

# O ACOLHIMENTO COMO ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO: O EXEMPLO DA ROTA “OS CAMINHOS DE PEDRA”, R.S.

Luciane Todeschini Ferreira  
Olga Araújo Perazzolo  
Siloé Pereira

**Resumo:** Este artigo busca apresentar o acolhimento como índice de desenvolvimento turístico em uma localidade do interior do RS. Para tanto, apresenta a hospitalidade tal como definida por Perazzolo, Santos e Pereira (2013), como um fenômeno inter-relacional em que o sujeito primariamente acolhido, transforma-se em acolhedor e o acolhedor em acolhido. Mais do que isso, apresenta o acolhimento como o elemento fundante do próprio turismo e da própria identidade da localidade em estudo. Assim, na perspectiva teórica da semiótica peirceana, alguns ícones, índices e símbolos do acolhimento são levantados das entrevistas realizadas com os proprietários das casas existentes ao longo do roteiro, ou com alguns empregados desses ambientes, para entender como esse traço, constitutivo da própria comunidade turística, foi o elemento que constituiu a própria comunidade, dando a ela uma identidade. O roteiro “Caminhos de Pedras” é um exemplo da hospitalidade vista não apenas como o receber alguém, mas como uma característica inerente à própria comunidade que tanto acolhe quanto é acolhida, por ela e pelo estrangeiro e, nesse acolhimento, a ressignificação de sua própria identidade

**Palavras-chave:** Acolhimento. Hospitalidade. Turismo. Desenvolvimento. Identidade.

## Introdução

Estudos sobre acolhimento e hospitalidade têm marcado o espaço turístico e revelado que o entendimento desse fenômeno é caleidoscópico, na medida em que diversas lupas teóricas podem direcionar o olhar dos estudiosos: são vieses impressos por perspectivas sociológicas, filosóficas, éticas, históricas, administrativas, psicológicas, o que só revela o quanto a hospitalidade, como assunto acadêmico e de pesquisa, é eclético. Enfim, uma pluralidade de pontos de vista pode ser costurada, quando o tecido é a “hospitalidade”

Costumeiramente, a hospitalidade é apresentada ou sob a perspectiva francesa da dádiva, ou na perspectiva anglo-saxã, de viés econômico/comercial. Conforme Lashley (2004, p.3), em 1996, “a organização geral da indústria da hospitalidade, The Joint Hospitality Industry Congress, [...] define a hospitalidade [...] como ‘a oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação longe do lar’”. Tradicionalmente, quem recebe tem o dever de cuidar do forasteiro, do que chega. Mas o

que move o ser humano a imprimir a jornada, a ir para um local diferente, vivenciar o desconhecido?

A resposta a ser dada diz respeito ao próprio ser humano: faz parte da natureza humana o desejo, entre tantos, o desejo de entrar em contato com o estranho. Por diferentes razões, as pessoas empreendem jornadas, deslocando-se de um local para outro. De acordo com Walker (2002), até o fim da Idade Média as viagens restringiam-se a três tipos: visita a um lugar sagrado, na esperança de uma cura, ou na busca de um bem material ou espiritual. O interessante é que, nessas andanças, um traço que sempre se fez presente foi o da hospitalidade, o do acolhimento; isso, como bem assinala Grinover (2007,p.35), quando sequer era possível garantir a integridade física daqueles que viajavam. Telfer (2004,p.54) ratifica esse pensamento ao apontar que o anfitrião, habitualmente, era responsável por zelar pela segurança do hóspede e que essa ideia aparece em muitas lendas e mitos, citando como exemplo uma ópera de Wagner, “A Valquíria”, em que o marido ciumento, Hunding, não pode matar seu inimigo, Siegmund, enquanto este for o seu hóspede.

Dáviva ou comércio, assim a hospitalidade foi tecendo as suas teias por entre a humanidade, em que a perspectiva do dar (com ou sem fins lucrativos) fica marcada. Porém, o mais importante a ser destacado é que, nas relações estabelecidas, conforme aponta Grinover (2002, p.27) , “os anfitriões e os hóspedes modificam-se, não sendo os mesmos de antes”.

E é nessa perspectiva que trazemos os estudos sobre a hospitalidade. Para a pesquisadora Isabel Baptista (2002, p.157), a hospitalidade é “um modo privilegiado de encontro interpessoal, marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. Gidra e Dias (2004), da mesma forma, enfatizam a noção de hospitalidade como evento marcado pela relação especializada entre dois protagonistas.

