

## **Processos de Turistificação: Dinâmicas de inclusão e exclusão de Comunidades Locais<sup>1</sup>**

Yara Silvia Marques de Melo Issa<sup>2</sup>

Ada de Freitas Maneti Dencker<sup>3</sup>

Universidade Anhembi Morumbi

### **Resumo**

Este artigo reflete sobre a dinâmica de inclusão e exclusão de comunidades locais, no processo de planejamento e desenvolvimento da atividade turística, bem como a absorção, ou não, de mão-de-obra local em empreendimentos turísticos. Entende-se que a possibilidade de inclusão no processo de turistificação decorre das condições históricas estruturais objetivas existentes em uma localidade, de cuja relação dialética resulta a configuração do espaço. Os territórios considerados propícios ao desenvolvimento do turismo em decorrência de características físicas favoráveis, tais como a existência de praias, cachoeiras, rios, clima e vegetação que integram sua paisagem, provocam o interesse dos empreendedores para que instalem na localidade elementos da planta turística, como infra-estrutura hoteleira, entre outros empreendimentos, com o objetivo de atrair e atender à demanda. Frequentemente, esse processo de turistificação resulta em uma dinâmica de exclusão da população local, por falta de capacitação que permita sua inclusão e possibilite a participação nas decisões tomadas. O texto reflete sobre as noções da hospitalidade no processo de inclusão e exclusão da comunidade local.

**Palavras-chave:** Inclusão e exclusão social; Processo de turistificação; Hospitalidade; Planejamento turístico.

A literatura técnica existente sobre planejamento e desenvolvimento do turismo, tanto nacional quanto internacional, enfatiza, via de regra, que o desenvolvimento desse setor possui grande potencial para a geração de empregos, tanto diretos quanto indiretos, podendo

---

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

<sup>2</sup> Aluna do programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi; Bacharel em Turismo pela Universidade Paulista, Pós-graduada em Turismo Ambiental (lato sensu) pelo Senac; Pós-Graduada em Turismo Ambiental e Cultural: Planejamento e Gestão pelo Centro Universitário Ibero Americano; Docente da UNIP, UNIB e Instituto de Ensino e Pesquisa Albert Einstein – Escola Técnica.

<sup>3</sup> Doutora, com Tese em Ensino e Pesquisa em turismo, e Mestre, com Dissertação sobre Pesquisa em Comunicação, pela ECA/USP. Socióloga pela PUC/SP. Professora do Mestrado em Hospitalidade, da Especialização em Gestão de Serviços em Hospitalidade e da graduação em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi. Autora de diversos livros na área de ensino, pesquisa, turismo e hospitalidade. Endereço eletrônico: [adadencker@anhembi.br](mailto:adadencker@anhembi.br)

contribuir para incrementar a geração de renda e receitas das localidades envolvidas com a atividade, incentivando a fixação da população residente e ampliando suas perspectivas de trabalho. Segundo a Organização Mundial do Turismo – OMT: “Nesse sentido, o turismo é considerado geralmente como uma ‘exportação’ de uma região ou nação até o lugar de destino (país receptor, lugar de recebimento), no qual gera renda, favorece a criação de empregos, entrada de divisas... (OMT, 2001, p.10). Ou ainda, segundo o Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR: “O desenvolvimento turístico pode objetivar ao mesmo tempo gerar novos empregos, ampliar as receitas, preservar o patrimônio turístico, etc.” (EMBRATUR, 1992, p.26).

Paralelamente, se difunde a idéia de que o planejamento do turismo deve ser um processo participativo envolvendo todos os atores de uma dada localidade, órgãos públicos, iniciativa privada e comunidade local.

A participação é uma questão importante do planejamento turístico. Ela e o preparo das comunidades para administrar o turismo, porém, são produtos dos arranjos institucionais, dos indivíduos, das estruturas de poder, dos interesses e valores que afetam o processo de tomada de decisão em diferentes escalas. Além disso, é produto de um conjunto de relacionamentos que se desenvolvem entre os envolvidos no planejamento turístico e no processo político. A participação é, portanto, o relacionamento existente dentro do sistema turístico. (HALL, 2001, p.92).

O planejamento turístico dá início ao processo de turistificação, que ocorre quando um espaço é apropriado pelo turismo, fazendo com que haja um direcionamento das atividades para o atendimento dos que vem de fora, alterando a configuração em função de interesses mercadológicos. “As cidades turísticas representam uma nova e extraordinária forma de urbanização, porque elas são organizadas não para a produção, como o foram as cidades industriais, mas para o consumo de bens, serviços e paisagens.” (LUCHIARI, 1998, p.17).

