado, desintegrado depois do advento da terceira janela, a TV.

A comparação que Veras faz da cidade do século XIX com a do século XXI chega a ser assustadora. Sabe-se que no século XIX, a cidade esvaziou o campo, mas agora o espaço urbano, “além de perder sua expressão geopolítica e social, o face a face humana, comum das aglomerações citadinas, é substituído pela interface homem-máquina” (VÉRAS, 2000, p. 13).

Com base nessa análise, Vêras propõe a seguinte periodização histórica sobre a cidade de São Paulo (VÉRAS, 2000, p.16-17).

- 1930 – Implantação do Plano de Avenidas por Prestes Maia — transporte de massa rodoviário; avenidas radiais. A cidade expande-se horizontalmente.
- 1960 – Verticalização acentuada.
- 1970 – Loteamentos clandestinos, cortiços, zonas centrais deterioradas.
- 1980 – Considerada a década perdida; recessão, queda do poder aquisitivo, falência do BNH, aumento da pobreza, da população de rua e dos cortiços.
- 1990 – fim do milênio: fragmentação do processo produtivo, expansão da microeletrônica, engenharia genética, a sociedade de informação trazendo mudanças para a configuração das cidades contemporâneas.

Nesse sentido, não é tão simples dizer que uma cidade como São Paulo, na era da globalização, passou de uma cidade com vocação industrial para serviços e função financeira. Há todo um complexo de mudanças que a transformam numa megalópole e que têm repercussão direta sobre a hospitalidade e o turismo.

Maffesoli (1998, p. 121) afirma que a modernidade multiplicou a possibilidade de relações sociais e esvaziou em parte essas relações. Essa é uma das características das metrópoles modernas. Tal processo contribui para a “solidão gregária”. Maffesoli divide a cidade entre massa e tribo. A massa é o pólo englobante e a tribo é o pólo de cristalização. Para ele, toda a vida social se organiza em torno desses dois pólos. O que se vê em geral nas cidades é que as pessoas sentem necessidade de pertencimento. Existem, porém, alguns rituais para as pessoas se sentirem “à vontade, ser um frequentador” numa boate ou restaurante. Esses rituais são encontrados também nos escritórios, oficinas, museus etc. O lazer e o turismo se apóiam essencialmente neles.

Quando, nos dias atuais se fala de bens culturais, é preciso levar em conta que a circulação de bens culturais em escala mundial é um fato de comunicação. Os teóricos da comunicação já abandonaram o esquema que reconhecia o receptor apenas como uma instância passiva diante das mensagens divulgadas pela fonte.

Segundo Maffesoli (1998, p. 193) e segs. quando falamos em uma cidade pensamos em bairros, práticas de vizinhança e rede de relações. Para o autor, a constituição de microgrupos, das tribos que pontuam a especialidade se faz mediante os seguintes mecanismos:

- a) sentimento de pertencimento;
- b) ética específica;
- c) rede de comunicação.

Portanto, quando falamos nas cidades, e em especial na cidade de São Paulo, podemos reconhecer nela vários territórios por onde as pessoas pas-

DA VIÁ, Sarah Chucid. Redes e tensões: turismo, hospitalidade e comunicação.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 31-38, 1. sem. 2005.

sam ou ficam; as ruas, os bairros, as estradas, os *shopping centers*, tudo isso mostra uma movimentação da vida urbana e das diversas tribos que se encontram ou alternadamente, às vezes, ocupam os mesmos espaços.

Acontece nessa região urbana um enraizamento que pode se dar no nível político, cultural, comercial etc., mas que resume o sentimento de pertencimento, que supõe que um indivíduo seja reconhecido como “frequentador” num bar, num restaurante etc. Esse sentimento de pertencimento, no entanto, pode, ao mesmo tempo, excluir aqueles que não pertencem àquele lugar. As tribos, segundo Maffesoli (1998, p. 196), enfatizam aquilo que está próximo (pessoas e lugares), mas ao mesmo tempo há uma tendência a se fecharem sobre si mesmas.

Dessa maneira, estabelece-se uma possível relação entre a hospitalidade urbana e o desenvolvimento do turismo. As regras tradicionais de hospitalidade parecem ter dado lugar a novas regras. Talvez possamos localizar nas regras do marketing e da propaganda as novas regras da comunicação que estão na base do que se disse anteriormente sobre as cidades e as metrópoles, ou seja, novas formas de comunicação e relacionamento entre os cidadãos implicam novas formas de inclusão/exclusão, de acordo com o caminho tomado pela história urbana de uma cidade, no caso aquela periodização apontada por Vêras para São Paulo a caminho do que se convencionou chamar de globalização. “A urbanização crescente, a tecnologia e o turismo de massa deram outros matizes à hospitalidade. Conserva-se, porém, a cordialidade na acolhida ao visitante” (GONZALEZ, 2001, p. 94).

A profissionalização do turismo colocou outras exigências. Na sociedade contemporânea, o estudo das línguas e costumes estrangeiros ultrapassa o mero interesse cultural para se constituir como uma ferramenta no relacionamento diplomático e comercial. Conhecendo o código lingüístico e o comportamento provável de nosso interlocutor, aumenta-se as possibilidades de

se estabelecer uma comunicação produtiva que nos aproxime dos fins propostos, quaisquer que eles sejam.

A globalização, a velocidade da comunicação e das viagens e o aumento da possibilidade de convivência com culturas diversas significaram avanços enormes no sentido da aproximação, da comunicação, mas introduziram o contato entre as diferenças, o preconceito e as hostilidades raciais de toda ordem, que vão na contramão da própria noção de hospitalidade. Veja-se a esse respeito, o artigo de Ruiz (2003), em que o autor discute a relação entre racismo e hospitalidade no contexto da sociedade espanhola receptora de imigrantes. O mesmo pode ser transposto para uma cidade como São Paulo, tradicionalmente receptora de imigrantes estrangeiros e nacionais.

Portanto, devemos lançar um novo olhar para o conceito de hospitalidade, levando em conta a diversificação do ser humano, além das contradições que encontramos nesta cidade; o encontro e desencontro dos signos que favorecem o preconceito e o etnocentrismo.

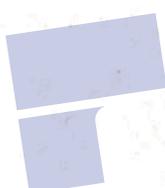
Nestes novos tempos de globalização, será necessária uma preparação para aceitar o outro e para fazer dessa aceitação um novo paradigma para o turismo e a hospitalidade.

Referências

- CANEVACCI, Máximo. *A cidade polifônica: ensaio sobre a antropologia da comunicação urbana*. São Paulo: Studio Nobel, 1993.
- GONZÁLEZ, Norma Ernestina Klein de. Hospitalidade e preconceito no Turismo. Balneário Camboriú: *Revista Turismo Visão e Ação*, ano 4, n. 10, out. 2001/mar. 2002.
- MAFFESOLI, Michel. *O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.
- RUIZ, José Luiz Solana. Inmigración, hostilidades racistas y propuestas de hospitalidad. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL. *Artigo*. Barcelona: Institut Català de la Mediterrània, 18-20 oct. 2000.

DA VIÁ, Sarah Chucid. Redes e tensões: turismo, hospitalidade e comunicação.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 31-38, 1. sem. 2005.

VÉRAS, Maura Pardini Bicudo. *Trocando olhares: uma introdução à construção sociológica da cidade*. São Paulo: Studio Nobel, 2000.

 pdfelement

Turismo, ensino e pesquisa

Tourism, education and research

Marília Gomes dos Reis Ansarah¹

RESUMO: Este artigo discute que há uma demanda sem precedentes e uma grande diversificação na educação superior, e uma maior consciência sobre a importância da formação do profissional em Turismo. A educação superior está sendo desafiada por oportunidades novas relacionadas a tecnologias que têm melhorado os modos pelos quais o conhecimento pode ser produzido, gerenciado, difundido, acessado e controlado. Apresenta duas reflexões para o momento atual em que, num primeiro aspecto, o serviço seria o fator dife-

¹ Bacharel em Turismo, mestre e doutora pela ECA-USP. Assessora Pedagógica – área Turismo, Universidade Paulista – UNIP. Assessora Técnica do curso de pós-graduação “Planejamento e Marketing de Destinos e Produtos Turísticos”, Faculdade Senac de Turismo e Hotelaria de São Paulo. Docente do curso de mestrado “Cultura & Turismo”, Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC, em Ilhéus-BA. Endereço para correspondência <mansarah@unip.br>.

renciador, influenciando decisivamente na condução dos negócios, apresenta também que uma das soluções para os cursos de Turismo seria preparar os alunos para uma atuação dirigida a atender estes objetivos. Um segundo aspecto dessa questão está ligado à indecisão dos bacharelados, que na hora de tomar decisões têm a dificuldade inerente ao ser humano — medo de errar. Faz reflexões a respeito da educação, apresentando o treinamento como o processo educacional aplicado de maneira sistemática e organizado, por meio do quais os futuros turismólogos podem absorver conhecimentos, atitudes e habilidades para atingir objetivos — ocupa-se do ensino de habilidades particulares com fins específicos. Conclui apresentando exemplos de técnicas de treinamento a serem utilizadas nos cursos de Turismo, para uma melhor formação profissional.

PALAVRAS-CHAVE: formação do bacharel em Turismo; Turismo, ensino e treinamento; técnicas de treinamento; preparação para o mercado.

ABSTRACT: This article discusses the crescent demand and a big diversification in the college education level and a bigger consciousness with the importance of the professional formation in tourism. The process in the college education level is facing by new opportunities related to technologic development, which provides important improvements in the knowledge process, by transmission, management, access and control. Two reflections are presented nowadays. First indicates that the service diversification would be the factor to establish the difference in business results, and one of the alternatives for turism courses would be to prepare the pupils to act in the direction of these purposes. The second aspect of this question is the natural hesitation the students have to decide, that is inherent to the human being. This difficulty is caused by the fear to miss. Reflections about the education process defines the adoption of training in the systematic and organized applying of the educational process to prepare the “Turismólogos” to get knowledge, attitudes and skills to achieve the objectives. It focu-

ses the teaching of particular skills with specific objectives. In the conclusion presents examples of training techniques to be adopted in the turism courses to produce better professional education.

KEY WORDS: Turism graduation process; Turism, teaching and training; techniques of Turism; preparation to the market.

Introdução

Para muitos países, o turismo é de longe a maior fonte de renda e o setor mais forte no financiamento da economia global.

O turismo é um setor de múltiplos componentes inter-relacionados e, nas destinações turísticas, é visto como um “negócio” em que muitas atividades se prestam bem aos praticantes da economia informal.

Quanto maior e mais competitivo se torna o turismo, mais autênticas se tornarão as nossas culturas e, quanto mais integrarmos o mundo, mais diferenciamos as nossas experiências e evidenciamos nossos atrativos turísticos.

Quanto mais nos expomos a outras culturas, outros idiomas e outras paisagens maiores será o nosso desejo de experimentá-los pessoalmente.

A moda, agora, são fotografias de paisagens marinhas, de panoramas, de atrações naturais, da cultura local e de marcos históricos. O futuro reside na diferenciação do mercado de turismo de modo a satisfazer a variedade de razões pelas quais as pessoas vão para algum lugar.

A cultura e os ambientes naturais atraem números crescentes. O turismo cultural e o ecoturismo são dois segmentos em rápido crescimento. Existe uma demanda crescente pelo turismo em que seja permitido aos visitantes observar os eventos locais e os estilos de vida e deles participar de uma forma não-artificial. Com relação ao meio ambiente, deixou de se constituir um “interesse pessoal”, tornando-se um interesse de todos e um forte desejo de contemplar o esplendor da natureza. Como consequência, salva o hábitat,

salva as florestas tropicais, emprega pessoas e, como uma forma de arrecadar dinheiro, o mercado induz à conservação quando os locais selvagens e as ruínas conseguirem ser transformados em fontes de receita para as populações locais e os seus governos.

A base da “indústria” do turismo é constituída pelas pessoas que viajam a lazer, mas quem viaja a negócios é cortejado pelas empresas, por gastarem mais dinheiro no local visitado. Enquanto o setor do turismo concentra energia e recursos no mercado lucrativo das viagens a negócios, é o mercado de viagens a lazer que está fazendo com que a atividade recupere sua vitalidade.

Encontrar formas de satisfazer as “fontes de dinheiro” é uma preocupação importante das empresas turísticas de um modo geral. Entretanto, muitos analistas do mercado turístico insistem em afirmar que o importante é o grau de facilidade que os turistas encontram para conseguir viajar, e isso é o que distingue uma empresa da outra.

O que se observou em 2004 foi uma revolução global nas viagens das pessoas. Parece estar surgindo um novo sentido de comunidade e uma nova percepção das vastas oportunidades ainda por explorar.

À medida que a indústria progride firmemente para a desregulamentação completa e a privatização de empresas estatais, o compartilhamento de serviços e as co-promoções evoluirão para as fusões. Com as fusões, abrem-se espaços para empreendedores, para que consigam se adaptar às novas realidades econômicas. Há necessidade de uma série de fusões, *joint-venture* e parceiras entre os vários segmentos de mercado local e regional, os quais alimentam os mercados internacionais.

O mundo em que vivemos está diante de uma nova era de comunicações, de maior liberdade de locomoção, de maior comércio e de mais investimentos. Talvez o principal fator individual que contribui para fazer do turismo a maior indústria mundial seja a mudança na atitude para com o próprio turismo. Outrora considerado um privilégio da elite abastada, ele agora é

considerado um direito humano básico, principalmente nos grandes centros urbano-industriais. As famílias e os indivíduos estão gastando tanto em viagens quanto em alimentação, vestuário ou em saúde.

À medida que aumenta a popularidade de certas áreas como destinações turísticas, elas também se tornam oportunidades de investimento cada vez mais atraentes para os investidores de hotéis, de restaurantes, parque de diversões e para os coordenadores de eventos.

