

Traços de acolhimento do corpo coletivo acolhedor (primariamente acolhedor) em ambientes virtuais: análise de site oficial da Secretaria Municipal de Bento Gonçalves

Luciane Todeschini Ferreira¹
Olga Araujo Perazzolo²
Siloé Pereira³

Resumo:

Este artigo tem como objetivo apresentar resultados parciais de pesquisa sobre "Hospitalidade e discurso: a gênese interativa do fenômeno do acolhimento na perspectiva do corpo coletivo acolhedor". Partido de pressupostos teóricos que tratam a hospitalidade e o acolhimento como fenômenos inter-relacionais e da possibilidade de analisar esse fenômeno no espaço coletivo (a cidade), o trabalho analisa, sob a ótica da semiótica peirceana, o site da Secretaria Municipal de Turismo de Bento Gonçalves, cidade reconhecida como um polo turístico do estado do Rio Grande do Sul, buscando índices de acolhimento virtual manifestos por um dos vértices do corpo coletivo acolhedor, o do órgão gestor. Na metodologia, a divisão triádica proposta por Peirce – ícone, índice e símbolo, orienta o olhar e a leitura semiótica de um site que apresenta a cidade e região e que procura, já no espaço virtual, acolher o internauta, acolher o leitor, acolher o potencial turista. Os resultados da análise revelam que o site construído para a apresentação da cidade/ região apresenta traços de acolhimento, expressos na linguagem, nas paisagens apresentadas, na seleção de cores, na acessibilidade de navegação.

¹ Doutora em Letras- Linguística Aplicada. Docente da Universidade de Caxias do Sul e pesquisadora do Núcleo de Pesquisa em Turismo: Desenvolvimento Humano e Social: linguagens e processos educacionais. E-mail: ltferrei@ucs.br.

² Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica e Mestre em Educação. Docente da Universidade de Caxias do Sul e pesquisadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social: linguagens e processos educacionais. E-mail: spereira@ucs.br

³ Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica e Mestre em Educação. Docente da Universidade de Caxias do Sul e pesquisadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social: linguagens e processos educacionais. E-mail: oaperazz@ucs.br

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Palavras-chave: hospitalidade. corpo coletivo acolhedor. turismo.internet.

O Núcleo de Pesquisa “Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagens e Processos Educacionais”, criado em 2009, vem desenvolvendo pesquisas na área do Turismo, cuja natureza multifacetada e interdisciplinar, permite o diálogo entre - e com - diferentes campos de conhecimento. Se alguns pesquisadores possam ver nessa miscigenação problemas de natureza epistemológica e metodológica para a área do Turismo, há de se ressaltar que provavelmente seja essa natureza dialógica e, portanto, mais efervescente, a configurar um dos grandes alicerces desta ciência.

Constituído por vários olhares, da Psicologia e da Linguagem, entre outros que a eles se juntam, o grupo desenvolve pesquisas que focalizam a natureza social, ética, política e cultural do fenômeno turístico, buscando aprofundar, de forma especial, os estudos que envolvem o conceito de acolhimento/hospitalidade, concebendo-o como um fenômeno do cotidiano, pois o acolher constitui uma maneira de ser e de fazer⁴ não só de um indivíduo, mas essencialmente de uma comunidade. Além desse enfoque, o grupo também apresentou (e vem ainda desenvolvendo trabalhos nessa linha) um novo conceito – o de corpo coletivo acolhedor – procurando, dessa forma, contribuir para as reflexões sobre Turismo e sobre acolhimento, à medida que teoriza sobre fenômenos que atinentes ao Turismo.

O objetivo deste artigo é apresentar uma análise semiótica feita no site da Secretaria Municipal de Turismo de Bento Gonçalves, município da região nordeste do estado do RS, reconhecido como polo turístico, buscando índices do acolhimento nele (site) existentes. Parte-se do pressuposto que o site representa um dos vértices do corpo coletivo acolhedor, o da gestão, e que, portanto, está no lugar da cidade, acolhendo aqueles que o acessam, os potenciais turistas (os leitores virtuais⁵) que buscam, através dele, conhecer a região, ou informar-se sobre ela.

⁴ Modos de ser e de fazer aqui são apresentados na perspectiva de Michel Certeau. CERTEAU, Michel de. (1994) **A invenção do cotidiano: artes de fazer**. Petrópolis, RJ: Vozes..