Também voltada para essa linha de interpretação, com contornos éticos, Telfer (2004) apresenta a hospitalidade como um comportamento motivado e frequente, fazendo distinção entre ser um bom hospedeiro e hospitaleiro, defendendo que a hospitalidade é uma virtude moral e que pode estar presente em qualquer relação, seja ela comercial ou não.

Ser hospitaleiro, em última instância, é acolher o outro, que é diferente de nós, e que, portanto, causa estranhamento. A hospitalidade, portanto, é de natureza bastante complexa e interdisciplinar.

No presente artigo, o conceito de hospitalidade será entendido como apresentado por Perazzollo,Santos e Pereira (2012):

[...] fenômeno que se instala no espaço constituído entre o sujeito (na sua forma singular e coletiva) que deseja acolher e o sujeito que deseja ser acolhido. E mais, no espaço onde o acolhedor se transforma em acolhido e o acolhido em acolhedor, num movimento alternado e necessário para que a hospitalidade ocorra.(p.09)

Como é possível identificar, o acolhimento é visto como um fenômeno inter-relacional, em que acolhedor e acolhido, num processo dialético, ao estabelecerem trocas, vão-se modificando.

E é sobre essa relação dialética que o presente artigo pretende tecer algumas considerações, com o objetivo de apresentar como uma comunidade, a partir de sua inserção no turismo, foi-se modificando, criando uma identidade e marcando como traço coletivo a hospitalidade.

### **HOSPITALIDADE e as categorias icônicas, indiciais e simbólicas**

É sabido o quanto o Turismo pode influenciar e modificar uma comunidade, trazendo para a mesma divisas, gerando, assim, desenvolvimento a toda região, desde que erigido em uma base de sustentabilidade e de cuidado ao meio-ambiente. Porém, para se constituir um espaço turístico, além de estratégias mercadológicas, de cronogramas de festas e eventos, outros elementos entram em cena e é nesse espaço que o fenômeno da hospitalidade/ acolhimento pode se resignificar, resignificando, assim, a própria comunidade primariamente acolhida.

Costumeiramente, quando os turistas dizem que as pessoas são hospitaleiras em tal região, estão se reportando a um dos traços da hospitalidade: a gentileza, a capacidade que o outro possui de ler as necessidades daquele que chega e, assim, oportunizar conforto, tranquilidade e segurança. Entretanto, o que muitas vezes também ocorre é que o turista vê nesse traço apenas uma marca comercial. Como se ele entendesse que tudo é comércio, e que só é tratado de forma diferenciada porque o outro, na outra ponta da cadeia, visa ao lucro. Nesses termos, a hospitalidade poderia ser considerada apenas mais um produto para a venda. Telfer (2004) atenta para essa perspectiva, distinguindo o hospedeiro do hospitaleiro. Para a autora, o bom hospedeiro agrada aos hóspedes, buscando, de várias formas, deixar os mesmos felizes. Porém essa condição não é suficiente para a hospitalidade visto que a mesma envolve regularidade e motivos apropriados. Para Telfer(2004), entre os motivos, encontram-se a genuína preocupação e consideração para com o outro e a compaixão. O “espírito da hospitalidade” encontra-se na generosidade. Enfim, é “uma virtude moral” (2004,p.72).

Para Perazzollo,Santos e Pereira (2013,p. 9),

Acogida no se muestra así como um acto o una práctica originaria en un único sujeto, tampoco a su disposición para acoger. De este modo acogida se establece como fenómeno que sempre involucra dos polos de una relación. Es bajo esse supuesto que se argumente en el sentido de que para estudiar y conceptuar La hospitalidad es necesario ampliar su comprensión, extrapolar la perspectiva filosófica que mantienen La énfasis em aquel que acoge así como la perspectiva socioeconômica marcada por aspectos técnicos-administrativos. La acogida, en su expresión genuína, no se efectiva sin la dimensión de la interacción, sin la experimentación del placer y de la afectividad, sin la ocurrencia de alguna transformación em ambos los protagonistas de la relacion.

A tônica do acolhimento, portanto, é a relação, a transformação dos sujeitos pela prática da experimentação do prazer e da afetividade. Ou como diz Baptista (2002,p.156) “como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. Portanto, voltemos o nosso olhar a esse fenômeno.