É fato que o setor do turismo oportuniza empregos nas diversas empresas do *trade* e outras empresas não diretamente ligadas, mas fundamentais para que a atividade turística se efetive. Assim, tem-se que uma extensa e complexa rede de empresas prestadoras de serviços estarão envolvidas no processo de organização e realização das viagens, mais especificamente, as empresas que providenciarão a reserva e emissão das passagens e reservas de hotéis, transportes no espaço emissivo e, por outro lado, as empresas prestadoras de serviços no espaço de deslocamento - rodovias, portos, aeroportos -, além das empresas prestadoras de serviços no espaço receptivo – hotéis, agências, guias, estabelecimentos de restauração, centro de informações turísticas.

É importante considerar, entretanto, que o setor de prestação de serviços requer pessoal treinado, capacitado e qualificado para receber, atender e servir. No caso do turismo, esse atendimento se dá tanto no local de partida do turista (espaço emissivo) quanto na localidade visitada (espaço receptivo). Para que o turismo aconteça, é preciso que as pessoas se desloquem do seu local de residência habitual para o local eleito para visitação e nele permaneçam por um tempo determinado. Essa presença do turista no espaço visitado não se dá sem que haja um estranhamento por parte dos residentes na comunidade receptora e dos turistas. Considerar as implicações desse estranhamento nos faz adentrar no campo dos estudos de hospitalidade. Preparar esse encontro para que ocorra de forma harmoniosa deveria ser a uma das principais metas do planejamento. Com isso, queremos dizer que a hospitalidade não ocorre de forma natural, como decorrência normal do planejamento turístico, e chamamos a atenção para o fato de que para que a hospitalidade aconteça é preciso que se criem condições e regras de convivência que permitam que as trocas sociais, tanto no interior da sociedade como entre visitantes e visitados, sejam satisfatórias para todos.

Os responsáveis pelo planejamento turístico não desconhecem que, dependendo do motivo da viagem e do perfil do viajante, considerando seu país, estado ou município de origem, sua cultura e personalidade, as necessidades fazem com que a demanda por serviços seja diversificada; o que torna necessária a existência, na localidade receptora, de recursos humanos com habilidades e competências capazes de atender a essas necessidades. Para que a demanda turística seja satisfeita, é preciso existir no local visitado um sistema produtivo que reúna bens e serviços diferenciados a fim de proporcionar renda para os moradores da localidade como retorno das atividades de atendimento ao turista. Quando isso acontece, o turismo tem condições de contribuir para o desenvolvimento local “De pouco adianta que o município entre na frente turística se, simultaneamente, não estiver combatendo seus adversários, a pobreza, a degradação do território, as tecnologias erradas ou o mau uso da memória”. (YÁZIGI, 1999, p.155).

Analisando as peculiaridades existentes nas diversas motivações e/ou tipologias do turismo, observa-se que a organização espacial, bem como a adequação dos recursos humanos para o turismo, deverá ser condizente com as condições objetivas existentes na localidade, entendidas como sendo “estruturas dadas, persistentes e constitutivas da realidade, como a unidade de contrários, a desigualdade e o poder, a linguagem, o mundo simbólico e afetivo, a razão”. (DEMO, 2000, p.104)

Entende-se, assim, que cada grupo social vive dentro de uma circunstância histórica na qual o indivíduo nasce e que precisa ser trabalhada, a partir das condições genéticas e psicológicas que lhe são constitutivas. Essas condições dadas, denominadas condições objetivas, são enfrentadas pelos seres humanos a partir de sua subjetividade mediante o manejo crítico e inteligente de suas habilidades, por meio de ações que lhe são próprias, as quais são basicamente políticas. Note-se que isso significa que a ação humana não se dá no plano exclusivo da racionalidade. Como afirma Demo (2000, p. 107): “a própria mente humana, em sua racionalidade e emoção, complexíssima por natureza, não dá conta da realidade toda, também porque sequer dá conta de si mesma”. Isso faz com que o lugar das mudanças próprias dos seres humanos seja o campo da politicidade, envolvendo a negociação e a disputa entre os diferentes poderes que se encontram presentes na sociedade.