⁵ Emprega-se o termo leitor virtual, porque parte-se dos objetivos que fazem o internauta a navegar no site da prefeitura: obter maiores informações sobre as ofertas turísticas regionais. O termo turista virtual refere-se, para nós, àquele que experiencia, pela navegação, a cidade – o que ainda não parece ser o que o site em análise oportuniza.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

As cidades falam com pessoas que falam com as cidades: o acolhimento é relacional

Para iniciar as reflexões, lembremo-nos do que a semiótica urbana nos ensina sobre as cidades, que devem ser vistas “como uma escritura” que apresenta diferentes graus de legibilidade (Wainberg, 1999,p.11). Ora, se a cidade é passível de leitura, isso corresponde a dizer que existem leitores e, mais ainda, que existem diferentes possibilidades de leituras, pois, se as cidades falam, os sujeitos que nela se encontram também o fazem: falam. Falam com ela, falam sobre ela, falam por ela, falam para ela, falam dela. Partindo do pressuposto (compartilhado) de que a linguagem é interação, pode-se afirmar que o espaço constituído entre a escritura da cidade e a leitura do sujeito visitante (mas não apenas ele, pois o morador de uma cidade, constantemente a lê), também é interativo. Poderíamos dizer que, ao ler as cidades, o turista, o transeunte, o cidadão constrói sentidos, pois não fica – e não é – alheio àquilo que lê. Avançando nas reflexões, poderíamos afirmar que ao ler a cidade e por ela ser lido, processos de acolhimento são gerados. Para Perazzolo, Santos e Pereira (2013), o acolher é

um fenômeno resultante do encontro dinâmico de demandas distintas, com origem, necessariamente, numa perspectiva subjetiva do desejo. [...] Para que ocorra o acolhimento, ambos os sujeitos têm que se ajustar mutuamente às necessidades do outro, o que exige, de cada um, o olhar do olhar do outro, o abdicar da tranquila certeza do saber prévio, o exercício empático da compreensão, ainda que não necessariamente de forma sincrônica no tempo e no espaço. Trata-se, portanto, de um terceiro vértice desenhado a partir de uma certa dialética do desejo, como uma variância das relações humanas no âmbito cotidiano (p.50).

Pela citação acima, percebemos, pois, que, no processo de acolhimento, acolhedor e acolhido se distanciam de demandas autocentradas, revelando uma percepção mútua um do outro. A relação é marcada pelo desejo do acolhedor e do acolhido, desejo de ambos. É por isso que as autoras defendem a perspectiva de que se pode falar apenas em sujeito primariamente acolhido e sujeito primariamente acolhedor, pois o acolhido pode ser o acolhedor, e o acolhedor, o acolhido, visto ser o

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

fenômeno do acolhimento de natureza inter-relacional, em que ajustes de diferentes naturezas ocorrem a todo o momento: ajustes de olhares, ajustes de rotas, ajustes de desejos. Nesse processo, horizontes de tolerância e de paz são visualizados, como sustenta Derrida (1999).

Como vemos, o fenômeno do acolhimento remete à própria natureza do ser humano, à sua humanidade e à sua aproximação com os da espécie. Além disso, remete à alteridade, ao ver no outro um outro e acolhê-lo exatamente na – e por – sua diversidade. É assim que também se posiciona Baptista (2002) ao ressaltar que a hospitalidade é “um modo privilegiado de encontro interpessoal, marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro.”(157).

Ora, se a cidade fala com o “um turista”, com o “um leitor” a todo o momento, e, mais, se esse também com ela interage, saímos do espaço de pensar o acolhimento como um processo inter-relacional que se dá de um para o outro, para assumirmos que o acolhimento também se efetiva em sistemas mais complexos⁶ que são constituídos

por grupos humanos, por suas organizações estruturais e funcionais; seus elementos do entorno; seus recursos internos disponíveis ou passíveis de serem explorados; suas trajetórias históricas, constitutivas dos valores, da cultura e dos processos adotados para a transmissão; e seus projetos de futuro. (Perazzolo, Santos,2013,p.07)

Então, como analisar esses sistemas complexos à luz do fenômeno do acolhimento?

Grinover (2009), um dos estudiosos da hospitalidade urbana, reitera que as categorias por ele apresentadas em 2007, ainda subsistem para a análise da hospitalidade: acessibilidade, legibilidade e identidade. Rapidamente lancemos um olhar para elas.