Para esse olhar, recorramos à teoria peirceana, que sustenta que o signo é de natureza triádica. Dentro dessa linha de raciocínio, o signo apresenta três categorias distintas: ícone, índice e símbolo. Na identidade icônica, a hospitalidade é uma qualidade que só pode ser sentida, refere-se a uma dimensão estética da experiência. Segundo Santaella (2000, p.117), “o ingrediente icônico é justamente aquilo que dá suporte ao processo perceptivo, funcionando como substrato da ilusão, subjacente a toda percepção, de que o objeto, tal como percebido, é o próprio objeto”. São aquelas primeiras impressões que o visitante tem do lugar, do acolhimento a ele oferecido. Muitas vezes, essas impressões acabam por ser expressas em gosto, mas é necessário reforçar que os ícones expressam sensações que podem ser fugazes.

Nas entrevistas realizadas com a comunidade dos “Caminhos de Pedra”, não raro ouve-se expressões como “é bem interessante”, “a gente fica feliz”. Traços icônicos da relação de acolhimento que altera não apenas aquele que é primariamente acolhido, mas também aquele que acolhe.

Na qualidade indicial, a hospitalidade pode ser fartamente explicitada pela comunidade primariamente acolhedora, visto que o índice “representa um objeto em virtude de sua conexão com ele. Não faz qualquer diferença se a conexão é natural ou artificial, ou meramente mental” (Santaella, 2000, p.130).

Vejamos, pois, algumas referências feitas ao acolhimento/hospitalidade, extraídas das entrevistas realizadas no período de 2013/2014, com a comunidade dos “Caminhos de Pedra”

Entrevistado A: *Eeu sempre ouço o pessoal que chega aqui diz que **aqui é muito bom**, diz que o pessoal é **muito simpático**, eles **não têm pressa** pra ti conversar e te mandar embora nos lugares e que em outros lugares, nas cidades grandes, já não existe mais isso.[...] e deixamos **eles bem à vontade** e falamos do museu que temos em cima também se eles se interessam em olhar, né.*

Entrevistado B: *A gente tem um **gramado**, colocamos **redes**, **cadeiras**, **almofadas**. O pessoal, depois que almoça, toma uma sobremesa, um cafezinho, fica **aí**, um espumante. Relaxa a tarde interia. **O pessoal não tem pressa de ir embora** e a gente gosta bastante **desse envolvimento com o turista que vem de fora**. Então é bem interessante pra gente, né.[...] que ele se sinta a vontade, que **aqui** realmente é considerada a casa da nona. Todo um estilo bem antigo, ainda da época, né. A gente conta com **fogão a lenha**, no inverno. Temos o café que saiquentinho, procuramos sempre moer o grão na hora.*

Entrevistado C: *Se você não receber bem as pessoas, as pessoas tendem a não voltar, mesmo que o lugar seja lindo, seja atraente, se não tiver **um calor humano** que...que aproxime essas pessoas, elas acabam indo para outros lugares que também têm os seus atrativos naturais, ou, enfim, humanos.*

Um dos primeiros sinais indiciais aparecem pelo próprio uso do advérbio de lugar: aqui. A marcação espacial é índice de onde o sujeito fala, sobre o que fala e quais as qualidades do local de que fala (lembrando que as qualidades podem ser apresentadas como ícones). Outros índices recorrentes nas entrevistas dizem respeito ao fato de que ser hospitaleiro é receber o outro e conversar com ele (quente, em oposição a um atendimento frio). Outros índices vêm do que é oferecido ao turista: gramado, café quentinho, fogão à lenha, comida italiana, história, museus...Os índices são vastos, mas vão todos apontar para o símbolo da hospitalidade que, nos “Caminhos de Pedra” não diz respeito apenas ao receber bem, mas também ao proporcionar emoções, advindas da história, da tradição.

Alguns dos relatos das entrevistas revelam que os turistas se emocionam ao ouvir as histórias contadas pelos moradores.

Já, na perspectiva da categoria do símbolo, há de se assinalar que o signo tem caráter de lei, de regra, de hábito ou convenção. Conforme Peirce, apud Santaella(2000,p.135):

Todas as palavras, sentenças, livros e outros signos convencionais são Símbolos. Falamos de escrever ou pronunciar a palavra ‘homem’, mas isso é apenas uma réplica ou materialização da palavra que é pronunciada ou escrita. A palavra, em si mesma, não tem existência, embora tenha ser real, consistindo em que os existentes deverão se conformar a ela.