Pretende-se, com essa investigação, analisar os problemas que são gerados em algumas localidades decorrentes do embate dialético entre as novas formas de produção trazidas pelo turismo e as formas de produção tradicionais existentes no espaço submetido ao processo de turistificação. Adota-se aqui a perspectiva dialética histórico-estrutural, proposta por Pedro Demo:

A dialética histórico-estrutural tenta apanhar a dimensão intrinsecamente dinâmica da realidade objetiva e subjetiva: visualiza ser humano limitado, mas capaz de reagir; por ser limitado, não tem poder de inventar toda e qualquer reação, mas as limitadas; entretanto, sabe fazer dos limites desafios, bem como perceber que os desafios não desfazem limites. Capta as dissonâncias no esforço de compreender realidade complexa, tentando formalizar de maneira mais flexível, na expectativa de que ordenamento menos rígido é mais justo com a realidade, ainda que seja bem mais difícil conviver com a incerteza” (DEMO, 2000, p.107)

Nessa perspectiva, percebe-se que, em localidades identificadas como de vocação turística, muitas vezes as condições estruturais objetivas existentes que determinam suas características físicas, econômicas e culturais, entram em contradição com as demandas do desenvolvimento do turismo. Nem sempre a implementação do desenvolvimento do turismo atua de forma a integrar todos os residentes da comunidade, ou pelo menos grande parte deles, incorporando-os ao novo processo produtivo. É bastante freqüente que ocorra a importação de recursos humanos, com o argumento de que a população local não é suficientemente qualificada e capacitada para atender à uma demanda exigente. O resultado desse processo é a instalação de tensões e disputas que comprometem o desenvolvimento do turismo e excluem a população local do processo decisório e mesmo de seu ingresso na cadeia produtiva; desse

modo, fica comprometido o próprio desenvolvimento do local que, em primeira instância, se pretendia introduzir.

Por outro lado, percebe-se que as condições estruturais objetivas existentes em alguns lugares são favoráveis à instalação de um processo que permite a absorção de recursos humanos locais, capacitando-os e treinando-os para atender às necessidades de atividades decorrentes da vocação turística identificada, possibilitando sua inclusão na dinâmica de turistificação. Pode-se inferir que o que possibilita que a população venha a ser ou não incluída de forma mais ou menos conflituosa, são as condições histórico-estruturais existentes na localidade, sua compatibilidade com a tipologia do empreendimento turístico e, principalmente, a condução do processo político pelo qual a política de desenvolvimento turístico é implementada na localidade.

Essa pesquisa pretende se dirigir às relações que se estabelecem entre os atores envolvidos no processo de planejamento e desenvolvimento do turismo, e que podem resultar no acolhimento ou não do próprio munícipe, do próprio cidadão, nas ações empreendidas pela iniciativa privada (empreendedores) e pela iniciativa pública (órgãos governamentais), permitindo a geração de processos ora inclusivos, ora excludentes, em relação à mão-de-obra existente nos locais em processo de turistificação.

Entende-se, portanto, que a introdução de novas práticas em uma sociedade é um processo político, competitivo, que traz consigo desentendimentos próprios da natureza da mudança e que derivam da dinâmica do poder da base da sociedade. Se não podemos mudar de imediato as estruturas, pois esse é um processo lento, podemos tentar influir na nossa história, na maneira como manifestamos e trabalhamos com o poder, de forma a administrar de forma mais civilizada as relações de dominação que estão presentes na sociedade por meio de práticas democráticas. (DEMO, 2000, p.104-108).

A base empírica que oferece respaldo a essa reflexão se constitui pela observação participante realizada enquanto docente da disciplina de Planejamento Turístico em diversos municípios de São Paulo, acompanhando trabalhos pedagógicos de campo, com alunos de diversas universidades que oferecem cursos de turismo. Essa vivência permitiu constatar que é muito freqüente a ocorrência de absorção pelo turismo de recursos humanos provenientes de fora das localidades, ou seja, são profissionais que já possuem experiência em outros contextos e são convidados para atuar em diversas frentes de trabalho no ramo turístico, resultando em um processo que tende a excluir a população local. Ainda nestas mesmas pesquisas, observa-se a incidência da reclamação por parte dos munícipes que questionam o potencial do turismo de gerar oportunidades de trabalho no município, o que evidencia a existência explícita do conflito. A lógica da competência tem um fundamento ideológico que

se instaura na estrutura de poder fazendo com que os “de fora” tenham mais poder do que os “de dentro”, alterando de forma significativa as normas de convivência existentes.