Conforme as fronteiras se abram, as populações amadureçam e se tornem mais prósperas e que os governos, os educadores e a iniciativa privada continuem a promover o turismo como um direito humano básico, as pessoas deverão viajar muito mais.

Em nosso país está se dando uma nova atenção ao turismo como indústria em crescimento, mas questões de mão-de-obra já se revelaram críticas para o crescimento da indústria, e alguns setores do mercado estão enfocando o treinamento e a profissionalização dos empregados do turismo para serem verdadeiros “embaixadores” perante os turistas.

Nesse contexto há espaço no mercado turístico para atuação do bacharel em Turismo? O ensino superior está acompanhando as necessidades do mercado e formando bons profissionais? As instituições elaboram um projeto pedagógico equilibrado, tendo a preocupação de fornecer ao estudante um conjunto de ferramentas para interpretação, avaliação e análise de um novo conhecimento ao desenvolver suas capacidades críticas? Será que também há a preocupação pelas instituições de ensino na aprendizagem prática, isto é, o treinamento na aquisição pelo corpo discente de habilidades práticas?

Turismo e educação superior

No início do século XXI, há uma demanda sem precedentes e uma grande diversificação na educação superior, bem como maior consciência

sobre a importância da formação para o desenvolvimento sociocultural e econômico de um país, e uma inquietação crescente com a preparação de um novo cidadão. Há uma preocupação para a construção do futuro em que as novas gerações deverão estar preparadas com novas habilitações, conhecimentos e ideais.

Segundo a Unesco – Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (1999, p. 11), entende-se por educação superior:

Todo tipo de estudo, treinamento ou formação para pesquisa, em nível pós-secundário, oferecido por universidades ou outros estabelecimentos educacionais, aprovados como instituições de educação superior pelas autoridades competentes do Estado.²

A educação superior está sendo desafiada por novas oportunidades relacionadas a tecnologias que têm melhorado os modos pelos quais o conhecimento pode ser produzido, gerenciado, difundido, acessado e controlado. O uso da tecnologia na educação em turismo é de fundamental importância para que ela acompanhe a evolução do setor, tanto por parte de alunos, docentes e profissionais conscientes da necessidade de reciclagem contínua — provocada, muitas vezes, pela globalização, cujo resultado traz um aumento da competitividade.

Sem uma educação superior e sem instituições de pesquisa adequadas, que formem a massa crítica de pessoas qualificadas e que as conduzam a reflexões sobre o assunto, nenhum país, região ou localidade pode assegurar um desenvolvimento endógeno genuíno e sustentável e nem reduzir a disparidade que separa os municípios pobres dos mais desenvolvidos — como no Brasil, as regiões Norte e Nordeste das regiões Sul e Sudeste. O conhecimento compartilhado, a cooperação internacional e as novas tecnologias podem oferecer oportunidades novas para reduzir tal disparidade.

² Definição aprovada pela Conferência Geral da Unesco em sua 27ª reunião (novembro de 1995), na recomendação sobre a convalidação dos estudos, títulos e diplomas de educação superior.

A educação superior tem mostrado no decorrer do tempo a sua habilidade para se transformar e induzir mudanças e progressos na sociedade. Devido ao ritmo dessas transformações, a sociedade tende paulatinamente a se transformar em uma sociedade do conhecimento, de modo que a educação superior e a pesquisa atuam agora como componentes essenciais do desenvolvimento cultural e socioeconômico de indivíduos, comunidades e nações.

Não se tem conhecimento absoluto a respeito do desenvolvimento da educação em turismo e de dados confiáveis da oferta de cursos superiores, já que eles são recém-chegados à academia em contexto global.³

Somente a formação técnico-científica imbuída da conscientização pelas instituições de ensino, pelo corpo docente e pelo corpo discente de que o turismo deve ser sustentável — tanto no âmbito cultural quanto no natural — para ser economicamente viável, é que contribuirá decisivamente para a formação de profissionais especializados e melhorar assim a prestação de serviços.

Como bem menciona Trigo (1998, p. 163-172).

O turismo é uma das especialidades no extenso campo da ciência (...) Ainda existe, em vários lugares do planeta, resistência à compreensão de que a elevação da qualidade dos serviços turísticos, dos padrões de segurança, da lucratividade e da eficiência depende, em boa parte, de formação profissional séria e continuada.

1 – Valorização da mão-de-obra para atuação adequada no mercado de turismo

A escolha e decisão de seguir uma carreira passa por dois obstáculos: a preparação necessária e o ingresso no mercado de trabalho. Pode-se dizer que a profissão se sedimenta no momento em que começa a ser exercida.

³ Os cursos de turismo tiveram início na década de 1970, mais precisamente em 1971, na cidade de São Paulo, na Faculdade Anhembí, hoje Universidade Anhembí Morumbi. Atualmente, são oferecidas no mercado brasileiro cerca de 600 cursos, computando os cursos de turismo com as várias ênfases, os bacharelados de hotelaria, as habilitações do curso de administração voltadas para as áreas de turismo, hotelaria e afins, somando-se ainda os cursos de curta duração.

Ingressar no mercado de trabalho diretamente na área na qual o aluno se formou nem sempre é possível, em virtude de falta de vivência prática dos problemas ou de oportunidade do próprio mercado de trabalho.

Teoricamente, todos nós reconhecemos que é de fundamental importância a boa administração de Recursos Humanos para o sucesso tanto qualitativo como quantitativo das Organizações de Serviços.

Amorin (2003, p. 176) menciona que:

A área de recursos humanos no turismo pode ser caracterizada como primitiva, pois todas as características ainda se enquadram na primeira etapa do desenvolvimento de recursos humanos, ou seja, preocupa-se com o desenvolvimento de atividades operacionais, como recrutamento, folha de pagamento e demissão. Enquanto isso, o ambiente pressiona por um RH enxuto, flexível, dinâmico, que se assemelhe mais a um órgão de consultoria do que propriamente operacional. Um RH que também conheça as necessidades e a evolução dos turistas, pois será responsável pela formação e capacitação de mão-de-obra que lhe prestará serviços. Na fase primitiva em que ainda se encontra, o RH preocupa-se com pessoas para preencher vagas em restaurantes, hotéis, agências de viagem, centros de entretenimento, empresas de receptivo entre outras, enquanto o ambiente requer mais do que garçons, recepcionistas, agentes de viagem, animadores e guias. Tais funções seriam melhor desempenhadas por pessoas que compreendessem o fluxo de turismo da localidade, as motivações dos turistas, um pouco de sua cultura e que também conhecessem o próprio destino turístico no qual trabalham (...) Em ambientes altamente competitivos, o negócio passa a orientar o indivíduo, a equipe, o departamento, a organização e o *trade*, mais do que o produto. Essa mudança de enfoque reflete principalmente no RH, uma vez que a sinergia que esse modelo exige dificilmente ocorrerá sem a consciência das pessoas, que são os agentes da mudança. Com esse conceito, a preocupação de um hoteleiro não se somente contratar um bom recepcionista, mas um recepcionista que também

venda o destino, pois a imagem de um empreendimento turístico nunca será desvinculada dele (destino).

Contudo, poucos são os cursos de turismo que se preocupam em direcionar seus ensinamentos para a administração de serviços, para o planejamento estratégico de empresas, a fim de valorizar os profissionais, motivando-os para o trabalho. No momento atual, em que o serviço é o fator diferenciador, influenciando decisivamente nas negociações de uma empresa, torna-se necessário que os cursos de turismo preparem os alunos para uma atuação adequada, possibilitando ser um sujeito ativo e participante das decisões empresariais, preparando-os ainda para responder a desafios tanto na esfera pessoal (ego) ou profissional (ligada à tarefa).

Os docentes de cursos de Turismo têm de ter em mente que nenhuma atividade ou dinâmica de treinamento pode ter a pretensão de mudar condutas em curto prazo; que o mais adequado seria apresentar programas de sensibilização à mudança. Um segundo aspecto dessa questão está ligado à falta de poder decisório dos bacharelados, que na hora de tomar decisões têm fobia — medo — de errar. Assim sendo, o bacharel em Turismo que não for bem preparado, será pouco valorizado pelo mercado e terá dificuldade de desenvolver o seu potencial criativo.

2 – Técnicas de treinamento

Treinamento é o processo educacional aplicado de maneira sistemática e organizada, pelo qual os futuros turismólogos podem aprender conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos a serem definidos — ocupa-se do ensino de habilidades particulares com fins específicos.

As técnicas de treinamento que poderiam ser utilizadas nos cursos de Turismo, geralmente são agregadas em três grupos:

1. **Técnicas de treinamento orientadas para o conteúdo:** preparadas para a transmissão de conhecimentos ou informação detalhada sobre deter-

minado assunto, como técnica de leitura, recursos audiovisuais, instrução programada e instrução assistida por computador.

2. **Técnicas de treinamento orientadas para o processo:** preparadas para mudar atitudes, desenvolver consciência de si e dos outros e desenvolver habilidades interpessoais, que podemos citar o *role-playing* (jogos), o treinamento da sensibilidade etc.

3. **Técnicas de treinamento mistas:** com as quais não só se transmite informação, mas também se procura mudar atitudes, e sobressaem métodos de conferências, estudos de casos, simulações e jogos etc.

Outros instrumentos que o professor pode fazer uso para transmitir o treinamento:

a) **Aulas expositivas:** constituem a modalidade mais usada para transmitir informações, apesar das limitações. Apresenta como aspecto positivo a possibilidade de transmitir informações a um número relativamente grande de pessoas simultaneamente. Consiste na comunicação em um único sentido — o professor apresenta a informação a um grupo passivo de ouvintes —, mas permite aos alunos formular perguntas e solicitar esclarecimentos sobre pontos obscuros. Como existe pouca ou nenhuma oportunidade de prática por parte dos alunos, há ausência de reforço imediato e praticamente nenhum *feedback*. As aulas expositivas devem, sempre que possível, ser substituídas por outras práticas que envolvam maior interação dos alunos, facilitando a aprendizagem.

b) **Audiovisual:** filmes, televisão e dispositivos — filmes em circuitos fechados e dispositivos acoplados a gravações apresentam numerosas vantagens para a transmissão de informações; associam à informação verbal as imagens, que podem constituir fator preponderante para entendimento do conteúdo. Mesmo a parte verbal pode ser preparada cuidadosa e rigorosamente de acordo com as leis que regem o aprendizado. O programa, após ter sido produzido e montado, poderá ser usado repetidamente. O docente deve

apresentar uma atividade, provocando a interação entre professor e os alunos, caso contrário, a atividade não proporcionará o resultado esperado. Estudos comparativos têm demonstrado que os filmes apresentam resultados bem melhores do que os conseguidos com as aulas expositivas.

c) **Discussão em grupo:** pressupõe uma reunião bem planejada e com propósitos específicos. Embora possa ser usada em uma grande variedade de situações, é particularmente indicada quando o objetivo é criar ou modificar atitudes. A comunicação em dois sentidos favorece maior motivação por parte dos alunos, capacitando-os a verificar não só as suas próprias idéias como também as dos demais componentes do grupo. O professor — condutor da atividade —, não deve apresentar soluções ou respostas, mas propor questões e criar condições para que os participantes cheguem a elas, cabendo-lhe, então, uma avaliação dos progressos alcançados. Na situação de discussão há possibilidade de aceitação ou rejeição de cada participante por parte do grupo, com críticas ou sansões. O professor deve estruturar a situação de forma a minimizar os efeitos negativos, maximizando os positivos.

d) **Estudos de caso:** baseia-se no pressuposto de que o aluno pode alcançar maior competência mediante estudo e discussão de casos concretos de situações do mercado turístico. O aluno recebe por escrito um caso concreto, que descreve um problema organizacional. Deve estudá-lo sozinho e sugerir o que lhe parece a melhor solução. A seguir, se reúne com outros alunos que receberam o mesmo caso para discussão. O grupo discute as soluções propostas e tenta identificar os processos envolvidos nas mesmas. O principal objetivo dos estudos de caso é proporcionar aos participantes a descoberta dos princípios ocultos aos vários problemas estudados. Geralmente, não existe uma solução única para a maioria dos casos. Isso encoraja o desenvolvimento de maior flexibilidade ao encarar os problemas organizacionais.

e) **Dramatização (Role-Playing):** na dramatização, os participantes assumem os papéis e representam as pessoas envolvidas em determinado caso. A

dramatização apresenta a vantagem de possibilitar ao aluno a oportunidade de sentir a opinião e sentimentos dos outros. Tem, porém, algumas desvantagens. O professor precisa orientar antecipadamente cada participante sobre o papel que deve assumir e estes precisam aceitá-los como atividade legítima de treinamento. Alguns podem superdramatizar a situação, colocando mais ênfase no papel do que na solução de problemas. Para outros, a situação como um todo pode parecer muito infantil. A dramatização parece envolver mais diretamente os aspectos emocionais de um problema, enquanto o estudo de caso fica num plano apenas intelectual.

f) **Simulação:** é uma técnica usada no treinamento para futuros profissionais que irão operar veículos e equipamentos etc. Existem desde aqueles equipamentos simples, que permitem o treinamento de coordenação de movimentos, até outros mais complexos, que reproduzem fielmente todas as condições envolvidas na operação real. Entre esses, encontram-se simuladores para treinamento não só de maquinistas de estrada de ferro, pilotos e engenheiros de vôo, como também astronautas. Todavia, não se aplica apenas à aquisição de habilidades necessárias a operação de máquinas ou adaptação do homem a ambientes hostis, mas, e principalmente, quando o custo da operação real é bastante elevado.

Há outras técnicas de simulação como a *in-basket*, que é uma técnica de lápis e papel relativamente simples. É entregue ao aluno uma série de materiais escritos, dando alguns detalhes da organização e de um gerente a quem ele deve “substituir”. Sua tarefa consiste em despachar e assinar documentos, tomar decisões, solicitar maiores esclarecimentos, enfim, desempenhar todas as tarefas de gerente, sem o auxílio de outra pessoa.