Poderíamos, portanto, afirmar que a hospitalidade, vista como um traço da comunidade, ou como o ato de agradar ao outro, ao estrangeiro, ao que chega, é de caráter altamente simbólico, embora haja, nesse signo, índices da hospitalidade, bem como menções icônicas. O símbolo expressa-se, especialmente, pela ideia do “bem receber”.

O interessante também é que, embora os símbolos estejam atrelados à hábitos, os mesmos modificam-se, pois, um dos princípios mais caros da semiótica é o da autogeração, ou seja, os signos estão em constante mudança.

Mas, avancemos um pouco mais, ressignificando o signo hospitalidade na comunidade em análise, os “Caminhos de Pedra”.

### **OS CAMINHOS DE PEDRA: de um espaço turístico para uma identidade comunitária**

No histórico disponível na internet, e também por dados coletados em entrevistas, os “Caminhos de Pedra” surgiram pelo empreendedorismo do Eng. Tarcísio Vasco Michelin e do Arq. Júlio Posenato. A ideia do roteiro apontou quando da realização de um levantamento do acervo arquitetônico de todo o interior do município de Bento Gonçalves, ocorrido em 1987. O precioso

material, embora parcialmente abandonado e esquecido, encontrava-se, em sua grande maioria, no distrito de São Pedro, que, por sua localização, apresentava um grande potencial turístico.

Foi com o recurso do Hotel Dall'Onder, portanto recursos de empresa particular, que as primeiras quatro casas foram restauradas, e o primeiro grupo de turistas foi recebido em 30 de maio de 1992. Conforme consta na página oficial do roteiro "O sucesso do novo roteiro animou tanto os idealizadores quanto a comunidade"(2014).

E aqui precisamos fazer uma pausa, para apontarmos a importância da informação: a comunidade saiu do abandono e, pela atividade turística, pôde se reorganizar e se ressignificar, tanto que, em 1997, funda-se a Associação Caminhos de Pedra e um projeto que contemplava o resgate do patrimônio material e imaterial é aprovado pelo Conselho Estadual de Cultura, em agosto de 98. Atualmente, o roteiro, que está em expansão (hoje conta com 15 pontos de visitação), recebe, em média, 60.000 turistas ano. Em 2009, o roteiro foi declarado patrimônio histórico do RS, conforme lei estadual 13.177/09.

A ressignificação da própria comunidade também aparece nas entrevistas realizadas nos "Caminhos de Pedra". Uma das donas de uma cantina revela que perdeu o medo de falar com as pessoas, criou coragem para contar a sua história e que, para isso, fez vários cursos. Filha de agricultores, não tinha estudo e achava que nada tinha para contar para aqueles que chegavam à região (e que para ela tinham um estudo maior). Segundo ela, a casa construída em 1880 foi cenário de comerciais e de filmes e que "da vergonha que nós tínhamos passou a ser o orgulho, hoje, da família em poder mostrar o que temos aqui deixado pelos nossos bisavós". Frase significativa da ressignificação que o próprio sujeito fez da sua comunidade, das suas origens.

E ela não é a única a apontar o quanto o desenvolvimento turístico fez a diferença na região. Uma outra moradora da região (interior de Bento Gonçalves), também reporta que depois de 10 anos, voltou para trabalhar na localidade em que morou e que o fato de haver emprego é um índice de como o interior agora oportuniza boas chances de emprego, sem contar que os turistas gostam muito de ouvir uma pessoa da comunidade falando sobre o lugar. Outra entrevistada, ainda, revela que foi aperfeiçoando os seus serviços, o que possibilitou, a ela, desenvolvimento dentro do espaço em que trabalha.

Os exemplos de mudanças pessoais são recorrentes nas entrevistas, bem como a descoberta de que, embora sendo do interior, há o que dizer para aquele que vem.

A hospitalidade é marcada pela identidade que as pessoas mantêm com a localidade. São esses laços afetivos com a região (o fato de viver na localidade, de contar a história de avós e bisavós, de resgatar a "casa da nona") que fazem com que o turista, de acordo com a visão dos entrevistados, sinta-se à vontade.

Obviamente o patrimônio arquitetônico e a própria paisagem também contribuem para a experiência de viagem. Para ilustrar, apenas duas imagens de dois locais em que os turistas podem parar para a visitação. Em todos, um pouquinho de cada um, com atendimento, quase

sempre, feito pelos familiares. O cuidado com o local apenas revela o cuidado que a comunidade tem para com o roteiro, mesmo sabendo dos aspectos que podem ser melhorados.