A acessibilidade, como o nome já diz, “evoca diversos conceitos ligados às possibilidades de acesso dos indivíduos, ou de grupos sociais, a certas atividades ou a certos serviços que estão presentes na cidade” (Grinover, 2007, p.135). O pesquisador expande esse critério de análise, sugerindo que a acessibilidade apresenta uma parte tangível (transportes, por exemplo) e outra que não o é, mas que se faz igualmente necessária para a garantia dela – o do espaço da cidadania (logo, acessibilidade diz

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

respeito também ao acesso que o cidadão tem, por exemplo, aos serviços básicos de saúde e de segurança; à cultura; à escola).

O segundo critério, o da legibilidade, permite o reconhecimento do espaço urbano, ou seja, a imagem mental que especialmente os moradores têm do lugar em que vivem. Ou ainda, como a cidade se organiza e se apresenta ao olhar do outro, como ela é reconhecida, como ela é organizada. (Grinover, 2007)

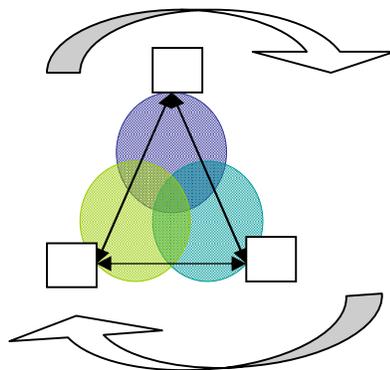
A identidade é o último critério de análise a ser apresentado por Grinover(2007), e se refere à memória social, à apropriação do patrimônio cultural, aos costumes e afetos praticados, ao cotidiano da cidade.

Já, para os pesquisadores do Núcleo “Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagens e Processos Educacionais”, a proposição sobre hospitalidade urbana repousa sobre o entendimento de que

o corpo social de um grupo/comunidade se estrutura a partir da interligação de, pelo menos, três vértices: trocas/serviços; conhecimento/cultura; organismo gestor. O traçado dessa triangulação delimita o espaço em que o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem. (Perazzolo e Santos, 2012)

Para melhor entendimento, segue a figura do construto “corpo coletivo acolhedor”

Figura 1. Corpo Coletivo Acolhedor



Fonte: (PERAZZOLO e SANTOS, 2012,p.9)

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Os vértices desse sistema abarcariam as dimensões fundamentais para o entendimento desse corpo coletivo, sendo que o vértice superior corresponderia ao conjunto de serviços disponibilizados; o vértice inferior direito corresponderia ao organismo gestor, de natureza operacional pública ou privada e o vértice inferior esquerdo corresponderia ao conhecimento gerado, compartilhado e transmitido pela comunidade.

Conforme as autoras, o conjunto de “serviços disponibilizados” corresponderia às trocas comerciais (lojas de diferentes segmentos, restaurantes, hotéis, entre outros) e também aos serviços prestados pelos setores da segurança, da saúde e da educação, responsáveis pelo atendimento das necessidades da comunidade. Na metáfora do corpo, esse segmento corresponderia às mãos do corpo comunitário. Já o segmento “órgão gestor”, metaforicamente representado pela cabeça do corpo coletivo, seria o responsável pela administração dos recursos disponíveis, pelo cuidado com as condições de infraestrutura, pela organização do corpo coletivo, enfim, pelas ações do complexo para a manutenção do corpo social. Por fim, o terceiro vértice, “conhecimento e cultura”, envolveria “o conjunto de valores, saberes e os respectivos mecanismos de transmissão, bem como o processo de produção e socialização dos conhecimentos formais e informais apropriados pelas comunidades.” (Perazzolo e Santos, 2012,p10). É matizado por influências de toda natureza: fatores geográficos, climáticos, étnicos, comunicacionais, para citarmos algumas. Corresponde, metaforicamente, ao aparelho psíquico, à mente, portanto é o espaço da morada das crenças, dos valores, dos desejos e dos medos.

A cidade fala por meio desse corpo coletivo e o acolhimento se efetiva na interseção dos vértices. Ao outro, ao que chega à cidade, ao turista, ao estrangeiro e ao próprio cidadão, resta à abertura ao acolhimento, ao mesmo tempo em que cabe a ele ser o grande leitor do espaço que o acolhe.

O site da Secretaria Municipal de Educação do município de Bento Gonçalves como espaço de acolhimento

Um dos princípios da semiótica peirceana é o da autogeração, ou seja, os signos estão sempre em contante crescimento, porque é da natureza sónica o crescer. Conforme sustenta Santaella (1995) “A ação do signo, que é a ação de ser interpretado, apresenta com perfeição o movimento autogerativo, pois ser

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

interpretado é gerar um signo que gerará outro, e assim infinitamente, um movimento similar ao das coisas vivas” (p.37).