Um dos tipos de simulação mais recente é o jogo de empresas (*business games*). Variam de jogos relativamente simples a simulações altamente complexas, só possíveis mediante o uso de computadores. Muitos jogos simulam problemas que envolvem várias companhias competindo num mercado

comum. Os jogos são divididos em determinado número de partes, em cada uma das quais os participantes devem tomar uma série de decisões. As decisões referem-se, geralmente, às áreas comuns à maioria das empresas, ou seja, finanças, vendas, produção, pesquisa e desenvolvimento. As conseqüências das decisões tomadas em cada parte são reveladas imediatamente de forma a permitir a utilização no período de decisões subseqüentes.

g) **Instrução programada:** método de ensino que se baseia diretamente nos resultados experimentais obtidos nos laboratórios de psicologia. Esse método se apóia nas chamadas leis da aprendizagem e, em especial, na teoria do reforço, segundo a qual todo comportamento que é reforçado, isto é, recompensado, tem mais probabilidade de ser repetido. A instrução programada pode ser apresentada sob a forma de textos programados, em livros, em que a resposta certa a determinado quadro aparece no quadro subseqüente, na página seguinte ou outra disposição adequada, ou por meio das máquinas de ensinar. Estas, geralmente, constituem meios de se apresentar mecanicamente os quadros da instrução programada. A aplicação da instrução programada na educação e no treinamento é infinita. Pode-se, usando esse método, ensinar qualquer disciplina e desenvolver qualquer tipo de treinamento. Atualmente, trabalhos práticos também estão sendo ensinados pela instrução programada. A aplicação do método em si dispensa o professor. O aluno estuda e aprende por conta própria. Em alguns casos, aconselha-se a prática de testes e revisões orientadas por outros docentes especializados no assunto que os alunos estão estudando, provocando o aprendizado interdisciplinar. A preparação de um programa pelo método da instrução programada requer o trabalho de uma equipe especialmente treinada ou preparada para esse fim.

Considerações Finais

O desequilíbrio existente na prestação de serviços turísticos brasileiros é causado por um lado pela falta de qualificação dos profissionais e, por outro,

pela inadequação da proposta pedagógica da maioria dos cursos superiores em Turismo e Hotelaria, “desovando” novos profissionais a cada ano que não irão atender às reais necessidades do mercado nacional e sequer às dos mercados regionais e locais.

Entretanto, já se observa que alguns destinos turísticos têm assegurado sua competitividade, usando como estratégia a formação e a capacitação de recursos humanos, dando oportunidade aos turismólogos de uma efetiva atuação no mercado.

Uma boa formação beneficia claramente o profissional, a empresa que atua e o sistema socioeconômico em seu conjunto. Para obter essa formação, o profissional deve receber além de conhecimentos teóricos, vivências práticas — treinamento com situações próximas do mercado para desenvolver habilidades e eficiência por intermédio de instruções. As instituições de ensino não podem dar as costas a essa realidade — porque são formadoras de recursos humanos para o mercado —, sendo necessário acompanhar essa evolução, tendo como objetivo primeiro melhorar a posição competitiva das empresas turísticas mediante a especialização do capital humano — essenciais para o êxito empresarial e a excelência nos serviços prestados.

Referências

AMORIN, Clezio Gontijo. In: REJOWSKI, Miriam; COSTA, Benny Kramer (Org.). *Turismo contemporâneo: desenvolvimento, estratégia e gestão*. São Paulo: Atlas, 2003. p. 176-177.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. *Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais do Brasil*. São Paulo: Aleph, 2002. (Série Turismo).

TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. *A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. Campinas: Papirus, 1998. (Coleção Turismo).

UNESCO. *Declaração mundial sobre educação superior*. Trad. Amós Nascimento. São José dos Campos, SP: Univap, 1999.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa como base a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 55-67, 1. sem. 2005.

Pesquisa como base para a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade¹

Research as base for the theoretical construction in the field of tourism and hospitality

Ada de Freitas Maneti Dencker²

RESUMO: Com base nos estudos de três pesquisadores: Moesch, 2004; Panosso Netto, 2005 e Gidra, 2005, o texto procura mostrar que a formulação de teorias nos campos interdisciplinares, como é o caso do turismo e da hospitalidade, causam um certo “incômodo mental”, uma vez que os pesquisadores se conscientizam da existência de uma insuficiência conceitual. É preciso trabalhar com a idéia de uma ciência aberta, não redutível aos princí-

¹ Trabalho apresentado originalmente no III Seminário de Pesquisa da UCS, em agosto de 2005.

² Doutora em Ciências da Comunicação pela ECA-USP, com tese sobre ensino e pesquisa em turismo. Mestre em Ciências da Comunicação pela ECA-USP, com dissertação sobre pesquisa em comunicação. Socióloga pela PUC-SP. Professora do Mestrado em Hospitalidade e do curso de graduação em Gestão de Negócios Turísticos da Universidade Anhembi Morumbi.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa como base a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 55-67, 1. sem. 2005.

pios da lógica formal — própria das idéias de ciência como dogma — de modo a avançar na construção de perspectivas novas que permitam trabalhar a complexidade e a incerteza, dentro de cenários culturalmente condicionados, na construção de bases epistemológicas para os campos do turismo e da hospitalidade.

PALAVRAS-CHAVE: pesquisa interdisciplinar; epistemologia do Turismo; epistemologia da Hospitalidade; teoria do Turismo; teoria da Hospitalidade.

ABSTRACT: Based on the works of three researchers: Moesch, 2004; Panosso Netto, 2005 and Gidra, 2005, the text aims point out that the creation of theories in interdisciplinary fields, like the tourism and hospitality, causes some “mental disturbance” once the researchers get aware of insufficient concepts. It needs work with the idea of an open science, not reducible to the principles of formal logic — particular to the concept of science as a dogma — trying to go ahead with the construction of new perspectives that allow working the complexity and the uncertainty, within scenarios culturally conditioned, in the construction of epistemological bases for tourism and hospitality areas.

KEY WORDS: interdisciplinary research; Tourism epistemology; Hospitality epistemology; Tourism theory; Hospitality theory.

Introdução

A construção de conhecimento, em qualquer campo do saber, deriva da observação e da interpretação de fatos e fenômenos que podem ser observados. A observação se processa por meio dos sentidos. É por meio dos sentidos (audição, olfato, tato, visão e paladar) que o ser humano entra em contato com a realidade que o cerca e enuncia em sua mente — recorrendo à reflexão — idéias e conceitos que formam seu repertório de conhecimentos. Esse

repertório, por sua vez, é responsável pela interpretação que atribuímos aos fatos e fenômenos que percebemos por meio de nossos sentidos. Observação, interpretação e reflexão são ações fundamentais para que se possam realizar formulações teóricas sobre determinados assuntos, fatos ou fenômenos.

A observação é um ato dotado de sentido que consiste em atribuir significado ao que é observado. Essa atribuição de significado tanto pode decorrer de uma construção teórica preexistente (integrante do repertório) quanto pode vir a ser uma nova construção (que será acrescentada ao repertório). Sempre que o fato observado não puder ser interpretado adequadamente dentro do repertório preexistente torna-se necessário que se faça uma revisão desse repertório, gerando novas formas interpretativas, que são à base de formulações teóricas sobre a realidade.

As formulações teóricas no campo social

O que são então as teorias? Quais as bases para sua formulação no campo social? Quais são seus fundamentos? As respostas a tais questões nos levam a constatar que as teorias se baseiam em experiências e resultados que ocorreram no passado. Avaliação e interpretação de fatos passados é o que nos permite gerar teorias explicativas sobre o futuro. Como afirma Marcelo Gleiser: "... criamos o futuro reexperimentando e reintegrando o passado. Isso não significa que tudo já existe; significa apenas que existem infinitos modos de olhar para trás"³. Esse olhar para trás significa aprender com o passado para a construção do futuro, analisando de forma metódica e consistente as evidências registradas na memória. As teorias são resultados de uma sistematização de conhecimentos que possuem credibilidade e se propõem explicar, elucidar, interpretar ou unificar um determinado domínio de conhecimento que

³ GLEISER, Marcelo. Micro/macro reflexões sobre o tempo. *Folha de S. Paulo*, 20 mar. 2005. Caderno Mais, p. 9.

se oferece à atividade prática. Do ponto de vista lógico, supõem uma coerência entre as proposições e as deduções que delas tiramos.

A construção teórica, portanto, parte da observação e interpretação da realidade. Teorias são construções mentais de caráter explicativo que nos permitem interpretar fatos e tendências dentro de um quadro referencial com fortes conotações culturais, sociais, ambientais, econômicas, filosóficas e éticas, entre outros elementos condicionantes que interferem na complexa tarefa de construção do conhecimento realizada pelos seres humanos. Quando nos referimos às construções teóricas, estamos de fato considerando modelos aceitos de interpretação dos fenômenos dentro de contextos determinados. Esses modelos orientam a nossa visão dos fatos e, conseqüentemente, nossas formas de atuação. Embora seja comum a idéia de que uma teoria que se mantém dominante demonstra a sua força e, portanto, a sua coerência interna — o que de alguma forma seria a prova de sua validade — de fato isso não é verdadeiro. A predominância de uma teoria não é resultado apenas de critérios racionais, mas de um jogo político em que atuam interesses diversos que existem no seio da sociedade. E isso não ocorre apenas nas chamadas ciências sociais, pois um olhar sobre as práticas médicas vigentes, por exemplo, permite constatar uma série de condutas que resultam desse jogo de poder e que interfere na construção de uma base teórica sólida. Conseqüentemente, nas ações e condutas médicas adotadas, conforme analisou Capra (1993, p. 154), ao assinalar o predomínio das pesquisas biomédicas e a sua correlação com os grupos de interesse na indústria da saúde. O autor faz ainda uma observação de que, embora a maioria das pessoas não esteja satisfeita com os serviços de saúde, elas não se apercebem que a principal causa do atual estado de coisas é “a exígua base conceitual da medicina”. Para Capra, os princípios do modelo biomédico estão enraizados em nossa cultura. Isso popularizou entre os pacientes a crença de que só o médico sabe o porquê das doenças, e que apenas a intervenção tecnológica poderá resolver o problema.

Assim, torna-se difícil que os médicos alterem a sua conduta, pois são pressionados pelo modelo que, segundo Capra, se tornou quase um “dogma”. Com isso, Capra acredita que, para haver uma mudança real no campo da medicina, seria necessária uma “profunda revolução cultural”.

Capra (1993, p. 95) observa ainda que a ciência moderna tomou consciência de que todas as teorias científicas são aproximações da realidade, sendo cada teoria válida em relação a uma gama determinada de fenômenos. Quando aplicada além dessa gama de fenômenos, é preciso buscar novas teorias, ou ampliá-las, procurando aperfeiçoar a abordagem. Um ponto importante que é preciso destacar aqui é que nenhuma teoria está totalmente certa ou errada. Na realidade, as diferentes teorias são utilizadas simultaneamente, dando origem a questionamentos e investigações que, por sua vez, produzem novos conhecimentos, outras explicações e quadros interpretativos.

Muitos problemas que as ciências enfrentam ainda hoje possuem origem na visão cartesiana do mundo e decorrem da influência da física newtoniana, que resultou no paradigma mecanicista aplicado a vários campos do saber. A adoção desse modelo acarretou profundas desvantagens, de modo especial para as ciências sociais, pois favorece a formulação de modelos cada vez mais afastados da realidade. Capra considera que essa questão é particularmente evidente na economia, tendo em vista que os economistas não incorporam a seus modelos as realidades sociais e políticas, ignorando a evolução dinâmica da economia em contínua evolução e em relação com os sistemas ecológicos e sociais. Essa ausência de consideração pelos valores vigentes nas sociedades faz com que a ciência econômica se afaste cada vez mais da realidade:

A evolução de uma sociedade, inclusive a evolução do seu sistema econômico, está intimamente ligada a mudanças no sistema de valores que serve de base a todas as suas manifestações. Os valores que inspiram a vida de uma sociedade determinarão sua visão de mundo, assim como as instituições religiosas, os

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa como base a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 55-67, 1. sem. 2005.

empreendimentos científicos e a tecnologia, além das ações políticas e econômicas que a caracterizam. Uma vez expresso e codificado o conjunto de valores e metas, ele constituirá a estrutura das percepções, instituições e opções da sociedade para que haja inovação e adaptação social. (CAPRA, 1993, p. 182)

Das colocações acima tomamos a idéia de que a construção teórica parte da observação da realidade e está impregnada por visões culturais específicas, e que nenhuma teoria está completamente certa ou completamente errada, e também a compreensão de que a ciência, do modo como se apresenta, se afasta cada vez mais da realidade à medida que desconsidera valores culturais específicos. Isso nos leva a considerar que as teorias explicativas da realidade perdem sentido conforme se afastam do vínculo cultural que as produziu, e isso faz com que a aspiração de aplicar, a diferentes realidades, princípios ou conceitos considerados científicos também careça de sentido tendo em vista que estão vinculados à realidade que pretendem explicar.

A insuficiência conceitual

Aparentemente é possível constatar que em todos os campos científicos, e em especial nos campos científicos interdisciplinares, mesmo naqueles com ampla tradição em pesquisa, como é o caso da medicina, existe uma insuficiência conceitual que se torna evidente à medida que nos propomos a efetuar uma análise mais aprofundada do objeto da nossa investigação. Isso significa que é muito difícil, se é que possível, definir conceitos em campos interdisciplinares como é o caso do turismo e da hospitalidade.

Os conceitos são, de modo geral, definidos em âmbito disciplinar e se colocam dentro dos recortes próprios de cada disciplina. Referem-se, portanto, de forma específica, a tipos determinados de abordagem e são suficientes para os contextos estudados no limite das variáveis consideradas. A for-

mulação de conceitos se dá, assim, a partir de uma abordagem cartesiana e está limitada pela própria linguagem na qual o conceito se expressa.