A idéia de que a natureza desse conflito não decorre da atividade turística em si, mas sim da própria dinâmica da sociedade, por principio sempre polarizada, vem da evidência empírica de outro município, São Luiz do Paraitinga – localizado no Vale do Paraíba -, onde o processo de turistificação ocorreu com um índice de absorção de quase 100% da mão-de-obra local, o que, supostamente, reflete uma situação em que a interação entre os atores envolvidos no processo de desenvolvimento turístico dessa localidade foi provavelmente mais harmoniosa e, portanto, menos excludente. Isso significa que as condições estruturais objetivas da localidade apresentavam uma compatibilidade maior com o processo de turistificação que ocorreu no local. Esses dados levaram a uma inquietação sobre a própria natureza do processo de exclusão verificado em outras localidades e fartamente registrado em relatos bibliográficos<sup>4</sup>. Ou seja, o desenvolvimento turístico de São Luiz do Paraitinga, aparentemente, resultou em um processo no qual ocorreu o equilíbrio entre as condições objetivas existentes na localidade e as demandas dos diferentes atores envolvidos no processo de desenvolvimento do turismo. Essa observação instigou a pesquisadora a buscar entender quais as condições existentes nessa localidade que permitiram o desenvolvimento harmônico do processo de turistificação.

A questão seria, então, investigar: como e porque isto acontece. Em outras palavras, quais são as condições objetivas que existem em determinados lugares, que fazem com que a comunidade possua força suficiente que lhe dá o poder para não se submeter aos interesses das cadeias e redes hoteleiras hegemônicas, permitindo assim que prestadores de serviços na área de agência do receptivo, hospedagem, estabelecimentos de restauração, entre outros, sejam de administração familiar, o que possibilita a inclusão da comunidade e a absorção da mão-de-obra local. Não existe aqui a ingenuidade de supor que tal processo seja isento de conflito, mas sim que, nesse caso, os conflitos estão equacionados de forma mais equilibrada, causando menos desigualdade.

Pretende-se, desta forma, refletir sobre a diferença existente entre esses processos de mudança que fazem com que, dependendo do tipo de turismo desenvolvido em um

---

<sup>4</sup> Planos de Desenvolvimento Turístico dos municípios de: Embu-Guaçu e Aguai – SP–2001; Embu e Jquitiba - SP– 2002; São Roque– SP– 2002/2003; Jacupiranga e São Luiz do Paraitinga – SP– 2003; Natividade da Serra e Vinhedo– SP– 2004; São Francisco Xavier- SP– 2005; São Sebastião– SP– 2005, todos realizados por alunos do 5º. semestre do Curso de Turismo da Universidade Paulista – UNIP.

determinado lugar, suas características físicas, econômicas e culturais, é possível fazer com que a mão-de-obra local seja treinada, capacitada e incluída no processo produtivo, oportunizando empregabilidade ao munícipe; e que, em outras localidades com circunstâncias históricas diferentes, por apresentarem condições objetivas que se mostram incompatíveis com a vocação turística local identificada pelos técnicos em planejamento turístico, o processo de turistificação requer a importação de recursos humanos, introduzindo um elemento que amplia o conflito e resulta na exclusão social de parcelas da comunidade residente local.

O conceito de comunidade local está na essência da maior parte da literatura sobre turismo sustentável. A maioria dos analistas parece concordar que o aspecto mais importante da política do turismo é a ‘proteção’ da comunidade local e do seu meio ambiente. A sugestão parece ser que a comunidade local seja composta de todas as pessoas que vivem numa determinada destinação turística. (SWARBROOKE, 2000, p.59).

Entende-se que as pessoas que partilham de uma mesma história e um mesmo espaço, ainda que mantenham entre si relações potencialmente contrárias, tendem a apresentar um equilíbrio maior decorrente dessa herança cultural comum. Assim, a comunidade local, ainda que seja marcada pela desigualdade que faz parte da própria natureza das relações sociais, possui condições mais favoráveis para entrar em entendimento do que grupos que não partilham de uma mesma história. Partindo desse ponto de vista, entende-se que a comunidade local é um dos atores fundamentais entre os inseridos e contemplados no processo de planejamento da atividade turística do local, e a sua exclusão é um forte elemento capaz de gerar conflito, sendo esse conflito mais intenso quando a exclusão se dá por agentes vindos de fora da comunidade.

Tomando como exemplo o processo de turistificação no município de São Luiz do Paraitinga, pode-se perceber que é possível conduzir o processo histórico de mudança de forma menos desigual e traumática, ainda que em virtude do caráter político dessa ação, os efeitos não possam ser distribuídos de forma igualitária, uma vez que o caráter não linear é próprio da condição humana. Entende-se que, ainda que a competitividade permaneça entre os indivíduos, o desenvolvimento de uma rede solidária é fundamental para que as pessoas gozem de seus direitos e assumam responsabilidades participando da vida pública e política, exercitando sua cidadania.

O município de São Luiz do Paraitinga, localizado no topo da Serra do Mar, a 186 km de São Paulo, faz divisas com Ubatuba, Taubaté, Lagoinha, Cunha, Natividade da Serra e Redenção da Serra; o município possui uma área territorial de 737km<sup>2</sup>- centro geográfico do

Vale do Paraitinga, região do Alto do Paraíba. São Luiz do Paraitinga é um povoado com uma população de 10.429 habitantes (Censo 2000), formando um lugar que dispõe do maior conjunto arquitetônico de casas térreas e sobrados tombados pelo Conselho de Desenvolvimento do Patrimônio Histórico, Arquitetônico, Artístico e Turístico – CONDEPHAAT, no Estado de São Paulo. São noventa edificações declaradas de interesse paisagístico. Em 1981, o CONDEPHAAT outorgou à cidade o título de “a mais brasileira das cidades paulistas” e, em 5 de julho de 2002, o município tornou-se Estância Turística.

No município, encontra-se a sede do Núcleo Administrativo Santa Virgínia, do Parque da Serra do Mar (com área total de 315.390 hectares), passando pela faixa litorânea, representando a maior porção contínua preservada de Mata Atlântica do Brasil, que foi declarado pela UNESCO como Patrimônio da Humanidade. A área do núcleo é rica em recursos hídricos com diversas cachoeiras, vegetação integrada totalmente à zona de domínio de Mata Atlântica, com riqueza de espécies arbóreas e arbustivas.

Na área cultural, São Luiz do Paraitinga mantém manifestações folclóricas diversas e eventos em datas fixas e móveis.

Observou-se nas pesquisas realizadas que, na comunidade, vários proprietários de empresas comerciais, pousadas, restaurantes, agências e funcionários dos órgãos públicos, escolheram e adotaram o município para desenvolver atividades laborais, sendo que a sua grande maioria reside no local; foi verificado, ainda, que o motivo de firmarem residência não se deu pelo fato apenas de perspectivas econômicas, mas sim por identidade e afinidade com o local. Esses empreendimentos absorvem a mão-de-obra local, oportunizando frentes de empregabilidade à comunidade, em um arranjo produtivo que gera relações minimamente satisfatórias para a grande maioria dos habitantes da localidade. Embora não seja possível afirmar que não exista desigualdade, ela se encontra reduzida a níveis administráveis, o que resulta em uma atmosfera em que as relações de poder se apresentam de certa forma mais civilizada ou domesticada, podendo propiciar condições para o desenvolvimento de relações de hospitalidade entre os indivíduos, o que acaba por gerar condições mais favoráveis para o desenvolvimento da própria atividade turística.

A base do turismo está na recepção, na acolhida, na hospitalidade oferecida e na troca e interação entre as populações visitadas e os visitantes. Relações conflituosas resultantes da falta de equidade na distribuição dos benefícios do turismo podem levar à destruição dessa base, comprometendo a atividade como um todo. (DENCKER, 2003, p.110).



A pesquisa até o momento realizada permitiu observar que, no município de São Luiz do Paraitinga, a divisão do trabalho no e para o turismo, insere, envolve e compromete a comunidade local, criando laços solidários entre os residentes, que se manifestam em relações de dependência mútua. Diversos estabelecimentos são de administração familiar; nesse caso, os proprietários orientam, treinam pessoalmente os funcionários nas rotinas de trabalho, normas e procedimentos são relatados freqüentemente, enfatizando a existência de valores como educação, respeito, cordialidade; o comprometimento com a atividade turística pode ser aferido pelo fato de que diversos empreendedores que não tinham sequer formação na área, procuraram obter essa formação em instituições de ensino que ofereciam cursos de turismo, gastronomia, hotelaria e informática, de modo a obter mais qualidade nos serviços oferecidos. Nota-se, assim, que diversos proprietários têm formação na área de turismo e hotelaria, além de alguns subsidiarem, em parceria com os órgãos públicos locais, o treinamento de seus funcionários em escolas técnicas profissionalizantes da região, o que de certa forma aproxima os grupos sociais em comando daqueles comandados, favorecendo a criação de laços sociais e fortalecendo a solidariedade.