Tanto os signos cresceram que a sua expansão, hoje, também, ancora-se no espaço virtual. Como bem revela Marcuschi (2010), os ambientes virtuais são versáteis e o ambiente web (world wide web) é um exemplo disso, por ser de natureza de buscas, o site é a própria rede, apresentando características de descentralização e de expansão ilimitada. É acessando esse ambiente virtual que podemos ter acesso ao site da Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves: <http://www.turismobento.com.br/pt>. Ao entrar na página, o leitor virtual visualiza o que segue:



Disponível em <[HTTP://www.turismobento.com.br/pt](http://www.turismobento.com.br/pt)>.

Inicialmente o leitor tem, como destaque, um retângulo que vai de ponta a ponta da página (correndo da esquerda para a direita), em que aparecem imagens de diferentes roteiros. Essa parte da página apresenta mobilidade, sem que o leitor necessite clicar nela, ou seja, as imagens dos diferentes roteiros ficam passando (ou, não seria mais adequado dizer, passeando?) pelo olhar do leitor que, poderá estar

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

buscando, na caixa que se encontra ao lado esquerdo da página, as informações que efetivamente deseja acessar. Ou, se ainda preferir, poderá ter acesso ao roteiro, clicando em cima da imagem em destaque (aí, sim, o leitor precisará clicar na imagem que funciona como um link que conduz o leitor ao roteiro selecionado- mas esse é apenas um dos caminhos possíveis, outros se apresentam).

É importante destacar que a posição que esse retângulo ocupa dentro da página inicial do site é sugestivo e significativo. Ele ocupa quase um terço da tela (portanto, para o leitor, isso já se configura em destaque). Além disso, localiza-se no alto da página, bem na altura dos olhos do leitor. Se o índice, conforme Peirce, atrai o olhar, “força o olhar do receptor a se virar para o objeto, compelindo o intérprete a ter uma experiência e, no caso do diálogo, faz o ouvinte compartilhar a experiência do falante” (Santaella, 1995, p.161), podemos assegurar que a localização dos roteiros na altura dos olhos, no acesso do clique, configura-se em um índice de acolhimento do site, que, implicitamente convida o leitor a fazer um tour (informativo), conhecendo os diferentes roteiros que compõem a região. As imagens selecionadas para indicar os roteiros também são índices de acolhimento, pois o sujeito acolhedor busca atender às demandas primárias do visitante do referido site: “venha, eu lhe mostro o que a nossa região pode lhe oferecer: cenários exuberantes (lindas paisagens), lugares típicos”, ou seja, se você vier para a região terá uma experiência significativa”, terá o que busca, o desconhecido. Enfim, a perspectiva de mostrar aquilo que a cidade pressupõe que o visitante queira ver, também configura-se em marca de acolhimento.

Clicando na imagem, o leitor é redirecionado a uma outra página que apresenta as informações necessárias sobre o roteiro escolhido, ou seja, as imagens dos diferentes roteiros são links, portas de entrada, para o leitor, entrar na rota que deseja. Quando redirecionados, na página que se abre, informações sobre o roteiro já são disponibilizadas ao centro da página. Para exemplificar:

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul



Disponível em <[HTTP://www.turismobento.com.br/pt](http://www.turismobento.com.br/pt).

As imagens são sempre representativas do que o leitor poderá experimentar, caso se desloque para o roteiro, para região. É não é por acaso que são elas que dominam grande parte do site da prefeitura: sempre são índices, atraem a atenção, além de “representar um objeto em virtude de sua conexão com ele. Não faz diferença se a conexão é natural ou artificial, ou meramente mental” (Santaella,1995,p.169).

No lado esquerdo (de cada roteiro), uma caixa contendo as seguintes informações:

- HOME
- A CIDADE
- COMO CHEGAR
- INFORMAÇÕES TURÍSTICAS
- ROTAS E ATRATIVOS
- VINÍCOLAS

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

- COMPRAS
- FEIRAS E EVENTOS
- FILM COMMISSION
- COMTUR
- GALERIA DE FOTOS
- POSTAIS
- SERVIÇOS
- CULINÁRIA
- LINKS

Disponível em <[HTTP://www.turismobento.com.br/pt](http://www.turismobento.com.br/pt)>.

É importante observamos que o vértice do corpo coletivo acolhedor, que representada no site pela própria Secretaria de Turismo, preocupa-se com o leitor: informações de como chegar, quais as outras rotas, nomes e endereços de cantinas, as atrações da cidade são alguns dos pontos que configuram, novamente, índices do acolhimento que é oferecido pelo sujeito primariamente acolhedor: a secretaria de Turismo, ou seja, a cidade.