Nos campos interdisciplinares, em que as fronteiras entre as disciplinas se tornam difusas, a formulação de conceitos precisos é dificultada pela convergência de conhecimentos de múltiplas fontes disciplinares, sem recortes definidos nem indicação precisa das variáveis que interferem no processo. Essa multiplicidade de aspectos abordados, própria dos campos interdisciplinares, nos leva à percepção da insuficiência conceitual, o que dificulta a análise. O que normalmente ocorre nesses casos é que disciplinas que de certa forma estão mais consolidadas ou que possuem uma força maior, no conjunto de forças que interagem na sociedade, acabam se impondo como modelo e predominando na abordagem dos fenômenos estudados. No caso da medicina, Capra observou o predomínio da biomédica, que tende a focar de forma prioritária a doença em detrimento de uma abordagem holística. No caso do turismo e da hospitalidade, que estão no campo das ciências sociais aplicadas, os problemas são ainda maiores e estão sujeitos às influências do jogo político próprio do mundo da vida, resultando em situações semelhantes às que foram apontadas na medicina, uma vez que, com a globalização da economia, a tendência é a predominância do modelo disciplinar das ciências econômicas em todos os campos científicos. Ainda que a globalização da economia não seja um fato real, pois o que ocorre é antes uma globalização da comunicação e do consumo, o modelo econômico atua como um dogma, predominado sobre os demais modelos.

Quando enfrentamos o desafio de uma elaboração conceitual nos campos do turismo e da hospitalidade, constatamos que é muito difícil responder a questões básicas como, por exemplo: O que é turismo? O que é turista? O que é hospitalidade? Essas questões, aparentemente simples, nos causam, como diria Wittgenstein (1979), um certo “incomodo mental” na medida em que não conseguimos conceituar com clareza o fenômeno em toda a sua complexidade.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa como base a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 55-67, 1. sem. 2005.

A consolidação das bases epistemológicas do turismo e da hospitalidade

É possível observar da parte de pesquisadores brasileiros um esforço realizado na direção de uma formulação conceitual do turismo e da hospitalidade rumo à consolidação de suas bases epistemológicas. Como exemplo, temos as teses de doutorado dos pesquisadores Marutschka Martini Moesch (2004)⁴ e Alexandre Panosso Netto (2005)⁵, ambas defendidas na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Mário Carlos Beni e voltadas para a investigação de uma epistemologia do turismo, assim como de métodos apropriados de investigação. Percebe-se, nos dois trabalhos citados, uma necessidade de aproximação entre as questões teóricas e a realidade vivida do turismo, ao mesmo tempo em que balizam na direção de uma insuficiência conceitual nesse campo de estudo. No campo da hospitalidade, temos a dissertação de mestrado do pesquisador Gilberto Gidra⁶ (2005), defendida na Universidade Anhembi Morumbi e orientada pela Profa. Dra. Célia Maria de Moraes Dias, que procurou organizar de forma sistemática as bases epistemológicas que embasam os estudos de hospitalidade. Percebe-se que, em todos os trabalhos citados, os autores apontam na direção de campos de estudos interdisciplinares, privilegiando, entretanto, modelos de outras disciplinas na análise, sendo a Sociologia e a Dialética Histórica Estrutural, no caso de Moesch, a Filosofia e o Método Fenomenológico, no de Panosso Netto, e a Psicologia e as Representações Sociais, em Gidra.

Nessa linha de raciocínio, Moesch (2004, p. 363) observa que:

⁴ MOESCH, Marutschka Martini. *Por uma epistemologia do turismo*. (Tese de Doutorado)-ECA-USP. São Paulo, 2004. (Orientador Mário Carlos Beni).

⁵ PANOSSO NETTO, Alexandre. *Fenomenologia do turismo: uma proposta de construção epistemológica*. (Tese de Doutorado)-ECA-USP. São Paulo, 2005. (Orientador Mário Carlos Beni).

⁶ GIDRA, Gilberto. *Reconstruções metodológicas como contribuição para uma disciplina da hospitalidade*. (Dissertação de Mestrado)-Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2005. (Orientadora Célia Maria de Moraes Dias).

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa como base a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1; p. 55-67, 1. sem. 2005.

Construir uma teoria que dê conta das práticas turísticas deve ser uma pesquisa interdisciplinar, em que cada momento é, simultaneamente, produzido e produtor, numa recursão organizacional, na qual a parte está no todo e o todo está nas partes.

As teorias científicas nasceram e cresceram no meio da prática da vida, seu objeto não é uma natureza que permanece idêntica a si mesma, porque obedeceria a leis constantes, mas um conjunto de convenções que o homem criou antes de fazer delas objeto da ciência. O homem não criou a natureza, mas o mundo social. Se o real é complexo e impreciso, todas as relações são fracas, insuficientes e construídas. Não se diz que as ciências não devem buscar a precisão, a sistematicidade das categorias e dos conceitos. Elas devem tentar ser precisas no reino da imprecisão. (grifo nosso)

Para a autora “O deslocamento, nomadismo pós-moderno e o encontro, sedentarismo hospitaleiro do sujeito através do tempo-espço percorrido são categorias fundantes do objeto científico do turismo como ciência humana”. (MOESCH, 2004, p. 485). Essas seriam as bases do desenvolvimento do Turismo como ciência autônoma.

Panosso Netto (2005) também caminha na direção da impossibilidade de construção de uma ciência exata no campo do Turismo:

Portanto não podemos nos empenhar pela criação de uma ciência exata do Turismo (Turismologia ou Teorologia) que tenha um alto grau de confiabilidade. O que ocorre é que devemos trabalhar para alcançar os prolegômenos⁷ de uma teoria para a formação de uma ciência que procure entender os anseios do ser humano e os seus significados durante o fenômeno turístico em si, e acreditamos que a Fenomenologia, como demonstrado, contribui para colimar esse objetivo. (PANOSSO NETTO, 2005, p. 169)

⁷ Prolegômenos: exposição preliminar dos princípios gerais de uma ciência ou arte.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa como base a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 55-67, 1. sem. 2005.

Para o autor, a Fenomenologia é válida por recolocar o ser humano — em nosso caso, o sujeito do turismo — como principal elemento analisado nas ciências sociais e humanas, permitindo uma abordagem a partir das vontades, desejos e anseios do turista.

Com relação à hospitalidade, Gidra (2005, p. 181) observa:

Entretanto, no estudo da hospitalidade, vários obstáculos epistemológicos já existem e outros ainda virão, como resultado de visões parciais ou ingênuas, sobre o objeto de estudo, como consequência de problemas técnicos e operacionais associados aos procedimentos de coleta e tratamento de informações sociais, e mesmo em decorrência de discussões críticas e polêmicas acerca dos próprios pressupostos racionais últimos dos procedimentos da investigação social, as chamadas regras lógicas e epistemológicas da racionalidade científica.

Uma observação pertinente se encontra na pesquisa de Moesch, que registra uma redução do empenho dos pesquisadores em Turismo na busca de uma construção epistemológica sólida para a área. Essa redução na atividade de formulação conceitual e de formulação de bases epistemológicas pode indicar uma tendência de adesão nesses campos de estudo à proposta de Deleuze (1991), que nos leva a indagar se realmente seria o caso de tentarmos conceituar de forma precisa certos fenômenos, ou se não seria mais produtivo procurar descrever como os mesmos se manifestam, quais são seus possíveis efeitos, quais as relações que estabelecem no contexto em que se manifestam, as afinidades e contrastes que podem ser observados.

As peculiaridades dos campos interdisciplinares dificultam a adoção de uma lógica racional, ocorrendo tanto no caso do turismo quanto da hospitalidade situações como as que Gidra (2005) descreve em sua dissertação de mestrado:

Propostas de se definir a hospitalidade a partir de abordagens analíticas operacionais e abordagens semânticas apriorísticas e sem regras consensuais de definição, como as da escola inglesa; o uso de noções do senso comum de hospitalidade sem

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa como base a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 55-67, 1. sem. 2005.

nenhuma apreciação crítica prévia, apenas mostrando-as, porém sem demonstrá-las; formulações e propostas filosóficas sobre hospitalidade que mal chegam a um ensaio de definição, como a de hospitalidade incondicional, mas que podem ser tomadas como teorias; a inobservância do contexto de análise e de definição de hospitalidade; a carência de dados empíricos que sustentem enunciados empíricos; generalizações de uso de conceitos de hospitalidade; a inobservância da natureza histórico-social do fenômeno e de suas transformações históricas; reducionismos ecléticos e dualismos metodológicos são alguns exemplos de questões, algumas já atuantes, com enorme potencial polêmico e de problemas, e a maioria não se resolve ao simples nível das discussões entre Escolas, ou entre teorias, mas apenas pela explicitação de seus fundamentos e pela intervenção crítica sobre eles, por meio de processos de reconstrução metodológica, ou do discurso metodológico. (GIDRA, 2005, p. 181)

É importante nesta discussão que fique claro que apenas podemos definir de forma clara conceitos de natureza formal, abstratos, que nem sempre correspondem às realidades vividas como no caso do turismo e da hospitalidade que são fenômenos totalmente imbricados no mundo da vida das pessoas, e isso torna pouco viável a precisão do conceito em decorrência da instabilidade advinda do caráter dinâmico e histórico desse conhecimento.

Por outro lado, também é preciso ter em mente que a insuficiência conceitual não é fator impeditivo da construção do conhecimento, e sim uma de suas características. A imprecisão conceitual deriva da própria idéia de conceito, que é a representação de um objeto pelo pensamento por meio de suas características gerais. Talvez seja impossível conceituar de forma precisa elementos pertencentes à realidade vivida, uma vez que a própria linguagem que utilizamos para definir os conceitos carece de precisão. A linguagem é em si mesma ambivalente, e por isso insuficiente. Essa questão, portanto tem menos a ver com a possibilidade de se elaborar uma ciência mais precisa do turismo e da hospitalidade e com a própria noção de ciência.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa como base a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 55-67, 1. sem. 2005.

Considerações finais

O entendimento de que todos os processos do fazer científico são culturalmente condicionados nos leva a adotar uma atitude mais cautelosa no campo da ciência, pois, como bem observa Deleuze, é preciso falar extensivamente sobre o que se deseja conceituar, descrevendo suas manifestações, já que não podemos formular um conceito acabado, suficiente. A estratégia para a formulação teórica nos campos interdisciplinares da hospitalidade e do turismo teria assim de trabalhar com uma idéia aberta de ciência, que não se reduz a aplicação de uma lógica racional formal, própria das aproximações entre verdade e ciência que tendem a posturas dogmáticas. Temos de buscar uma ciência que possua perspectivas mais amplas para trabalhar nos domínios da complexidade e da incerteza.

Referências

CAPRA, Fritjof. *O ponto de mutação*. São Paulo: Cultrix, 1982.

DELEUZE, Gilles. *Foucault*. São Paulo: Brasiliense, 1991.

GIDRA, Gilberto. *Reconstruções metodológicas como contribuição para uma disciplina da hospitalidade*. (Dissertação de Mestrado)–Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2005. (Orientadora Célia Maria de Morais Dias).

GLEISER, Marcelo. Micro/macro reflexões sobre o tempo. *Folha de S. Paulo*, 20 mar. 2005. Caderno Mais, p. 9.

MOESCH, Marutschka Mártini. *Por uma epistemologia do turismo*. (Tese de Doutorado)–ECA-USP. São Paulo, 2004. (Orientador Mário Carlos Beni).

PANOSSO NETTO, Alexandre. *Fenomenologia do turismo: uma proposta de construção epistemológica*. (Tese de Doutorado)–ECA-USP. São Paulo, 2005. (Orientador Mário Carlos Beni).

WITTGENSTEIN, Ludwig. Investigações filosóficas. In: *Os pensadores*: Wittgenstein. São Paulo: Abril Cultural, 1979.

A imagem no processo pedagógico

The image in the pedagogic process

Marielys Siqueira Bueno¹

RESUMO: O mundo passa por transformações que têm efeitos profundos nos modos de produção e aquisição do conhecimento. Assim, a educação deve subordinar-se a esse processo amplo e complexo de integração. A imagem (filme, fotografia) é um valioso auxiliar nesse processo pedagógico, por estimular um olhar atento e reflexivo e fornecer uma forma ativa e seletiva

¹ Diplomada em *Études Approfondies en Anthropologie Sociale e em Études Approfondies en Cinéma Anthropologique*, pela Sorbonne, na França. Doutora em Sociologia pela USP, mestra em Antropologia pela UFGO, além de pedagoga. Ministrou oficinas, palestras e disciplinas ligadas a Cinema como técnico de pesquisa e alternativa metodológica para as Ciências Humanas, bem como sobre os índios *Karajá*, sobre lazer e festas populares. Realizou o filme: *"Une Journée du Travail d'un Boia Fria"*. Efetuou pesquisas sobre lazer e cultura popular nas zonas rurais.

BUENO, Marielys Siqueira. A imagem no processo pedagógico.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 69-78, 1. sem. 2005.

de perceber a realidade. Além disso, permite reconhecer as abstrações conceituais no jogo das interações nos fragmentos da vida.

PALAVRAS-CHAVE: imagem; educação.

ABSTRACT: The world is undergoing changes with deep impacts on production processes and knowledge acquisition. Therefore, education should be subject to that wide and complex process of integration. The image (movie, photography) is a valuable tool in this pedagogical process for the stimulation of an attentive and reflexive look and it provides an active and selective way of perceiving the reality. In addition, it allows identify conceptual abstractions in the interactive sways in the fragments of life.

KEY WORDS: images; education.

Introdução

O mundo passa por grandes transformações. Elas afetam a textura social e têm efeitos profundos nos modos de produção e de aquisição do conhecimento.

A grande e importante constatação da nossa época é a de que a separação cartesiana entre Homem e Natureza é uma ameaça à nossa sobrevivência. O Homem negligenciou o perigo que representa privilegiar um único modelo de desenvolvimento, ignorando a complexidade cultural, ecológica e social, que constitui a espécie humana.

Agora a questão não é mais homem *versus* natureza, mas a integração do homem na natureza, fazendo parte dela, e também se articulando com ela numa teia de relações interdependente, de tal forma que uma das partes afetadas determina, conseqüentemente, repercussão na totalidade das partes — no todo. Hoje, a palavra de destaque em termos de conhecimento é “holismo” e, em decorrência, a interdisciplinaridade e a teoria da complexidade.

A interação viva de todas as coisas no universo repercute no nosso ambiente e na forma ativa e seletiva de perceber a realidade. Desse modo, como advertê Ubiratan d'Ambrosio (1997), devemos procurar uma transformação radical de nossos modelos de desenvolvimento, de educação e de civilização. É necessário facilitar o aparecimento de uma nova consciência, por meio da qual o ser humano possa encontrar a plenitude de seus direitos ligados à sua dignidade de ser vivo, num quadro de solidariedade que comprometa cada indivíduo.

Nessa perspectiva, a questão da educação é necessariamente ampla e complexa, implicando objetivos concretos a serem alcançados. Mas, seja qual for o conceito ou método de educação a ser adotado, a prática educacional passa, obrigatoriamente, pelo processo de comunicação.

A comunicação e a imagem na educação

Desde que nos propomos a avaliar a comunicação, devemos considerar:

- os problemas relacionados ao emissor — quem transmite a mensagem e o que transmite;
- os problemas relacionados ao interlocutor — quem recebe a mensagem;
- os problemas relacionados aos canais de transmissão — como transmitir.

O primeiro item, no processo educativo, se refere ao todo o envolvimento do professor no processo educativo, ou seja, o seu conceito de educação, seus objetivos, métodos e, evidentemente, o conteúdo que pretende transmitir.

Contudo, se ele quer atingir seus objetivos, ele deve considerar seu interlocutor, avaliando suas condições e possibilidades de percepção e, a partir daí, em função do perfil de seu interlocutor e do conteúdo a ser transmitido, escolher a forma de transmissão.

Uma vez que se conclui que sobreviver depende de uma visão holística, integrada da realidade, parece ser igualmente importante que o aluno se

mobilize como um todo no processo de aprendizagem. Adotar o uso da imagem é buscar a multidimensionalidade da realidade e enfrentar, refletir, sobre sua complexidade e promover uma expansão dos meios empregados na prática pedagógica. Além disso, pode-se e deve-se estimular todos os sentidos no processo de aprendizagem.

A opinião mais comum sobre as características de nossa época, já repetida há mais de trinta anos, é a de que vivemos em uma civilização da imagem. Os psicólogos da percepção são unânimes em afirmar que a maior parte das informações que o homem moderno recebe lhe vem por imagens.

Andrade (2002, p. 73) assegura que “a integração das linguagens visual e escrita pode favorecer o melhor entendimento dos significados culturais, tornando as investigações mais completas”. Assim, adotar o uso da imagem/cinema favorece, simultaneamente, a percepção da multidimensionalidade da realidade e promove uma expansão dos meios empregados na prática pedagógica.

Quando emprega-se a imagem, apela-se, naturalmente, para o olhar. A importância do olhar se justifica principalmente por três razões:

1. As informações que recebemos são predominantemente visuais.
2. O produto cultural mais consumido internacionalmente é a televisão e, segundo lugar, o cinema, em qualquer faixa etária.
3. Há algo na imagem que não precisa ser ensinado. Algo que resulta da prática da percepção.

Ostrower (1998), em seu artigo “A construção do olhar”, diz que a percepção é um espontâneo olhar — avaliar — compreender. Ela mostra, por intermédio de ilustrações, um jarro neolítico, um jarro chinês, esculturas egípcias, imagens gregas e uma madona romântica do século XII, e conclui que, sem conhecer a linguagem pré-histórica, a egípcia, a grega etc., pode-se interpretar, intuitivamente, o sentido, o significado delas. E ela indaga: como isso é possível? Que milagre é esse de na imagem existir uma linguagem que é

acessível a todos? Que tipo de linguagem seria? E ela responde: é uma meta-linguagem — é a linguagem de formas e espaço.

Cada pessoa, diz ela, passa pelas mesmas experiências espaciais para crescer, tornar-se consciente e conquistar sua identidade pessoal. Aprende que mesmo quando desaparecem de seu campo visual, os objetos não deixam de existir. De qualquer modo, passam a existir na sua imaginação e na memória que se forma, ou seja, há um contínuo processo de conscientização e identificação que se dá mediante essas descobertas espaciais.

Quando uma criança começa falar, ela já detém todo um acervo de formas, cores, feitiços, tessituras, a noção de grande, pequeno, perto, longe — e, mesmo que as referências afetivas sejam da própria personalidade que está se formando, trata-se de um “universo comum” que se compõe de espaços vividos.

As experiências espaciais não podem ser abreviadas nem substituídas. Cada um o faz por sua própria conta. Antes de nos diferenciarmos, temos de aprender a sentar, andar. Nesse primeiro estágio de conscientização, as referências básicas são as mesmas para todos, pois formas de espaço são equivalentes a meio e modo de compreensão.

Fornecendo as imagens para a nossa imaginação, o espaço se torna o mediador entre a experiência e a expressão. O espaço será o referencial de todas as linguagens. Há, portanto, algo na imagem que não precisa ser ensinado — algo que resulta da prática da percepção. Ela nos oferece um campo de entendimento alargado — uma zona de confluências, uma “língua”.

Falar em imagens é falar em estímulos visuais apelando para o *olhar*, que está associado ao conhecimento. Bosi (1988, p. 65) mostra que “a cultura grega, acentuadamente plástica, enlaçava pelos fios da linguagem o *ver e o pensar*”.

O que dizem alguns pensadores sobre o olhar?

- “Olhar é ao mesmo tempo sair de si e trazer o mundo para dentro de si.” — Marilena Chauí.

BUENO, Marielys Siqueira. A imagem no processo pedagógico.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 69-78, 1. sem. 2005.

- “Ver é olhar para tomar conhecimento e para ter conhecimento.” — Aristóteles.
- “Não vês que o olho abraça a beleza do mundo inteiro? (...) É a janela do corpo humano, por onde a alma especula e frui a beleza do mundo, aceitando a prisão do corpo que, sem esse poder, seria um tormento (...) Quem acreditaria que um espaço tão reduzido seria capaz de absorver as imagens do universo?” — Leonardo da Vinci.
- “A história do mundo vivo se resume na elaboração de olhos cada vez mais perfeitos no seio do Cosmos, onde é possível ver cada vez mais.” — Teilhard de Chardin.

Mas há um ver por ver, sem o ato intencional do olhar, e há o olhar atento, que distingue, percebe, interpreta. Os gregos já apontaram essas duas dimensões do olhar — o olhar receptivo e o olhar ativo.

Assim, no processo de *ver*, consideramos: o olho, a fronteira móvel e aberta entre o mundo externo, e o sujeito que recebe imagens (olhar receptivo) e se move à procura de alguma coisa que vai identificar interpretar, conhecer, ou seja, o processo de *ver* termina com o *pensar* (olhar ativo).

Simone Weil nos fala desse olhar atento:

A atenção deve enfrentar e vencer a angústia da pressa. A atenção mora e demora no tempo, por isso é lenta e pausada como o respirar iogue. Só na medida em que o olho se detém e permanece junto ao objeto, ele pode descobrir os perfis e, ao longo do mesmo processo, recuperar a sua unidade em nível mais completo de percepção. (apud BOSI, 1988, p. 84)

Olhar atento é um olhar profundo e também um olhar que age operante pelo trabalho da percepção. Olhar — avaliar — compreender. Aqui estaria, então, uma primeira vantagem da utilização da imagem no processo pedagógico — desenvolver um olhar atento, o olhar ativo. Por quê?

Simone Weil aponta a atenção como a atividade superior da mente, e diz que o segredo para iniciar uma vida de profunda consciência e sensibilidade é

estar disponível para prestar atenção. Nos meandros de nossa mente e na complexidade da vida cotidiana é fácil esquecer o poder da atenção. É preciso estar atento ao momento presente para receber os ensinamentos que ele contém.

Já dissemos que os psicólogos da percepção são unânimes em afirmar que a maior parte das informações que o homem recebe lhe vem por imagens. O homem de hoje é predominantemente visual. Alguns chegam à exatidão do número — 80% dos estímulos seriam visuais.

Calvino (1997) afirma ter a impressão de que uma epidemia atingiu a humanidade inteira em sua faculdade mais característica, que é o uso da palavra — num automatismo que tende a nivelar a expressão em formas genéricas, anônimas, que diluem os significados e embotam os pontos expressivos.

Para ele, não foi só a linguagem que foi atingida por essa “praga”. As imagens também o foram. Vivemos, diz ele, sob uma chuva ininterrupta de imagens: os meios de comunicação, onipotentes, não fazem outra coisa senão transformar o mundo em imagens — imagens em grande parte destituídas da necessidade interna que deveria caracterizar toda imagem, como forma e como significado, como força de impor-se à atenção, como riqueza de significados possíveis. Grande parte dessa nuvem de imagens se dissolve imediatamente e não deixa traços na memória. Diz ele que essa inconsistência não está somente na linguagem e nas imagens, mas que está no próprio mundo.

Rossellini (1977, p. 8) expressa sua preocupação com o incrível e incontável aumento de informações em todas as disciplinas e aponta o cinema como uma ponte auxiliar entre o mundo científico e o não-científico.

Baudrillard (1993) também acusa com veemência os meios de comunicação de massa de fomentarem a desinformação pela multiplicação ao infinito da informação.

Que defesa podemos opor a isso? Podemos reverter o quadro, substituindo os olhares automáticos, enfatiados pela enxurrada de imagens, por um olhar atento, criativo e participativo, contribuindo, assim, para a identifica-

ção, reconhecimento e interpretação das imagens, e, principalmente, dimensionando as nuances da realidade e dos conceitos. A imagem/filme oferece um suporte objetivo e concreto para se estimular o olhar crítico, o olhar que percebe os valores veiculados por elas.

Além da estimulação para que se desenvolva um olhar atento, criativo, crítico e reflexivo, a utilização da imagem exerce, também, um poderoso papel complementar e enriquecedor no material pedagógico, capaz de ampliar e vitalizar o desempenho do processo educativo das disciplinas acadêmicas.

Rubem Alves diz que “na ciência, a gente só lida com coisas faladas e escritas, hipóteses, teorias e modelos que a nossa razão inventou. A vida, ela mesma, fica um pouco além das coisas que falamos sobre ela. A vida é muito mais que a ciência” (1988, p. 17).

Edgar Morin adverte que “não se pode ficar apenas com o saber compartimentado dos especialistas, garantidos científica e universitariamente, pois eles são cegos para os formidáveis desafios da civilização e para todos grandes problemas” (2004, p. 24).

Diz, também, que hoje todos os avanços das ciências reanimam as questões filosóficas fundamentais, razão pela qual ele defende a inclusão da literatura e, em especial, do cinema que relatam experiências da vida. Ele chega mesmo a defender as desprezadas séries televisivas, pois, segundo ele, o que conta são os sentimentos, vivências e experiências tiradas da vida cotidiana.

Considerações finais

Portanto, adotar a imagem, o cinema, no processo pedagógico é trazer a realidade com sua estratégia de duplicidade, de astúcia, de ironia, de derrisão, de liberdades intersticiais numa estratégia de adaptações múltiplas do viver social.

Merleau-Ponty (apud BOSI, 1988, p. 81) “postulava de o filósofo acolher generosamente em si o mundo ‘já dado’ (...) Essa misteriosa realidade (no

entanto familiar e cotidiana) é a nossa escola do olhar, e o seu método encontra na descrição do fenômeno pictórico um terreno fértil de exercício”.

É igualmente importante reconhecer as abstrações conceituais no jogo das interações nos fragmentos da vida. “É preciso saber que, mesmo obedecendo a diversos determinismos, a história é aleatória, com bifurcações imprevistas” (MORIN, 1993, p. 22).

As emoções e reflexões que entram no conteúdo expressivo de uma imagem são subjetivas e têm o poder de convencer e comover. A imagem prende o olhar, desperta o prazer, desencadeia a evocação, humaniza e dinamiza o aprendizado, inspira e instiga. Com ela podemos ver mais claramente, economizar tempo, vivenciar e despertar um novo olhar. “O ser humano é por natureza criativo. No ato de perceber, ele tenta interpretar e, nesse interpretar, já começa a criar” (FAYGA OSTOWER, 1988, p. 87).

Referências

ALVES, Rubem. Ciência, coisa boa... In: MARCELINO, Nelson C. *Introdução às ciências sociais*. São Paulo: Papirus, 1988.

AMBROSIO, Ubiratan d'. *Transdisciplinaridade*. São Paulo: Palas Athenas, 1997.

ANDRADE, Rosane de. *Fotografia e antropologia: olhares fora-dentro*. São Paulo, Educ/Fapesp, 2002.

BOSI, Alfredo. Fenomenologia do olhar. In: NOVAES, Adauto. *O olhar*. São Paulo: Cia. das Letras, 1988.

_____. *Cultura brasileira, temas e discussões*. São Paulo: Ática, 1987.

CALVINO, Ítalo. *Seis propostas para o próximo milênio*. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

CHAUÍ, Marilena. Janela da alma, espelho do mundo. In: NOVAES, Adauto. *O olhar*. São Paulo: Cia. das Letras, 1988.

MORIN, Edgard; BAUDRILLARD, Jean; MAFFESOLI, Michel. *A decadência do futuro e a construção do presente*. Florianópolis: UFSC, 1993.

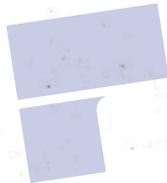
BUENO, Marielys Siqueira. A imagem no processo pedagógico.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 69-78, 1. sem. 2005.

MORIN, Edgard; PENA-VEJA, Alfredo; PAILLARD, Bernard. *Diálogo sobre o conhecimento*. São Paulo: Cortez, 2004.