Para a obtenção dos dados sobre o município, foi realizada uma pesquisa “porta a porta”, quando a comunidade local - incluindo nativos, residentes, empreendedores, comerciantes, e representantes de órgãos públicos -, foi entrevistada. Para a realização da pesquisa, foi obtido apoio e colaboração dos órgãos municipais competentes, como: Associação Comercial, Secretaria da Cultura e Diretoria de Turismo, que forneceram uma relação de todos os empreendimentos cadastrados, constando Razão Social, número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ e endereço<sup>5</sup>. As entrevistas realizadas com os moradores tiveram como objetivo investigar qual a noção que estes tinham da atividade turística, quais os possíveis benefícios que a comunidade considerava como advindos da atividade turística e qual a razão pela qual afirmavam que “o município era um bom lugar para se viver”.

A leitura dos dados coletados evidenciou que no município, no ano de 2000 (Censo do IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), dos 10.429 habitantes (5.406 homens e 5.023 mulheres), 100% (cem por cento) dos recursos humanos empregados na atividade turística é de nativos e/ou migrantes que escolheram o município para firmar residência.

---

<sup>5</sup> Pesquisa realizada no período de 4 a 7 de setembro de 2004, por Yara Silvia Marques de Melo Issa e um assistente, Antonio Felipe Issa.

A PEA (População Economicamente Ativa) está dividida e distribuída entre os meios de hospedagem, agências de turismo, estabelecimentos de alimentos e bebidas, guias, monitores, condutores de grupos, no comércio, no campo e funcionários dos órgãos públicos. A leitura das entrevistas realizadas com os proprietários dos diversos estabelecimentos permitiu observar que existe uma preocupação consciente desses de que sejam aproveitados os recursos humanos locais nos empreendimentos existentes; isso evidencia uma postura inclusiva do grupo dirigente e possivelmente resulta em um ambiente mais solidário com a redução potencial de conflitos.

O município de São Luiz do Paraitinga é administrado por uma série de instrumentos legais restritivos à determinadas ações, ou seja, está inserido em área de Proteção Ambiental, e o patrimônio histórico arquitetônico é protegido pelo CONDEPHAAT. Os turistas que se dirigem ao município têm como objetivos e/ou motivos: contemplação, descanso, contato com a natureza, atividades tais como: trilhas, banhos de cachoeira, tranquilidade, clima ameno. Percebe-se, ainda, que as estruturas objetivas existentes no município estão apoiadas em instrumentos legais, que norteiam as ações dos empreendedores/investidores, autorizando ou impedindo que cadeias e redes hoteleiras se instalem na localidade. Também o respeito e a atenção da classe dirigente com a colaboração dos demais munícipes, oferecendo atrativos e equipamentos e respeitando as legislações existentes, são elementos fundamentais para que haja tanto interesse quanto condições para que os empreendimentos empreguem recursos humanos locais, empenhando-se em ações de treinamento e capacitação que permitam a inclusão social da população residente no processo de turistificação. É importante salientar que se trata de um arranjo produtivo que beneficia a todos, uma vez que o uso de recursos humanos locais é menos oneroso para os empregadores do que sua importação, em virtude dos custos com salários, benefícios e impostos.

A pesquisa permitiu observar que as condições objetivas existentes no município favorecem a criação de relações sociais entre seus habitantes, baseadas na harmonia e no respeito pelos direitos de cada um, existindo um compromisso solidário não escrito, tornando o ambiente criado agradável, traduzido no próprio espaço, que se apresenta bem cuidado. Essa atmosfera é percebida pelo visitante e manifestada pelos residentes, na medida em que expressam em suas respostas ser “um bom local para se viver”.

Entende-se, assim, que a atividade turística assume no município de São Luiz do Paraitinga um caráter estimulador do dinamismo econômico local, promovendo a

complementaridade de diversas atividades dos diferentes setores econômicos, caracterizando-se por sua capacidade de gerar internamente as condições necessárias para a transformação de suas estruturas produtivas. O processo de turistificação decorrente de tais condições permite o surgimento de condições favoráveis ao desenvolvimento de relações de hospitalidade, tanto entre os residentes quanto entre esses e os turistas.