Fonte:<http://www.matraqueando.com.br/wp-content/uploads/2011/05/Caminho-de-Pedras-Strapazzon.jpg>



Fonte:<http://media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-s/01/ca/20/5c/bento-goncalves.jpg>

O que se observa, como dito anteriormente, é o cuidado que a própria comunidade tem com o local em que vive: se o turismo surgiu como uma perspectiva de revigoramento da localidade, a mesma está sabendo preservar a paisagem, buscando novas alternativas para a manutenção da atividade turística: parques temáticos, criação de jardim zoobotânico em convênio com a Prefeitura, restauração da Casa Merlim, que servirá como Casa da Memória e escritório da Associação, construção de um museu para um escultor da região, são apenas algumas das proposições, conforme presidente da associação à época de 2013.

## CONSIDERAÇÕES

A hospitalidade contribui para melhorar a qualidade de vida das pessoas: tanto daquele que é primariamente acolhido, como do que é primariamente acolhedor. Isso porque, na relação com o outro sempre há um espaço de descoberta, de crescimento, de surpresa, de ressignificação.

No encontro com o outro é que há a possibilidade de humanização do homem. No encontro com o homem é que há a possibilidade de encontro consigo e com a sua comunidade.

As três categorias peirceanas: ícones, índices e símbolos, permitem aguçar o olhar para esse fenômeno, subtraindo-o das relações estritamente comerciais, ou voltadas apenas para quem primariamente acolhe. A hospitalidade, como fenômeno relacional, possibilita a ressignificação de sujeitos, mas também de comunidades. O roteiro “Caminhos de Pedra” é um exemplo dessa ressignificação e de quanto o traço da hospitalidade, do acolhimento nela se faz presente: intrinsecamente, primeiramente, pois a comunidade acolheu o seu próprio espaço, o seu lugar, a sua história, cultura, ou seja, a sua própria identidade cultural e, a partir desse acolhimento a si mesma é que pôde se voltar para o outro, valorizando o trabalho de gerações anteriores, valorizando o seu próprio trabalho. Esse movimento endógeno é importante para que os traços do acolhimento se propaguem no próprio roteiro e entre aqueles que vêm para a visita: o respeito ao outro, mas também o respeito a sua história. O acolhimento exógeno acaba por representar o movimento anteriormente ocorrido.

O Turismo pode contribuir positivamente para o crescimento de uma região, trazendo divisas e reorganizando, de forma sustentável, o próprio espaço. Porém, a maior contribuição ainda permanece nos laços afetivos que surgem entre as pessoas: as conhecidas e aquelas que chegam para uma outra experiência que, talvez, esteja associada àquilo que de mais humanos trazemos: a necessidade de nos relacionarmos com os outros.

O acolhimento, portanto, é, sem dúvida, a fonte maior geradora do Turismo, pois encontra-se no próprio cerne de toda a atividade turística. Belas paisagens podem sugerir movimentos de turistas, mas o que sustenta toda a prática turística é a do calor humano, uma metáfora, entre tantas, para o fenômeno do acolhimento que, como se viu, é o responsável pelas modificações que ocorrem internamente, entre as pessoas, mas também externamente, nas comunidades que deixam como legado turístico o acolhimento, advindo de suas próprias experiências, de sua própria identidade.

## REFERÊNCIAS



Baptista,I.Lugares de Hospitalidade.In: Dias,C.. (org). (2002).*Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. SP, Barueri: Editora Manole.

Grinover, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado.(pp.39-56) In: Dias,C.. (org). (2002).*Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. SP, Barueri: Editora Manole.

Grinover, L.(2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. SP: Aleph.

Lashley,C.(2004). Para um entendimento teórico. In: Lashley, C. (org),Morrison,A (org). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. (pp. 01-23). São Paulo:Manole.

Perazzollo,O.,Santos,M.C., Pereira,S. (2013). Dimensión relacional de la acogida. *Estudios y perspectivas em turismo*. V. 22, p.138-153.

Roteiro Caminhos de Pedra. Recuperado em 20 de junho, 2014, de <http://www.caminhosdepetra.org.br/pt/?pg=historico>

Santaella,L. (2000). *A teoria geral dos signos:como as linguagens significam as coisas*. São Paulo: Pioneira.

Telfer,E. (2004). A filosofia da hospitalidade. In: Lashley, C. (org),Morrison,A (org). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. (pp.53-78).São Paulo:Manole.

Entrevistas com membros da comunidade “Caminhos de Pedra”, 2013.