OSTROWER, Fayga. A construção do olhar. In: NOVAES, Adauto. *O olhar*. São Paulo: Cia. das Letras, 1988.

_____. *A sensibilidade do intelecto*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

ROSSELLINI, Roberto. *Um spiritu libre no debe aprender como esclavo: escritos sobre cine y educacion*. Barcelona: Gustavo Gili, 1977.

 pdfelement

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais

*Biographies and memories: general
considerations about its use for the
reconstruction of social and professional
trajectories¹*

Maria do Rosário Rolfsen Salles²

RESUMO: O objetivo do presente trabalho é enfatizar a importância do uso de biografia e memórias como recurso para o entendimento das relações entre indivíduos, grupos e a estrutura social. Envolve uma reflexão metodológica que pretende ressaltar a relação entre biografia individual e trajetórias grupais, ultrapassando as informações individuais. Numa biografia, o indivíduo expressa a sociabilidade grupal. Neste trabalho, as reflexões são os resul-

¹ Artigo apresentado na European Society for Reserch on the Education of Adults Conference 2005 sob o tema *Life History and Biography Network*, Anghiari-Toscana, 3 a 6 de março de 2005.

² Pós-doutorado em Sociologia Urbana e Sociologia da Educação na École des Hautes Études em Sciences Sociales e Centro de Sociologia Urbana / CNRS (Paris & Ndash, França). Doutora em Ciências Sociais na área de Sociologia Urbana pela Unesp - Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Araraquara.

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

tados da experiência de uma pesquisa com um grupo étnico e profissional: os médicos italianos que viveram e exerceram suas carreiras em São Paulo durante as décadas finais do século XIX e primeiras do século XX, período conhecido como “grande imigração”. A análise desse grupo foi possível graças à utilização de diversas fontes, mas, sobretudo, o uso de biografias médicas que nos auxiliaram na compreensão de aspectos comuns às informações individuais. A participação em associações étnicas, por exemplo, evidencia a relação com o grupo étnico e profissional. Os médicos italianos foram visualizados ao lado de seus pares, os médicos paulistas da época, assim como ao lado do conjunto dos imigrantes italianos. As associações eram importantes mediações para as identidades grupais, assim como as origens regionais que mostram as solidariedades e relações com a sociedade receptora. Informações obtidas por meio das biografias foram agrupadas em diferentes categorias, que possibilitaram a construção das trajetórias: razões da migração, primeira inserção na sociedade receptora, trajetória profissional, relações no mundo do trabalho, relações familiares e com os demais imigrantes italianos, religião, agrupamentos, participação política etc., que permitiram a construção das trajetórias sociais, profissionais não de indivíduos, mas do grupo.

PALAVRAS-CHAVE: biografias; memórias; metodologia; imigração.

ABSTRACT: This paper's objective is to emphasize the importance of using biographies and memories as resource to understand the relationship between individuals, groups, and social structure. It involves a methodological reflection that intends underline the relationship between individual biography and group trajectories, going farther than mere individual information. In the biography, the individual expresses the group sociability. In this paper, such reflections are the result of the research experience among an ethnic and professional group: the Italian doctors who lived and worked in São Paulo during the final decades of the 19th century and initial decades of the 20th century, a period known as “the great immigration”. The analy-

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

sis of this “group” became possible by the utilization of several sources, but mainly using medical biographies, which allowed us the understanding of common aspects in the individual information. The participation in ethnic associations, for instance, makes evident the relationship of individuals with the ethnic and professional group. The Italian doctors were visualized beside his pairs, the doctors from São Paulo of the time, as well as beside the Italian immigrants’ group. The professional associations were important mediations for the group identities, as well as the regional origins that show the solidarity and relationship with the receiving society. The information obtained through biographies was grouped by different categories that facilitated the construction of the trajectories: reasons of the migration, first introduction in the receiving society, professional trajectory, relationships in the working environment, family relationships, relationships with the other Italian immigrants, religion, groupings, political participation, etc., that allowed the construction of the social and professional trajectories, not for individuals, but for the group.

KEY WORDS: biographies; memories; methodology; immigration.

Introdução

Estas reflexões foram possíveis após a realização de um trabalho de pesquisa com um grupo de profissionais qualificados, os médicos italianos que participaram da corrente imigratória que se dirigiu ao Brasil nas últimas décadas do século XIX e na primeira do século XX, em grande parte para o estado de São Paulo e, em especial, para a cidade de São Paulo, no período conhecido como “grande imigração”, em que os países europeus conheceram os deslocamentos populacionais, em grande parte rumo à América.

Os principais fluxos se dirigiram ao estado de São Paulo e à cidade de São Paulo, principais redutos de imigrantes estrangeiros a partir, sobretudo, das

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

décadas de 1880, 1890, a maioria dos quais eram italianos e trabalharam na agricultura cafeeira. Entre 1872 e 1972, entraram no Brasil 5.350.889 imigrantes estrangeiros, dos quais 1.662.180 eram italianos. O país se caracterizou como país receptor de imigrantes. Na década de 1920, dizia-se que São Paulo era uma cidade italiana. A partir da década de 1930, o fluxo migratório diminuiu consideravelmente em razão, de um lado, da diminuição da emigração dos países europeus em direção às américas, e, de outro, das condições do mercado de trabalho no Brasil, que passa a receber levas de migrantes internos provenientes das regiões mais pobres do Nordeste do país em direção a São Paulo, cuja agricultura continuava a recrutar mão-de-obra mesmo depois que a economia cafeeira entrou em declínio.

A partir dos anos 1960 e no decorrer de 1970, entretanto, o fluxo migratório diminuiu consideravelmente, e o país, embora continue a receber forte contingente de latino-americanos, conhece hoje, já partir dos anos 1980, um processo de emigração que soma hoje, pelo menos, 1% de sua população; ou seja, mais ou menos 1,5 milhão de pessoas, 800 mil dos quais foram para os Estados Unidos.

Profissionais na imigração e a análise de trajetórias sociais e profissionais

O objetivo do trabalho sobre os médicos italianos em São Paulo era, de um lado, levantar dados sobre a presença de imigrantes mais qualificados dentro da corrente migratória, e por outro, compreender o significado dessa presença para a sociedade paulista da época e examinar a trajetória social e profissional desse grupo de profissionais que marcaram a pesquisa científica e a medicina paulista do período.

O projeto pretendia, de um ponto de vista sociológico, determinar a influência desse grupo de profissionais na formação do campo médico pau-

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

lista. O trabalho fazia parte de um projeto mais amplo: “História social da imigração para São Paulo – 1850-1950”, que compreendia outros projetos, os quais pretendiam desvendar o caráter urbano da imigração, uma vez que a historiografia se preocupou predominantemente com sua faceta rural, formada pelos contingentes mais pobres e sem qualificação profissional e que se inseriu na imigração subsidiada para São Paulo. Essa vertente historiográfica preocupou-se não apenas, mas em grande parte, com a substituição do trabalho escravo e com a transição da forma escravista de produção para a do trabalho livre assalariado, pela formação de mercado de trabalho livre e analisando os problemas da transição. O conjunto desse mercado de trabalho livre era constituído basicamente de imigrantes estrangeiros, em especial os “latinos”: espanhóis, portugueses e italianos, que eram considerados preferenciais em relação a outras nacionalidades, em função da identidade mais fácil com a língua, a religião e a cultura brasileiras. De fato, o processo de “assimilação” foi rápido, e a cidade de São Paulo hoje é uma cidade composta basicamente por descendentes dos antigos imigrantes estrangeiros e dos migrantes nacionais provenientes de outros estados e do interior do estado.

Dentro dessa perspectiva, então, impunha-se ao projeto entender a inserção de uma outra categoria de imigrantes, profissionais qualificados, na sociedade paulista do período e suas formas de ascensão social. Para a primeira geração de imigrantes em São Paulo, verificou-se foi à uma estratégia: a qualificação dos filhos por intermédio da educação superior. Realmente, se observar-se as listas de nomes dos formandos das três principais faculdades paulistas da época — que formavam a elite paulista do período—, a Faculdade de Engenharia, a Faculdade de Direito e a Faculdade de Medicina (as duas primeiras fundadas já no século XIX e a última na década de 1910), constatamos que a partir dos anos 1930, principalmente, cresce o número de formandos filhos de famílias estrangeiras de diferentes nacionalidades.

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

Nossa equipe de pesquisa realizou esse minucioso levantamento junto às referidas escolas e verificou nas fichas de matrícula e na filiação e nacionalidade a confirmação dessa hipótese da estratégia da ascensão social por intermédio do ensino superior para os filhos de famílias imigrantes. Assim, há outros trabalhos, além deste, que se debruçaram sobre os armênios, sobre os japoneses e sírios-libaneses, sobre os espanhóis, que compõem uma série de livros sobre essa experiência urbana da imigração em São Paulo.

As estratégias de inserção e ascensão social vão além, e se referem, também, à entrada dos imigrantes na política paulista.

Dessa forma, o projeto particular centrou as atenções de início, nos imigrantes italianos e na faculdade de Medicina de São Paulo, inaugurada em 1913. Iniciamos a pesquisa dos formandos nas diferentes turmas e a verificação de um grande número de nomes estrangeiros, cuja filiação confirmava a nacionalidade dos pais, e um grande número de italianos. O trabalho de pesquisa, no entanto, revelou a presença anterior de profissionais da medicina, italianos, em centros importantes de pesquisa e como docentes da própria Faculdade de Medicina. A partir daí, buscou-se determinar a presença e a importância desses profissionais em São Paulo, não apenas na cidade, mas também no interior, e verificou-se a coincidência entre as regiões de maior imigração italiana, o que nos levou a pensar que esses profissionais, mesmo não tendo vindo dentro da corrente maior da imigração subsidiada pelo estado, tinham uma nítida vinculação com seus conterrâneos e se concentraram nas mesmas regiões de forte presença italiana. Eram profissionais formados em universidades italianas.

A partir daí, a fonte que se revelou mais fértil para a nossa pesquisa foram as biografias, as memórias, as histórias de vida encontradas nas mais diferentes instituições e publicações e em relatos de descendentes.

A hipótese que passou a nortear o trabalho foi a de que a presença desses profissionais nas cidades e regiões de grande concentração de imigrantes italia-

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

nos, de certa forma, orientou as escolhas pela Medicina para boa parte dos filhos de imigrante, dada a posição social que os médicos italianos ocupavam e dada a forma com que se inseriam ao lado dos colegas brasileiros formados em escolas estrangeiras (em Portugal e na Espanha ou em Montpellier) etc., mas também em escolas nacionais (na Bahia e no Rio de Janeiro), uma vez que São Paulo, embora mais desenvolvido economicamente, não possuía uma escola médica até 1913.

Como dissemos, os formandos nas escolas de Direito, Engenharia e Medicina, eram filhos da elite cafeeira e posteriormente industrial de São Paulo. Dessa forma, do ponto de vista da posição social ocupada por essa categoria de profissionais estrangeiros na estrutura social paulista, eles se equiparavam aos profissionais brasileiros oriundos das famílias tradicionais.

Tratava-se, então, de procurar determinar até que ponto se eles se igualavam em termos de posição profissional e de carreira e de participação em instituições médicas e de pesquisa, aos profissionais brasileiros. Daí decorre a fundamental importância as biografias, não por seu caráter laudatório — natural para figuras de certa envergadura profissional —, mas por permitirem visualizar não apenas as histórias individuais, mas trajetórias que, colocadas em conjunto, permitiram o entendimento da trajetória do grupo, se assim podemos chamar, de profissionais médicos italianos em São Paulo.

Para ultrapassar o caráter laudatório, de enaltecimento de grandes figuras, e também as biografias individuais, e chegar ao social, foi necessário construir um instrumento simples de análise: a construção de um quadro de relações, complexo ao mesmo tempo, baseado em algumas sugestões de Pierre Bourdieu em diversos trabalhos, que permitisse a construção do “campo médico paulista” em constituição no período considerado e a inserção dos médicos italianos nessa estrutura ao mesmo tempo social e institucional.

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

L'histoire de vie est une des ses notions du sens commun qui sont entrées en contrebande dans l'univers savant; d'abord, sans tambour ni trompette, chez les ethnologues, puis, plus récemment, et non sans fracas, chez les sociologues. Parler d'histoire de vie, c'est présupposer au moins, et c'est ne pas rien, que la avie est une histoire et qu'une vie est inséparablement l'ensemble des événements d'une existence individuelle conçue comme une histoire et lê recit de cette histoire. (BOURDIEU, P., 1994, p. 1)

La notion d'histoire de vie conduit a construire la notion de trajectoire comme serie de positions sucessivement occupées par um même agent (ou um même groupe) dans um espace lui même em devenir et soumis à d'incessantes transformations. Essayer de comprendre une vie comme une série unique et à soi suffisante d'évenements sucessifs sans autre lien que l'assotiation a um "sujet" dont la constance n'est sans doute que celle d'un nom propre, est à peu près aussi absurde que déssayer de rendre raison d'un trajet dans lê metro sans prendre em compte la estrutura du réseau, c'est à dir ela matrice dès relations objectives entre lês différents stations. Lês événements biographiques se définissent comme autant de placements et de déplacements dans l'espace social, c'est à dire plus précisément, dans lês différents états sucessifs de la structure de distribution des différentes espèces de capital qui sont enjeu dans lê camp considere. (Op. cit., p. 5)

Dessa maneira, foram construídos, a partir das biografias, quadros que dessem conta, a partir das informações biográficas, de uma série de informações capazes de permitir a reconstrução da trajetória do grupo de imigrantes médicos em questão. Esses quadros se intitularam trajetórias socioprofissionais e foram construídos por década, a partir do final do século XIX até 1930, quando as entradas de imigrantes se tornam insignificantes.

As informações se organizaram, então, a partir do seguinte roteiro: local de nascimento/região italiana; ano de nascimento; origem e relações familiares (posição da família); universidade italiana de diplomação, data e registro do diploma no Brasil; trajetória geográfica no Brasil (São Paulo, interior e

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

capital); especialidade médica; trajetória profissional/carreira (vínculo com associações, atuação profissional, apoios pessoais e profissionais); casamento e filhos (estratégias de casamento, com italianas ou brasileiras de elite e número de filhos e escolhas profissionais segundo o sexo).

Análise e conclusões

Os resultados permitiram o acompanhamento do grupo de imigrantes estudado, sua trajetória, ao lado dos demais imigrantes italianos em São Paulo, e sua inserção na medicina e na pesquisa científica do período, levando-se em consideração que aquele foi um período marcado pela ascensão da economia cafeeira, o enriquecimento dos fazendeiros paulistas, a formação de um mercado de mão-de-obra assalariada, com auxílio da imigração, e a eclosão de uma série de epidemias, dentre as quais as mais significativas para os italianos eram o tracoma e a febre amarela. Esse fato abriu possibilidades de mercado de trabalho para os médicos italianos no período e representou uma das formas de relacionamento com a sociedade brasileira. Dado que esse grupo de profissionais se colocou em posições de destaque no mundo científico da época, representaram uma mediação com relação ao processo de integração dos imigrantes italianos à sociedade paulista.

Se pudermos falar de um projeto imigratório próprio desse grupo, os médicos italianos em São Paulo conseguiram realizá-lo com sucesso de diferentes pontos de vista. Procurou-se mostrar, por exemplo, que as origens sociais do grupo denotavam a ocorrência, na Itália, de um processo claro de descenso social, vivido pelas famílias de origem, quase todas bem posicionadas social e economicamente, mas que estavam atravessando, talvez em parte devido à própria crise da economia italiana pós-unificação, momentos difíceis na conservação de seu *status* social. Eram famílias numerosas que permaneciam na Itália, enquanto alguns de seus membros, em geral “filhos do

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

meio”, optavam pela emigração ou eram “escolhidos” para emigrar. Além disso, às dificuldades de colocação e de ascensão rápidas na Itália, refletindo a situação da medicina italiana naquele período, somavam-se as chances abertas pela expansão do campo médico paulista num momento em que a profissão estava em processo de afirmação.

A construção do projeto imigratório para esses indivíduos, que em grande parte vinham solteiros, passava pela permanência definitiva no Brasil, ou pelo menos muito longa para aqueles que foram convidados a se integrar em instituições de ensino e pesquisa. Os casos de retorno se deram para alguns que foram convidados a trabalhar em alguma instituição italiana importante ou porque se aposentaram e desejavam viver a aposentadoria na Itália. Contudo, é possível dizer que eles viveram uma absoluta ambigüidade com relação ao que os biógrafos chamavam “suas duas pátrias”.

A construção da identidade italiana no Brasil é um processo bastante estudado, mas, sem dúvida, a contribuição desses profissionais foi marcante: a italianidade que propunha a elite deveria ser aquela que aproximava a comunidade italiana “como compatriota de Dante e Michelangelo”, como aparece numa das biografias.

Por tudo isso, o sucesso profissional do grupo de médicos italianos em São Paulo significou uma sólida alavanca para os descendentes de italianos que optaram pela Medicina como profissão, já a partir da 1.^a turma, que se formou em 1918, ítalo paulista de diferentes origens sociais, que se utilizaram da formação superior como estratégia de ascensão social. Por ocasião da Segunda Guerra Mundial, a entrada do Brasil ao lado dos Aliados, imporia sérias restrições aos italianos, alemães e japoneses no Brasil, criaria e um período bastante restritivo aos médicos italianos em São Paulo, com intervenções em todos os seus empreendimentos, inclusive no Hospital Umberto I, que era o mais importante empreendimento italiano na área médica e de assistência social.

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. Biografias e memórias: considerações sobre seu uso na reconstrução de trajetórias sociais e profissionais. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 79-90, 1. sem. 2005.

As marcas do período de guerra dadas pela intervenção mudaram as relações dos médicos italianos com a sociedade paulista, determinando a abertura do hospital Umberto I aos médicos paulistas, e os desdobramentos posteriores se deram com os descendentes formados em São Paulo, mas esses caminhos certamente foram abertos pelos primeiros médicos italianos formados na Itália e que começaram a chegar junto com a corrente imigratória a partir das décadas finais do século XIX. (Ver nos quadros os principais nomes desses profissionais e suas trajetórias).

A maior parte desses profissionais continuou em São Paulo até o seu falecimento nas décadas de 1960, 1970 e 1980, tendo constituído profundos laços familiares, sociais e profissionais na cidade de São Paulo e no interior do estado.

Referências

BOURDIEU, Pierre. Raisons pratiques. Sur la théorie de l' action. Paris: Seuil, 1994, "L' Illusion Biographique". In: *Actes de la recherche em sciences sociales*, n. 62/63, tema: L' Illusion biographique.

DINES, Alberto. Biografias e história de vida. SEMINÁRIO INTERNACIONAL MEMÓRIA, REDE E MUDANÇA SOCIAL. *Comunicação...* São Paulo: Instituto Museu da Pessoa, NET, Sêsc, ago. 2003.

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. *Os médicos italianos em São Paulo: 1890-1930*. São Paulo: Ed. Sumaré, Idesp, Fapesp, 1997.

TRENTO, Ângelo. *Do outro lado do Atlântico: um século de imigração italiana no Brasil*. São Paulo: Nobel, 1988. Le associazione italiane a San Paolo, 1872-1960. In: DEVOTO, Fernando; MIGUEZ, Eduardo (Org.). *Asociacionismo, trabajo e identidad etnica*. Buenos Aires, 1992.

VECOLI, Rudolph J. Saving the past for the future. In: AMBASSADOR. *Winter*, 1994-1995.

BASTOS, Sênia. Produção acadêmica do programa de mestrado em hospitalidade.
Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 91-97, 1. sem. 2005.

Produção acadêmica do Programa de Mestrado em Hospitalidade

*Academic production of the Master
Degree Program in Hospitality*

Sênia Bastos¹

RESUMO: Este artigo tem por objetivo a sistematização das dissertações defendidas no Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, durante o período 2004/5. Mapeadas a partir de seu tema central, permitiu-se concluir a aderência das dissertações à área de concentração, sendo a hospitalidade uma abordagem pertinente aos estudos do turismo, meios de hospedagem, lazer, cultura, gestão, marketing, logística de serviços e outros.

¹ Doutorado, mestrado e bacharelado em História pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Atua como coordenadora e professora do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, na qual também é professora do curso de graduação de Turismo.

BASTOS, Sênia. Produção acadêmica do programa de mestrado em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 91-97, 1. sem. 2005.

PALAVRAS-CHAVE: produção acadêmica em hospitalidade; dissertações; produção científica; Hospitalidade.

ABSTRACT: This article has as objective the systematization of the dissertations defended in the Master Degree Program in Hospitality of the Universidade Anhembi Morumbi, during the period 2004/2005. Mapped from their central theme, allowed to conclude the adherence of the dissertations to the concentration area, being the hospitality an approach concerning the studies of the tourism, lodging means, leisure time, culture, administration, marketing, logistics of services and others.

KEY WORDS: academic production in hospitality; dissertations; scientific production; Hospitality.

O Programa de Mestrado da Universidade Anhembi Morumbi

No primeiro semestre 2001, a Universidade Anhembi Morumbi contratou um grupo de professores para a elaboração de dois projetos para implementação de cursos de mestrado nas áreas de Turismo e hospitalidade. Em virtude da afinidade dos projetos elaborados, compartilhavam docentes em seus programas. Tal semelhança foi apontada pela Capes que, na justificativa de sua recomendação com referência ao nosso Programa de Mestrado em Hospitalidade, datada de 15 de março de 2002, diz textualmente:

O campo da hospitalidade vem ganhando importância dentro da área de Turismo, como estudo das formas de hospedagem, porém ampliando sua abrangência para outros aspectos além da infra-estrutura hoteleira, como aqueles relacionados com a infra-estrutura urbana. Nesse sentido, esse campo disciplinar possui uma importância estratégica para a área de Turismo no Brasil, carente de cursos de pós-graduação com esse enfoque.

E, diante do pioneirismo do curso, mais adiante destaca:

Possui também abrangência nacional (além da regional), dado que não existe ainda nenhum curso semelhante no país.

Hospitalidade

A hospitalidade é, do ponto de vista acadêmico, uma matéria relativamente nova, embora suas diretrizes educacionais tenham experimentado um crescimento estável desde suas origens, particularmente a partir do momento em que as raízes históricas influenciaram a hospitalidade e o turismo e seus limites ultrapassaram os de hospedagem e alimentação, isto é, do âmbito da hotelaria. Com isso queremos dizer que embora a hospitalidade seja um campo de estudo em formação já existe uma estrutura teórica configurada advinda de outros campos e que vem sendo alimentada e ampliada por pesquisas em andamento e já realizadas no Programa e discussões em âmbito nacional e internacional.

Os estudos realizados pautam-se por analisar:

- As relações pessoais, nas quais o elemento de interação primária fomentado por calor, amizade, acolhida, cortesia, abertura e comportamento generoso do anfitrião cria um ambiente hospitaleiro. Isso se enquadra na oferta de acomodações agradáveis para dormir, comer, relaxar e tomar um bom banho, junto ao oferecimento de bebidas, serviços e entretenimento.
- Satisfação e insatisfação do usuário em hospitalidade: segurança e o atendimento das necessidades físicas e psicológicas dos hóspedes.
- O acolhimento e as emoções compartilhadas.
- O aspecto público ou privado.
- A conversação, a etiqueta e a postura social, o convívio com estruturas sociais na cidade e nos espaços rurais.

BASTOS, Sênia. Produção acadêmica do programa de mestrado em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 91-97, 1. sem. 2005.

- Hotéis e restaurantes, centros de convenções, exposições, festas (bufês), o receptivo turístico de uma cidade e de uma região, sem mencionar ainda os setores de recepção das diferentes instituições urbanas em relação aos próprios residentes.
- Pousadas, empresas de *catering*, bares, clubes, atrações turísticas, museus, galerias, teatros, *shopping centers*, instalações esportivas, dentre outros. A integração da hospitalidade na organização do setor de serviços promove a inovação no serviço prestado, no produto oferecido e na tecnologia utilizada para se manter junto aos clientes (hóspedes) e ganhar vantagens competitivas.
- Outros temas como religiosidade, responsabilidade social e assuntos referentes a questões de inclusão e exclusão social.

As dissertações do Programa de Mestrado em Hospitalidade

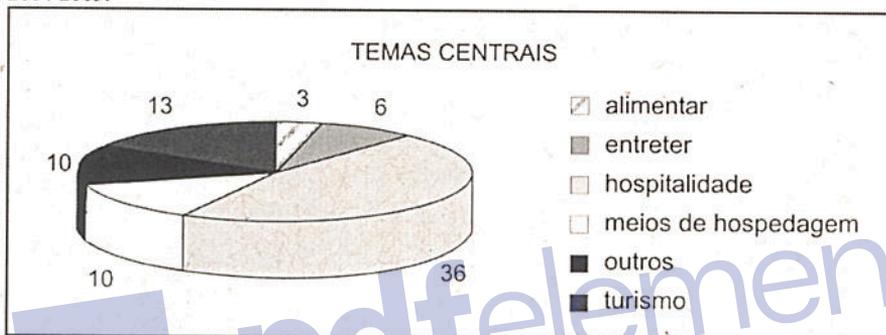
Recomendado no primeiro semestre de 2002, com uma área de concentração em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade e duas linhas de pesquisa “Dimensões Conceituais e Epistemológicas da Hospitalidade e do Turismo”² e “Políticas e Gestão em Hospitalidade e Turismo”³, no final do primeiro semestre de 2004 tiveram início as defesas das dissertações da primeira turma e, no primeiro semestre de 2005, as defesas da segunda turma, respeitando-se os prazos definidos pela Capes.

² Esta linha de pesquisa tem como diretriz a construção do campo teórico da hospitalidade associada ao turismo. Para tanto, contempla temas relacionados aos diferentes campos abrangidos — cultura, ética, comunicação, educação, lazer, etc. A abordagem dos temas acontece mediante um recorte de disciplinas — sociologia, psicologia, antropologia, história, geografia, etc. — recorte este orientado por questões centrais da hospitalidade e do turismo.

³ Abrange, nos âmbitos público e privado da Hospitalidade e do Turismo, a formulação, implementação e gestão de políticas, planos, programas e projetos, com ênfase no desenvolvimento sustentável de países, estados, regiões, municípios, organizações e comunidades.

Do universo de 41 dissertações defendidas, nota-se certo equilíbrio dos temas analisados nos trabalhos. Foram abordados os diferentes sentidos da Hospitalidade discutidos no Programa, como se pode notar no Gráfico 1: alimentar, entreter, os meios de hospedagem e o universo do turismo.

Gráfico 1: Temas das dissertações defendidas no Programa de Mestrado em Hospitalidade 2004-2005.



Grande parte das abordagens realizadas pautou-se por privilegiar a hospitalidade relacionada ao turismo (12), aos meios de hospedagem (10), ao entreter (4), ao alimentar (2) e demais temas (8). Destacam-se cinco dissertações que não tratam especificamente da hospitalidade em sua abordagem central, sendo três relacionadas ao turismo, uma referente a tecnologias alternativas em meios de hospedagem e uma que trata a questão do perfil do profissional de eventos.

No que se refere aos meios de hospedagem, podem ser observados estudos sobre educação, hotelaria, hotelaria hospitalar, pensões e hospedagem em residências particulares, quer ao que se refere ao aspecto doméstico ou comercial da hospitalidade.

O entreter inseriu-se em abordagens sobre o lazer, parques temáticos, carnaval, festa de aniversário em buffet infantil, bem como festas tradicionais. O alimentar encontra-se contemplado em estudos sobre a comensali-

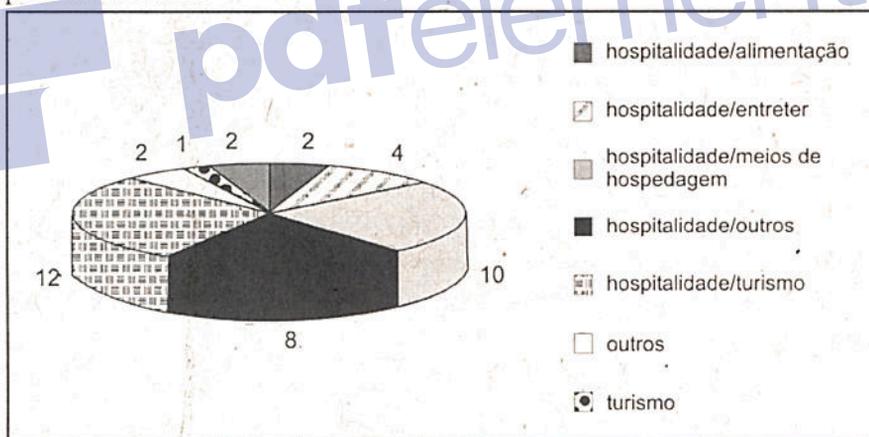
BASTOS, Sênia. Produção acadêmica do programa de mestrado em hospitalidade.
 Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 1, p. 91-97, 1. sem. 2005.

dade em famílias paulistanas, a gastronomia vegetarianana e o setor da restauração na cidade de São Paulo.

O turismo apresenta forte inserção nas abordagens realizadas até o presente: a temas como Rodoviária do Tietê, Aeroporto Internacional de Guarulhos, agenciamento de viagens rodoviárias e agências de turismo, somam-se temas como políticas públicas, *marketing* de destinos, enoturismo e estudos de caso sobre o turismo em cidades ou áreas rurais do território brasileiro.

Temas inovadores foram tratados sob a perspectiva da hospitalidade: patrimônio cultural, saúde pública, qualidade de vida no trabalho, epistemologia, convivialidade em família de elite rural no século XIX, religiosidade e terceiro setor.

Gráfico 2: Temas coincidentes das dissertações defendidas no Programa de Mestrado em Hospitalidade 2004-2005.



Com alunos proveniente em grande parte da capital (32) ou interior do estado de São Paulo (5), os temas das dissertações, no entanto, não privilegiaram abordagens sobre a cidade de São Paulo, observando-se estudos sobre Bonito (MS); Fernando de Noronha (PE); Rio Quente (GO); Vale dos

Vinhedos (RS); Paraty (RJ); Santos, Vinhedo, Ribeirão Preto, Guarulhos e Bertioga, no estado de São Paulo; Monte Verde e Juiz de Fora no estado de Minas Gerais; e Ilha do Mel, Alvorada do Sul e Maringá no estado do Paraná. Composto em grande parte por docentes, profissionais do setor hoteleiro, agências de viagens e empresários, nas duas primeiras turmas predominaram mulheres (23) em um universo de 41 alunos.

Considerações finais

Cabe destacar o esforço dos docentes e alunos no sentido de cumprir os prazos definidos pela Capes, com 24 dissertações defendidas em 2004 e 17 dissertações defendidas nos primeiros meses de 2005. Objetivando uma conclusão da sistematização das temáticas analisadas, destaca-se a aderência à área de concentração do Programa Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, sendo a hospitalidade uma abordagem pertinente aos estudos do Turismo, meios de hospedagem, lazer, cultura, gestão, *marketing*, logística de serviços e outros. Pondera-se ainda a abrangência da hospitalidade, quer por seu aspecto doméstico ou comercial, público ou privado.

pdfelement

Resenha



DENCKER, Ada de Freitas M. (Coord.). *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. Thomson, São Paulo: 2004. Escrita por Maria do Rosário Rolfsen Salles, Docente e Orientadora junto ao programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembí Morumbi e pesquisadora do NEPO - Núcleo de Estudos Populacionais - UNICAMP.

Produto das reflexões desenvolvidas pelo grupo de professores/ pesquisadores que integram o Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, o livro recém-publicado pela Thomson, *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*, organizado pela professora Ada de Freitas Maneti Dencker, reúne uma série de textos de autores que discutem a questão da hospitalidade comercial numa perspectiva das transformações contemporâneas do conceito de hospedagem e de hospitalidade. Na verdade, a idéia do livro nasceu com o objetivo de fornecer subsídios à discussão de conceitos que fundamentam pesquisas dentro da linha de pesquisa Planejamento e Gestão da Hospitalidade e Turismo, que compõe a proposta de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, mas a sua publicação decorre do fato de que o alcance das discussões vai além dos interesses dos alunos e professores do mestrado, uma vez que fornece material didático aos professores dos cursos de graduação em Turismo, Lazer e Hotelaria etc., ao buscar incorporar os “princípios do paradigma da hospitalidade nas ações de gerenciamento e planejamento”, como diz a organizadora.

Ou seja, o livro procura discutir as conseqüências advindas do processo de globalização sobre a difusão de novas tecnologias e as repercussões sobre a informação, provocando mudanças no comportamento e nas relações sociais no sentido da criação de um certo padrão ou tendência mais ou menos homogêneos, introduzindo profundas modificações nas relações sociais, a ponto de criar a necessidade de explicação e de entendimento dos novos paradigmas de comportamento verificados, como explica a coordenadora do livro. O mercado aprofunda uma lógica da eficiência e dos investimentos seguros, enquanto as relações sociais se pautam por uma outra lógica de hospitalidade. Quais as conseqüências dessas mudanças sobre o turismo e a hospitalidade é o que esse livro pretende discutir, em especial sobre a hospitalidade comercial. Enfim, a produção de novos perfis de consumidores e de turistas nesse novo contexto, em que relações pessoais são substituídas por relações cada vez

mais impessoais, produz novas bases para a hospitalidade comercial. Dessa forma, o livro reúne um conjunto de textos voltados ao planejamento e à gestão do turismo e da hospitalidade, não ignorando, entretanto, as contradições entre as relações de mercado que estão na base da hospitalidade comercial e a hospitalidade produto espontâneo das relações interpessoais.

Cada um dos autores procura então trabalhar com questões do planejamento turístico ou da hospitalidade dentro de suas áreas de especialidade.

Sobre os autores, é preciso ressaltar, são os docentes do mestrado, e têm contribuído para a reflexão em torno do tema da hospitalidade (doméstica, pública ou comercial) na atualidade. Em suas temáticas particulares, contribuem decisivamente para a discussão da importância das ações coordenadas de planejamento na gestão das atividades de Turismo e Hospitalidade. É interessante que, como proposta editorial, o livro contempla, no final de cada artigo, exercícios de aplicação para que os professores trabalhem as questões levantadas com os alunos.

Assim, o capítulo de abertura do livro, de autoria da organizadora, professora Ada de Freitas M. Dencker, discute a necessidade de uma nova proposta de planejamento e gestão em hospitalidade e turismo, discutindo a importância de se entender o planejamento de uma forma ampla, que ultrapasse seus determinantes econômicos, no sentido de buscar ao máximo o interesse de uma maioria e o interesse de um “projeto social comum”, que são os aspectos que as reflexões sobre a hospitalidade no mundo contemporâneo devem privilegiar, mesmo em se tratando da chamada hospitalidade comercial. Além disso, a reflexão caminha no sentido de indicar praticamente passos e procedimentos metodológicos adequados, além de um balanço sobre a bibliografia disponível e seu alcance para o mercado ou acadêmico, terminando com uma reflexão sobre a formação do bacharel das áreas indicadas, as exigências do mercado e a importância da inclusão da hospitalidade, a ques-

tão do papel do estado no planejamento, a relação com a comunidade etc., e a relação entre hospitalidade e turismo como fator de desenvolvimento.

O capítulo seguinte, de autoria do professor Wladimir Amâncio de Abreu, trata de aspectos conceituais, das variáveis básicas da hospitalidade comercial, da formação de paradigmas na hospitalidade comercial e da relação desses paradigmas com as escolas e teorias da administração e gestão da hospitalidade comercial.

Em seguida, há o trabalho do professor Hilário A. Pelizzer sobre o planejamento e a gestão no chamado turismo receptivo, que é uma das áreas de interesse do autor e em torno da qual ele tem centrado bastante suas contribuições. Discute as causas da exclusão da comunidade do processo de desenvolvimento do turismo, o turismo interiorano e suas potencialidades, as potencialidades cada vez mais desenvolvidas do turismo pedagógico, conhecido como estudo do meio, finalizando com a reflexão sobre o planejamento e gestão do turismo receptivo em seus diversos aspectos e a importância da atuação das agências de turismo.

Como historiadora e especialista em patrimônio, a professora Sênia Bastos é responsável pela reflexão em torno do planejamento da relação entre patrimônio cultural e hospitalidade, discutindo conceitos de patrimônio, sua conversão em atrativo turístico e as implicações para a comunidade, a preservação do patrimônio e sua relação com a cultura e a nacionalidade, com uma reflexão sobre o papel do SPHAN (Serviço de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional). Discute em seguida a questão da identidade e da hospitalidade na relação com o patrimônio, indicando uma metodologia de pesquisa para a identificação do patrimônio, as fontes de pesquisa e os passos da pesquisa, com indicação de atividades no final do artigo.

O professor Raul Amaral Rego discute a estratégia societal no planejamento de marketing turístico, contribuindo decisivamente para a discussão em torno do processo de planejamento de *marketing* e as variáveis a serem con-

sideradas na análise do ambiente de *marketing*, realizando densa revisão dos autores mais significativos para o processo de planejamento de *marketing* de organizações. Além disso, trabalha com os atores que devem ser considerados na análise estratégica do ambiente de *marketing* turístico, chamando a atenção para a importância dos moradores das localidades turísticas como público-alvo e os fatores, enfim, que devem ser incluídos na análise estratégica do *marketing* turístico.

Os autores professores Gilberto Gidra e Célia M. de Moraes Dias escrevem sobre a hospitalidade do ponto de vista conceitual e prático das relações entre hóspede e hospedeiro, a importância de uma abordagem interdisciplinar, num exercício teórico de reflexão sobre essa relação, trabalhando com as diversas dimensões da hospitalidade. “O interessê em aprofundar o universo cognitivo e investigativo da hospitalidade revela, por si, uma lacuna epistemológica importante, que consiste em tratar a questão da hospitalidade pela ótica de quem a planeja e a oferece, de quem recebe do anfitrião ou de quem decide sobre o que ela deve ser, o que ela deve oferecer, para quem e como, sejam hospedeiros domésticos, institucionais, públicos, comerciais, a população local de uma cidade ou algum teórico semântico da hospitalidade; isso quando não tratam os efeitos maléficos do turismo, da imigração, do fluxo desordenado e insustentável de estranhos apenas sobre a cidade e os autóctones” (p. 130).

“Hospitalidade na gestão em meios de hospedagem: realidade ou falácia?”, é o título do capítulo desenvolvido pela professora Elizabeth Wada, bastante conhecida como uma das autoras que tem refletido teoricamente sobre as questões colocadas hoje sobre os meios de hospedagem, e que se utiliza de toda a sua experiência prática com o mercado e a hotelaria. A reflexão vai focar a hospitalidade no domínio comercial, a relação com os colaboradores, a questão da fidelização na administração da hospitalidade em diferentes tipos de meios de hospedagem.

Em seguida, a professora Nilma Morcef de Paula trata do planejamento e gestão da hospitalidade em restaurantes, trabalhando com o que denomina “indústria de serviços de alimentação” do ponto de vista de uma segmentação comercial (restaurantes, bares, lojas de conveniência, etc.), e institucional, (escolas, hospitais, creches, empresas). Coloca a questão do que é a qualidade em restaurantes, enfatizando a complexidade da análise do comportamento humano no âmbito comercial, na medida em que devem ser levadas em conta as dimensões antropológicas, sociológicas, históricas e psicológicas no entendimento da hospitalidade. Assim, aponta aspectos práticos do planejamento e da gestão da hospitalidade em restaurantes, abrindo, de forma inovadora, a discussão do planejamento e da gestão da hospitalidade.

Finalmente, o professor Davis G. Sansolo, profissional bastante conhecido por suas contribuições para a discussão da relação entre turismo e hospitalidade e os “lugares”, os espaços e territórios, apresenta uma discussão sobre “Indicadores ambientais de hospitalidade em lugares turísticos: uma reflexão para o planejamento”, introduzindo uma importante reflexão sobre a relação hospitalidade, espaço, lugar, a natureza dessa hospitalidade, a reação natureza e sociedade e os indicadores de hospitalidade no lugar turístico. As preocupações do autor vêm ao encontro das necessidades atuais de uma discussão do planejamento como ferramenta básica na relação entre hospitalidade, comunidades, participação e conservação ambiental.

A organizadora do livro fecha os trabalhos com mais uma reflexão sobre a relação entre hospitalidade e mercado, sintetizando as contribuições da discussão levada a efeito no âmbito do Programa de Mestrado em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, introduzindo a discussão do “enigma do dom”, sobre um trabalho de Godelier a respeito da obra de Marcel Mauss e Lévy-Strauss e sua reflexão sobre a sociedade contemporânea e o domínio das relações de mercado. Na sua reflexão final, a autora coloca uma ponderação que pode sintetizar a importância desse livro: “É muito

cedo para termos idéia de até onde chegaremos nesse processo dialético que envolve as relações de hospitalidade derivadas do dom e das relações de mercado, em que está presente o dinheiro que parece ameaçar a prática do dom no contexto das mudanças sociais que ora presenciamos. A sociedade civil tem um papel importante nesse processo, pois constitui o conjunto de grupos organizados, formais e informais, independentes, tanto do Estado quanto do mercado, que pode promover ou facilitar os interesses da sociedade, oferecendo oportunidade de participação àqueles que ainda não estão incluídos” (p. 193).



pdfelement