O tema hospitalidade tem despertado interesse na área acadêmica e profissional de diversos pesquisadores e interessados, tendo contribuído e convidado para reflexões que se apresentam a partir de diferentes recortes e categorias, oportunizando a cada dia novas visões, enfoques e contextualizações. A leitura da bibliografia existente sobre hospitalidade nos mostra que se trata de um tema que incita a discussão desde tempos remotos e que pode ser tratado considerando nuances, facetas diferenciadas e diversificadas, pois apresenta diferentes aspectos, de acordo com a raça, cultura, credo, hábitos, origem, procedências, ações e reações de um povo de um dado território e tende a ser mutante devido à sua variabilidade em diferentes épocas, lugares, tempo e espaço (vide MONTANDON, 2003; CAMARGO, 2003 ; LASHLEY, 2004).

A identificação dos elementos que configuram o que se denomina hospitalidade podem assim variar, desde enfoques que a consideram como uma característica inata, própria dos seres humanos, até uma perspectiva que a considera como fruto de condicionamento e treinamento, como no caso da prestação de serviços no turismo. Sendo o homem um ser social e construtor de culturas, pode-se aplicar a análise da hospitalidade a idéia de DEMO de que “A realidade social não é determinada, mas condicionada, o que permite atribuir-lhe maneiras típicas, tendências, regulares do seu acontecer.” (DEMO, 1995, p.94).

Quando tratamos da hospitalidade, é importante ter em mente que não existe uma idéia única de hospitalidade, pois ela decorre da percepção de cada um e os seres humanos são diferentes e complexos. Os sujeitos do fenômeno turismo e do fenômeno hospitalidade, são os mesmos: o homem; é ele quem dá e recebe. Mesmo assim, ambos são diferentes e complexos; dessa forma, como mediar, mensurar se há ou se houve hospitalidade no atendimento, no recebimento, se cada ser percebe e identifica a hospitalidade permeada por laços culturais, em contextos diversificados?

Sendo a atividade turística essencialmente prestação de serviços, supõe-se a necessidade de que existam recursos humanos capacitados para servir quem parte e quem chega, mas que este recurso humano é uma pessoa que precisa se sentir parte da teia de

relações que se encadeiam a partir do processo de turistificação. Assim, ainda que se possa dizer que “o mercado transforma o espaço de acolhimento neutralizando os laços para só manter as coisas: a praia, a montanha, a paisagem sem as pessoas...” é preciso ter em mente que “A hospitalidade não consiste em dar um espaço ao outro, mas em receber o outro no seu espaço” (GODBOUT, 1997, p.19). Para que isso aconteça, é preciso que aquele que recebe perceba o espaço como sendo “seu espaço”.

Observa-se, entretanto, que em determinadas localidades o processo de turistificação possui uma dinâmica perversa de apropriação do espaço, o qual deixa de ser percebido como seu pela população local. Quando isso ocorre, o turismo exclui os residentes do processo de desenvolvimento, não permitindo que a mesma participe do processo produtivo, buscando recursos humanos em outras localidades. O residente passa a ser o estranho em seu próprio espaço, o que gera conflitos e não raras situações de violência na disputa pelo poder, gerando condições inóspitas para o residente, as quais se refletem no relacionamento com o turista.

Os serviços não se efetivam sem a ação do homem; as coisas por si só não são hospitaleiras, mas sim o homem que se caracteriza como objeto animado, enquanto as coisas são objetos inanimados. Pressupõe-se que o espaço receptor, para ser hospitaleiro, tem de possuir vida nas coisas e nas pessoas para que se torne um lugar atrativo e hospitaleiro; assim, “os denominados não-lugares, não são atrativos, pois não se estabelecem vínculos nem atenção, são apenas lugares de passagem.” (AUGE, 1994, p.82), tais como terminais rodoviários, aeroviários, estações de metrô, rodovias.

Entender como e por que, em determinadas condições, o processo de turistificação pode gerar dinâmicas tão diversas, é o objetivo de pesquisa que estamos desenvolvendo para o mestrado e que se propõe a investigar a dinâmica de introdução da atividade turística em três municípios do Vale do Paraíba, comparando com o processo ocorrido no município de São Luiz do Paraitinga, a partir de uma abordagem que se coloca no quadro teórico-metodológico da análise dialética histórico-estrutural.

Os argumentos que se colocam nessa reflexão são resultado de vinte e dois anos de atuação na área do turismo, e que ao se confrontarem com a idéia de hospitalidade, foram submetidos a uma reconstrução do olhar, uma nova percepção da experiência, vivência, observação e convivência com algumas comunidades, entre elas, São Luiz do Paraitinga. Esse novo olhar percebe o turismo não apenas como um negócio ou atividade produtiva,

procurando entendê-lo em suas relações com o conjunto complexo das dinâmicas sociais que interagem nos espaços nos quais o turismo se desenvolve.

As decisões que envolvem o futuro da hospitalidade precisam refletir questões como a equidade, a ética, o respeito, a valorização da vida, o orgulho da própria identidade, resultando em condições dignas de vida para as comunidades. É preciso que a qualidade da vivência do visitante esteja relacionada com a qualidade de vida do anfitrião. (DENCKER, 2003, p.110).

Tais teorias, experiências e estudos remetem a que é possível a prática e o desenvolvimento do fenômeno turístico de uma forma mais integradora e acolhedora e que nem sempre é o turismo a causa das inconseqüências e problemas para o local, no que diz respeito à inclusão e exclusão, mas que é sim possível e exeqüível essa perspectiva do turismo servir como indutor e condutor de inclusão.

Acredita-se que essa história possa ser mudada, se observamos que o “excluído” não está fora do sistema; ele faz parte dele. “Embora o elemento objetivo possa ser determinante, devemos ter em mente que, quando se quer criar uma contra determinação, esta deve passar obrigatoriamente pela consciência (dialética objetividade – subjetividade)” (VASCONCELLOS, 2003, p.12).

### Referências Bibliográficas

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 14724: *Informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação*. Rio de Janeiro, 2002.  
\_\_\_\_\_. NBR 6023: *Informação e documentação: referências: elaboração*. Rio de Janeiro, 2002.

AUGÉ, M. *Não-lugares: introdução a uma antropologia da supermodernidade*. Campinas, SP: Papirus, 1994.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os Domínios da Hospitalidade. In DENCKER, Ada de Freitas Maneti & BUENO, Marielys Siqueira. (Orgs.) *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DEMO, Pedro. *Metodologia Científica em Ciências Sociais*. São Paulo: Atlas, 1995.  
\_\_\_\_\_. *Metodologia do conhecimento científico*. São Paulo: Atlas, 2000.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. A Abordagem Científica em Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti & BUENO, Marielys Siqueira. (Orgs.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

GODBOUT, J. *O espírito da dádiva*. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

HALL, Colin Michael. *Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos*. Tradução de Edite Sciulli. São Paulo: Contexto, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. *Município: potencial turístico – orientação às prefeituras municipais*. Brasília: pelos autores, 1992.

LASHLEY, Conrad & MORRISON, Alison (Orgs.) Tradução de Carlos David Szlak. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, SP: Manole, 2004.

LUCHIARI, Maria Tereza D. P. Urbanização turística um novo nexo entre o lugar e o mundo. In LIMA, Luiz Cruz (org.). *Da cidade ao campo: a diversidade do saber-fazer turístico*. Fortaleza: UECE, 1998.

MONTANDON, Alain. Hospitalidade ontem e hoje. In DENCKER, Ada de Freitas Maneti & BUENO, Marielys Siqueira. (Orgs.) *Hospitalidade: Cenário e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Introdução ao Turismo*. Trad. Dolorez Martin Rodriguez Corner. São Paulo: Roca, 2001.

SANTOS, Milton. *Por uma outra globalização*. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SWARBROOKE, John. *Turismo sustentável: meio ambiente e economia*. vol. 2; tradução Esther Eva Horovitz. São Paulo: Aleph, 2000.

VASCONCELOS, Celso dos S. *Para onde vai o professor? Resgate do professor como sujeito da transformação*. 10. ed. São Paulo: Libertad, 2003 (Coleção Subsídios Pedagógicos do Libertad, v.1).

YÁZIGI, Eduardo. *Turismo Uma Esperança Condicional*. São Paulo: Global, 1999.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Trad. Daniel Grasi. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## Documentos eletrônicos

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo 2000. Disponível em <http://ibge.gov.br>. Acesso em 1 de abril de 2006 às 22:15h.