Na análise icônica do site, podemos fazer referências às cores utilizadas: vinho e verde – que remetem ao produto carro-chefe da região: o vinho. Mas o vinho não é apenas uma bebida, simbolicamente representa o convite para se sentar à mesa, para a confraternização, para o conhecer ao outro. Enfim, é um convite para a participação de um ritual.

A análise dos símbolos (considerando-os para efeitos do trabalho e pela divisão metodológica feita a própria escrita), também traz marcas do acolhimento, pois, pelo uso do imperativo é possível perceber que o vértice do corpo coletivo acolhedor convida o leitor a passear pela região (“Descubra”), além disso a certeza de que a experiência na região será inesquecível (a adjetivação é constante ao longo das diversas páginas do site). Além disso, o emprego do pronome de tratamento “você” também já expressa uma vontade primária para o acolhimento. Para exemplificar:

É ao longo deste passeio que fica a Ponte Ernesto Dorneles, também conhecida como “Ponte do Rio das Antas”, uma das maiores do mundo em arcos paralelos suspensos. Outro ponto de visitação imperdível é o Mirante da Ferradura, local onde as águas do Rio das Antas formam uma enorme ferradura ao redor de uma montanha. Mas ainda tem mais.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Descubra o que fazer neste roteiro, você vai levar para sempre as melhores lembranças nos olhos e no coração. (Disponível em <[HTTP://www.turismobento.com.br/pt.](http://www.turismobento.com.br/pt.)>).

Considerações

O site da Secretaria Municipal de Turismo da cidade de Bento Gonçalves, RS, que representa um dos vértices do corpo coletivo acolhedor, órgão gestor, mas que no espaço virtual representa a cidade (e região) busca, numa atitude primariamente acolhedora, receber o leitor virtual, turista potencial de forma hospitaleira. Pela análise semiótica impressa, é possível dizer que os signos que aparecem no site (todos os roteiros, por exemplos) encontram-se simbolicamente representados pelos traços do acolhimento. Preocupação com a navegabilidade do leitor, preocupação com as informações que acreditam ser aquelas de desejo do turista aparecem impressas (gastronomia, vinícolas, onde comprar, como chegar à cidade) são alguns exemplos. A própria linguagem empregada na descrição dos diferentes roteiros também busca a aproximação com o potencial visitante, com o leitor do site. Além disso, o emprego das cores imprime, à página uma percepção junto ao leitor do lugar que ele visitará: o vinho aparece impresso nas cores. Além disso, as fotos da região constituem-se índices de acolhimento, pois o sujeito primariamente acolhedor busca atender às demandas que acredita serem as do sujeito acolhido.

A análise semiótica permite-nos afirmar que há um espaço de acolhimento previamente constituído no site, e que o leitor, mesmo que de forma indireta, sente-se acolhido.

Referências

- Baptista, Isabel.(2002). Lugares de hospitalidade. In Dias, Célia Maria de Moraes (org).*Hospitalidade: reflexões e perspectivas*.São Paulo, Barueri: Editora Manole.
- Certeau, Michel de. (1994). *A invenção do cotidiano: artes de fazer*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Derrida, J. (1999) .*Manifeste pour l'hospitalité*. Grigny: Polesd'Aube.
- Dias, Celia Maria de Moraes (org). (2002).*Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Grinover, Lucio.(2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph.

Grinover,Lucio.(2009). A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano.*Revista Hospitalidade*.1, 4-16.

Marcuschi, Luiz Antônio(2010). Gêneros Textuais emergentes no contexto digital. In: Marcuschi, Luiz Antônio e Xavier, Antonio Carlos (Orgs.).*Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. São Paulo: Cortez, p.15-79

Perazzolo, Olga. Santos, Márcia Maria Cappellano e Pereira, Siloé.(2013). O acolhimento- ou a hospitalidade turística- como interface possível entre o universal e o local no contexto da mundialização. *Revista Pasos* 11, 45-55.

Santaella, Lucia. (1995). *A teoria geral dos signos: semiose e autogeração*.SP: Ática.

Santos, Márcia Maria Cappellano, Perazzolo, Olga.(2012). Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. 6,3-15.

Wainberg, Jacques A. (1999). Cidades como sites de excitação turística. In: Castrogiovani, Antonio Carlos e Gastal, Suzana. *Turismo urbano: cidades, sites de excitação turística*. Porto Alegre: Edição dos Autores.



X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul