



São Luis do Paraitinga: hospitalidade e mercado de trabalho¹

Yara Silvia Marques de Melo Issa²

Resumo

Com base na teoria dos sítios simbólicos de pertencimento, a pesquisa discute a questão da inserção do turismo em economias locais, tomando como evidência empírica o Município de São Luís do Paraitinga. Por meio de pesquisa exploratória, bibliográfica e documental, são construídos o referencial teórico e o histórico do município. A pesquisa de campo adotou a observação direta e indireta, com entrevistas formais e informais, visitas técnicas e pesquisa em arquivos e investigou a situação de empresários e funcionários que atuam no setor de atendimento ao turista. Considerando o emprego como um dos elementos importantes na definição da identidade, relaciona a questão da inclusão no mercado de trabalho, como forma de acolhimento do município. Demonstra que, em algumas comunidades, como o exemplo de São Luís do Paraitinga, o vínculo, a aliança: do dar, receber e retribuir é viável e exequível.

Palavras-chave: Sítio simbólico de pertencimento; Turismo; Hospitalidade; Planejamento; Trabalho.

INTRODUÇÃO

Atualmente, observa-se que as políticas públicas seguem, via de regra, modelos importados, que priorizam o lado econômico, especialmente acenando como possibilidades nem sempre reais de lucro, o que resulta na introdução do turismo por meio dos planos encomendados pelos prefeitos a técnicos que nem sempre compreendem e valorizam as especificidades da cultura local. Nessa perspectiva, é especialmente importante a idéia de *sítio*, de entendimento dos valores locais, estudados por Zaoual (2006), que se aproxima de estudos sociológicos desenvolvidos por Demo (1985) e contribuem com a discussão da necessidade de uma mudança de paradigma para outras abordagens, visando o desenvolvimento de economias locais de uma forma mais humana, mais voltada para o homem, vendo-o e compreendendo-o em sua totalidade, adotando um procedimento que contemple não apenas

¹ Trabalho apresentado GT - Interfaces com a Gestão de Negócios do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

² Aluna do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi; bacharel em Turismo pela Universidade Paulista; pós-graduada em Turismo Ambiental e Cultural: Planejamento e Gestão (*stricto sensu*) pelo Centro Universitário Ibero Americano; pós-graduada em Turismo Ambiental (*lato sensu*) pelo Senac; docente da Universidade Paulista – UNIP e do Instituto de Ensino e Pesquisa Albert Einstein.

aspectos técnicos e racionais, mas todas as dimensões culturais, freqüentemente contraditórias, que integram as raízes das localidades.

Zaoual (2006) discute a questão do desenvolvimento das economias locais, sob a ótica do *sítio* simbólico de pertencimento, propondo uma diversidade de caminhos para os autores sociais organizarem e dirigirem seus próprios destinos, respeitando a diversidade cultural. A filosofia do *sítio* simbólico de pertencimento destaca a inconveniência de transferir mecanicamente os modelos de economia e administração de um espaço para outro, enfatizando que o homem possui um *sítio* simbólico de pertencimento, que é uma estrutura imaginária de coordenação econômica e social que associa as duas dimensões - diferente da do mercado, que são antagônicas -, ou seja, a teoria dos *sítios* visa a pluralidade dos modos de coordenação, inserindo a dádiva, a solidariedade, a reciprocidade, a cooperação, a socialização e a aprendizagem recíproca de forma abrangente.

A filosofia da análise dos *sítios* instiga em reconsiderar e refletir a respeito da situação do homem no século XXI, analisando os enganos cometidos nos processos de desenvolvimento e de globalização econômica, em suas relações contraditórias com a diversidade de culturas e civilizações existentes no mundo. Propõe a valorização do *homo situs*, ou o homem situado, pertencente ao *sítio*, aos seus valores, contrário ao reducionismo, aquele voltado apenas aos interesses econômicos.

A teoria econômica dos *sítios* objetiva combinar cultura, economia, ecologia, com ênfase na escala local e na diversidade das práticas econômicas, pois, é nesse nível (na escala local) que aparece toda a riqueza.

Essa forma de abordagem permite associar a questão do *sítio* simbólico de pertencimento e do homem do *sítio*, o homem da situação, do local, com a circulação do dom, da dádiva, da hospitalidade, apontando na direção de um paradigma alternativo, de uma nova forma de perceber, interpretar e organizar e planejar, considerando fundamentalmente os valores, os ritos, os mitos locais. Partindo desses fundamentos, esse artigo adota uma perspectiva exploratória de análise, buscando identificar a dinâmica dessas questões no município de São Luís do Paraitinga.

O processo de dar, receber e retribuir permeia as formas de organização presentes nos *sítios*, alicerçando as culturas locais, constituindo um conjunto de regras e relações que filtram os fluxos provenientes da escala global para a local, gerando novas formas de comportamento que interferem em toda a teia social de relações.



Assim, embora a dádiva possa ser mais facilmente observada no plano das relações interpessoais – nos laços familiares, amigos e vizinhos -, ela também está presente em outros planos da vida social, nas relações funcionais, nos aparelhos políticos, econômicos e científicos.

A categoria básica da hospitalidade é o acolhimento, o receber o outro, o diferente, em diferentes formas e circunstâncias. Desta forma, a hospitalidade não consiste apenas na organização do ambiente, da festa, da ceia, do repouso, mas sim no acolher o próprio indivíduo - o outro - no seu espaço, no seu *sítio* de pertencimento. Portanto, entende-se que faz parte das questões relativas à hospitalidade as condições de sobrevivência no *sítio* daquele que ali nasceu, ou escolheu para sua vivência e permanência. Logo, as mudanças introduzidas em qualquer *sítio* devem estar em sintonia com as particularidades, singularidades, mitos, ritos, cultura do sitiante, para que possam ser assimiladas, envolvendo a participação de todos no processo.

A hospitalidade no município

Entende-se que a hospitalidade presente no município não se restringe a uma oferta apenas comercial de hospedagem e restauração, mas se enquadra no âmbito das relações humanas, como destacado nos estudos da escola inglesa, que percebem a hospitalidade como relação sujeita a regras e padrões que vão além das relações contratuais, para que se possa atender os interesses do hóspede e do hospedeiro.

Com base nesse referencial, julgou-se pertinente refletir sobre a questão do acolhimento do próprio munícipe no processo de desenvolvimento e produção da atividade turística. A idéia é que a inclusão do munícipe se faria pelo mercado de trabalho; assim, um alto grau de absorção da população local nos empregos gerados pela atividade turística poderia ser um elemento indicativo de hospitalidade do local.

Então, a visão de que o turismo deve gerar emprego e renda para a população local estaria em sintonia com a idéia de formação de territórios mais hospitaleiros. Com essa premissa, seria possível atribuir à atmosfera de hospitalidade percebida no município de São Luís do Paraitinga como uma consequência dos empreendimentos trabalharem quase que exclusivamente com recursos humanos de origem local?

No campo do turismo, entende-se que a hospitalidade é uma dinâmica que pode ser orientada e trabalhada para o melhor desenvolvimento da atividade, agregando benefícios aos

atores envolvidos no fenômeno, ou seja, comunidade, iniciativa pública, iniciativa privada, visitantes e turistas.

Considerando que a hospitalidade apresenta certa proximidade com questões como solidariedade, vínculos e laços sociais, parece viável a hipótese de que a hospitalidade, estando na base da constituição e formação das comunidades, se inicie por compromissos que impliquem primeiramente aqueles que se encontram diretamente envolvidos, ou seja, seus membros, para que depois possa ser proporcionada aos de fora, aos visitantes e turistas.

Supõe-se que, para receber o outro no seu espaço, necessita-se prioritariamente receber o seu no próprio espaço, ou seja, proporcionar ao sitiante a oportunidade de agir e usufruir seu *sítio*, seu espaço, absorver no lugar e no cotidiano uma forma de desenvolver alguma atividade e com ela subsidiar o seu sustento, suprir suas necessidades e se sentir acolhido no próprio *sítio*, no próprio espaço onde múltiplas relações se estabelecem, onde os vínculos acontecem entre elas e o trabalho, ter uma ocupação, julgando que a absorção de recursos humanos internos, advindo da própria localidade nos postos de trabalho, possa ser percebida como fator de acolhida, de oportunidade de inserção e hospitalidade.

Dádiva, hospitalidade e a produção do turismo

Parte-se da premissa básica de que o turismo é um fenômeno social, que envolve relações, vínculos, trocas de interesses entre os diversos setores e atores e que deste relacionamento possa resultar tanto relações amistosas e satisfatórias, quanto vínculos insatisfatórios a um dos atores envolvidos. Para que o turismo aconteça, é necessária uma rede de empreendimentos e serviços complementares, que envolva a prestação de serviços tanto de natureza formal quanto informal, resultando em vínculos de trabalho, tanto formais quanto eventuais. O objetivo dessa rede é, em primeira instância, atender às expectativas e necessidades do turista, sendo em termos ideais formada por profissionais habilitados e aptos a desenvolver suas funções. Para atender o turista, é preciso que o funcionário tenha noções de procedimentos, regras, normas, atitudes referentes a suas atividades laborais, o que requer a compreensão da própria essência do serviço prestado.

A absorção da mão-de-obra local não é um processo automático; requer um processo de aprendizado, investimentos, formas de gerenciamento e gestão que promovam o crescimento e a especialização da mão-de-obra, para que essa tenha acesso aos postos de trabalho criados pelo turismo em todos os níveis.



Há no relacionamento com as pessoas e com o lugar não só a visão econômica, mas também a troca dos valores, das culturas, do diferente e até do inusitado. Assim, como existem exemplos de lugares onde o turismo é aparentemente apenas negócio, também existem locais em que o turismo foi aos poucos acontecendo sem interesses essencialmente econômicos; foi amadurecendo pelo fato dos interessados se identificarem ou terem a curiosidade de conhecer o lugar, resultando no despertar da população local, percebendo que seus valores, seus mitos, sua cultura, seu patrimônio poderiam vir a ser divididos e compartilhados com os de fora, e com isso desenvolver atividades capazes de gerar emprego que insiram na atividade turística os nativos e residentes, como se percebeu no *sítio* São Luís do Paraitinga.

Mauss já assinalava que, além da obrigatoriedade em atender o que foi estabelecido no contrato, há a parte, a ação que emerge do desinteresse, envolvendo trocas diversas, como mercadorias por um lado e sorrisos por outro (MAUSS apud MARTINS 2006, p. 90). A sociologia de Mauss enfatiza a idéia de uma totalidade simbólica, considerando a sociedade como um todo, integrado por significações circulantes – gestos, risos, palavras, presentes, sacrifícios.

Diante do exposto, percebemos que no relacionamento entre visitantes e visitados, hóspede e hospedeiro, não há apenas a troca, o valor atribuído à questão econômica, mas também se estabelecem vínculos não obrigatórios entre as partes envolvidas. Os dois elementos coexistem: por um lado o interesse do retorno econômico para a manutenção do negócio e da sobrevivência e, por outro, do valor humano, do valor simbólico que envolve e fecha o círculo dos envolvidos e cúmplices dessa aliança, o dar, receber e retribuir.

Por meio da observação das práticas formalmente aprendidas em outros contextos, é possível que os pertencentes ao *sítio* gerem novas e criativas formas de atendimento incorporando ao serviço, um estilo próprio e diferenciado, cuja origem seja o próprio capital simbólico do local, permitindo a inserção da cultura e da comunidade local no processo produtivo do turismo.

Apostar no nativo é um ato de confiança que dá ao residente oportunidade de se integrar no mercado de trabalho dedicado a receber o turista. Essa seria uma primeira etapa da hospitalidade enquanto dádiva, a aposta na capacidade e potencialidade da população local, que seria retribuída no momento em que essa viesse a receber o turista.

Com base nos pensamentos de Mauss, buscou-se interpretar nessa pesquisa a natureza do vínculo estabelecido entre os empreendedores locais e os nativos e residentes,

identificando uma espécie de compromisso que está na base dessas relações e que se reflete na atmosfera hospitaleira no município de São Luís do Paraitinga.

Hospitalidade no turismo

Com relação ao turismo, a premissa básica tem sido de que é um setor que, assim como os demais setores, primários e secundários, contribui e poderá contribuir para o desenvolvimento econômico local, mas não se pode esperar que este setor seja o único a resolver os problemas econômicos de uma dada sociedade, gerando emprego e renda.

Lugares onde são construídos *resorts*, cassinos, parques temáticos, entre outros equipamentos para o entretenimento e lazer, importam os insumos e até a mão-de-obra de outras localidades, não fazendo uso e nem trazendo benefícios para o comércio e a comunidade local; nesses casos, a comunidade sente-se negligenciada pelo processo de apropriação do turismo e exploração de seu espaço e de seus direitos.

Se, para que no turismo ocorra a hospitalidade, no sentido de receber o outro, é necessário envolver as pessoas e o ambiente onde esse fenômeno acontece, presume-se que, para o encontro ocorrer amistosamente, algumas providências devam ser tomadas por parte dos atores receptores e algumas regras devam ser cumpridas e respeitadas por parte do visitante.

Características do sítio São Luís do Paraitinga

O município de São Luís do Paraitinga pertence ao Estado de São Paulo e integra a região do Vale do Paraíba, localizada entre as serras do Mar, da Mantiqueira e da Bocaina, estendendo-se pelos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro, constituída por algumas dezenas de municípios. Está situado no topo da Serra do Mar, tendo como vias de acesso as rodovias Presidente Dutra – BR 116, Ayrton Senna – SP 70, Governador Carvalho Pinto – SP 70 e Dr. Oswaldo Cruz – SP 125, entre Taubaté e Ubatuba.

O que permanece da fase áurea de São Luís do Paraitinga no centro urbano constitui atualmente o patrimônio histórico cultural da cidade, resgatando o cotidiano e a situação econômica dos luisenses daquele tempo. Atualmente, mesmo usados para outras finalidades, esses bens continuam como parte integrante da comunidade, ligando o passado ao presente. O centro urbano da cidade foi tombado em 1977, pelo Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Artístico, Arqueológico e Turístico do Estado – CONDEPHAAT.

As festas populares e as tradições religiosas também foram preservadas, caracterizando a cidade como a mais festeira da região. As danças típicas como catira, moçambique, fitas, balaio, jongo, mulher da pinga, folia de reis, cavallhada, são organizadas por grupos da cidade.

A economia municipal hoje está baseada na criação de gado de leite e de corte, juntamente com grande expansão da silvicultura e olericultura, além do turismo, que é hoje uma das principais atividades econômica do município.

No município de São Luís do Paraitinga, o turismo foi se infiltrando, num primeiro momento, de forma espontânea; os visitantes e turistas foram aos poucos se aproximando, instigados pelos recursos naturais, culturais, o patrimônio arquitetônico e principalmente pelas festas. A comunidade e o prefeito foram aos poucos se conscientizando do potencial existente no município e deram os primeiros passos para conseguir obter o título de Estância Turística.

O Patrimônio Arquitetônico, Natural e Cultural e as Manifestações Populares de São Luís do Paraitinga

O município de São Luís do Paraitinga dispõe do maior conjunto arquitetônico de casas, térreas e sobrados, tombado 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.

O atual conjunto arquitetônico de São Luís do Paraitinga, notável por sua homogeneidade, data, em grande parte, do século XIX, quando a cidade experimentou seu período de maior expressão econômica e política. Os edifícios que compõem o patrimônio histórico - arquitetônico do município estão divididos em dois conjuntos: o conjunto urbano, formado por casarões localizados no centro da cidade, e o conjunto rural, formado pelas fazendas.

Além do patrimônio histórico e arquitetônico, no município de São Luís do Paraitinga encontra-se a sede do Núcleo Administrativo Santa Virgínia, do Parque da Serra do Mar (com uma 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 Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura - 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.

Eventos e manifestações folclóricas em São Luís do Paraitinga

O município organiza eventos durante o decorrer de todo o ano, uma série de festas, encontros técnicos e científicos, com parceria, envolvimento e comprometimento da iniciativa pública (prefeitura), iniciativa privada (comércio, empreendedores) e a comunidade local; dinamizam o fluxo de visitantes e turistas e o comércio local.

Nas pesquisas e nos contatos realizados com a comunidade local, por intermédio de entrevistas, depoimentos, pesquisa bibliográfica e observações em campo, pode-se perceber a importância que a comunidade local atribui a esses eventos pela sua significância, valor, envolvimento, cumplicidade, orgulho e pela sua representatividade.

Dentre os diversos eventos, a maioria representa as manifestações tradicionais, populares e folclóricas da comunidade de São Luís do Paraitinga. As principais festas consideradas pela comunidade e visitantes são: A Festa do Divino Espírito Santo, o Carnaval e a Festa do Saci Pererê. São Luís do Paraitinga é uma cidade reconhecida como terra do folclore e de músicos.

O turismo pode vir a ser um colaborador econômico para a localidade, desde que esta esteja apta e disposta a incluí-lo no *sítio*; é uma opção que se acredita deva ser respeitada; o *sítio* pode fazer uso do turismo para seu benefício e não o contrário, o turismo se beneficiar do *homo situs* para torná-lo o *homo economicus*. Vislumbrou-se que em São Luís do Paraitinga as festas, as crenças, o convívio, os símbolos, as tradições são valores imensuráveis para os sítiantes.

A organização do turismo no sítio simbólico de São Luís do Paraitinga

Alguns residentes em São Luís do Paraitinga, porém não nativos, e que adotaram o município para residir e desenvolver alguma atividade relacionada ao turismo, após terem se aposentado, por identificação com o *sítio*, contribuíram e oportunizaram uma opção de trabalho aos munícipes. As ocupações e funções em estabelecimentos voltados para receber e atender os visitantes e turistas, que é o que se pretendeu discutir nessa pesquisa, trouxeram aos munícipes uma contribuição para obter trabalho remunerado.



No caso do turismo, é natural que as comunidades receptoras não desejem ser exploradas e espoliadas de seus valores, culturas, símbolos, hábitos; nesse sentido, é importante que o vínculo entre a comunidade e o turista ocorra da forma mais amistosa possível, contribuindo com a preservação do *sítio* e oportunizando uma dada parcela de inclusão no mercado de trabalho criado pelo desenvolvimento da atividade turística no local.

Com a implantação de pousadas no município, provocada por uma procura de visitantes e turistas de forma ascendente, nativos e pessoas que adotaram o lugar para residir começaram a se organizar e investir em estabelecimentos e atividades voltadas para atender o visitante, o turista: pousadas, agências de viagens e turismo, restaurantes, além das festas e eventos. A comunidade foi se engajando na organização do setor e aos poucos se adaptando e participando da organização.

Na sociedade contemporânea, o trabalho tornou-se uma espécie de escudo de proteção fundamental que garante valores imensuráveis, como dignidade, satisfação, sobrevivência. Existem outras formas de trabalho, além do emprego formal, que poderão ser exercidas pelo indivíduo que, mesmo não oferecendo os mesmos benefícios do trabalho, são formas de inclusão.

A inserção no mercado de trabalho via turismo é mais complexa do que se pode pensar em um primeiro olhar. Para discorrer sobre a questão do turismo como indutor de geração de empregos e inclusão social, adotou-se a idéia de rede, interpretando que o turismo é constituído por uma rede principal que interage com uma outra rede paralela, sendo a rede principal considerada pelo emprego formal e outra paralela constituída pelo emprego informal e que uma interage e até complementa a outra. Desta forma, ambas (a da formalidade e da informalidade) fazem parte da rede do turismo.

Por meio dessa linha de raciocínio, tem-se que o turismo conta com contingentes de recursos humanos que atuam de forma direta e formal nos diversos estabelecimentos e empresas que prestam serviços diretos aos visitantes e turistas e que, para suprir e complementar esta prestação de serviços, faz uso de recursos e serviços de outras fontes indiretas, ou seja, por um lado as empresas diretamente ligadas ao turismo, por outro lado, uma extensa e diversificada natureza de empresas e estabelecimentos, que serão acionados para suprir de insumos, produtos e serviços as diretamente ligadas a atender o turista, repercutindo em geração de empregos em diversas áreas.

Esse rol de empresas e estabelecimentos requererá um elenco de profissionais em diferentes e diversas categorias para assumirem postos e ocupação inerentes à natureza e

atividade da empresa. Essa equipe de colaboradores faria parte da rede dos incluídos no mercado formal do turismo, que seria a rede principal.

Entretanto, poderíamos admitir que existe a rede dos incluídos no mercado informal, que se forma com os ambulantes, entre outras atividades e modalidades, que por intermédio da venda de produtos ou algum tipo de entretenimento obtêm seu sustento.

Essa abordagem nos faz refletir que ambos pertencem à rede do turismo, ou seja, a rede dos incluídos no mercado formal e a rede paralela dos incluídos no mercado informal, como no caso do *sítio* São Luís do Paraitinga, onde aos poucos a comunidade foi se organizando para dividir e compartilhar com os visitantes e turistas as festas, os eventos, a cultura, o patrimônio arquitetônico, ampliando os laços de convivência, divulgando sua cultura, seus valores. Com essa dinâmica, novos empreendedores foram se instalando na região, oportunizando frentes de trabalho, treinando, mesmo que de forma doméstica, os recursos humanos existentes e oportunizando um ambiente de inclusão, acolhida, hospitalidade ao absorver a mão-de-obra local.

Reflexos no *sítio* São Luís do Paraitinga

O *sítio* São Luís do Paraitinga é um lugar, uma comunidade, que soube, supostamente, sem imposição das forças hegemônicas, se inserir aos poucos no turismo, se organizando, sem necessariamente depender de instrumentos políticos e administrativos para que recebessem visitantes e turistas e, de forma hospitaleira, acolhessem os que procuram o *sítio* para: residir, estudar, passear, trabalhar, investir em empreendimentos.

Os luisenses valorizam e privilegiam o que é seu, o que lhes pertence, suas festas, suas crenças, seus eventos, seus monumentos, seus personagens ilustres. Sabem como filtrar, selecionar o que lhes convêm, não são ingênuos pelo fato de serem simples, autênticos e diferentes; por serem portadores dessas características é que podemos estabelecer uma analogia à teoria de ZAOUAL (2006, p. 36):

Com a mundialização, um mosaico de *sítios* sobrevive, evolui e se estende como se fosse para lutar contra a entropia do sistema econômico dominante. Isso contraria a idéia de uma imagem matemática do mundo tão procurada pelos economistas que acreditam firmemente que suas leis sejam válidas em qualquer tempo e em todo lugar. Os homens não se comportam da mesma maneira sob todas as latitudes e em todo tempo. Por natureza, são mutáveis e conjugam vários imperativos ao mesmo tempo. Os *sítios* apresentam, com efeito, esta extensão imbricada que os tornam, apesar de seu caráter único, entidades plurais que vivem da diversidade circundante. Ao absorver o múltiplo, eles salvaguardam sua singularidade e sua eternidade.

Assim, o luisense organiza os eventos e as atividades voltadas para o turismo praticando a hospitalidade entre os seus no interior do *sítio* e incluindo-os para receber os outros.

A inserção da mão de obra local no turismo como fator de hospitalidade

Os estudos existentes ainda não foram suficientes para que se atribua um sentido único ao que se entende por hospitalidade. Sendo antiga e complexa, sujeita a diferentes interpretações e manifestações, a hospitalidade se coloca como um desafio para aqueles que pretendem defini-la. Entende-se que a forma como cada cultura, alicerçada em seus valores, hábitos e costumes, percebe e pratica a hospitalidade deve ser entendida e respeitada; nesta visão não há como definir a hospitalidade, ou seja, ter uma única acepção, um único sentido da palavra ou do ato.

Supõe-se que a hospitalidade pode ser aprendida, absorvida no decorrer do tempo, partindo-se do pressuposto de que a aprendizagem é uma característica básica da vida humana e que o ser humano é dinâmico e adaptável, muda suas concepções, suas visões de mundo, formas de ser, agir e proceder acompanha e se molda às mudanças.

Acredita-se que se possa considerar que a hospitalidade, o ser hospitaleiro, está atrelada às relações estabelecidas num determinado grupo e situa-se na gênese das relações humanas. Por outro lado, entende-se que a hospitalidade, no sentido de receber o outro no seu espaço, no seu estabelecimento, no seu lar, na sua cidade, pode ser elaborada, condicionada, ensinada, apreendida e aprendida, compartilhando a reflexão de GALLO³ “Qualquer espaço social pode ser o lugar do aprendizado, do acesso aos saberes e de sua circulação e partilha, inclusive o próprio espaço do trabalho”.

Hospitalidade do ambiente e das pessoas

Nesse sentido, acredita-se que a hospitalidade é um amálgama entre indivíduo e espaço e que ambos retratam sintomas de hospitalidade e acolhida, pois são interdependentes e intervenientes. Nesse sentido, a hospitalidade do lugar é percebida nos artefatos físicos e humanos.

Alcançar um equilíbrio satisfatório da hospitalidade no turismo seria uma tarefa árdua, quase que impossível, visto que não serão em todos os lugares e com todas as pessoas que o

³ Silvio Gallo. Saberes, Transversalidade e Poderes. In: gallo@turing.unicamp.br.

atendimento, a acolhida, o receber será satisfatório ao usuário em todos os momentos, dada a complexidade dos perfis dos visitantes e turistas e a segmentação do mercado de um determinado local turístico.

Também é possível considerá-la em relação a um conjunto de regras pertinente a um ofício, uma profissão, a serem seguidas pelo indivíduo em suas atividades cotidianas e profissionais; nesses termos, fazem sentido as palavras de MATHEUS (2002, p. 57), in DIAS (org.) (2002):

A cidade sempre foi um lugar de liberdade, comunicação, criatividade e progresso. Para que continuem a desempenhar esse papel, as cidades devem ser capazes de receber e integrar seus moradores, sejam eles temporários ou não, desenvolvendo sentimentos de identidade, orgulho e cidadania, garantindo assim o bem-estar social, apoiado na segurança, na integração social, no desenvolvimento do emprego e no acesso diversificado a bens culturais e econômicos.

Entende-se assim que, por intermédio de orientações, conscientização, cursos, palestras, elaboração de normas, procedimentos e padrões a serem seguidos, pode-se instruir à prática da hospitalidade, da forma como esta é concebida hoje, na área de prestação de serviços, mais enfaticamente no turismo.

Desta forma, pode-se refletir que a hospitalidade seria um *mix* entre: dons inatos + aprendizagem + orientação e informação, considerando ainda conforme GALLO que:

A inteligência, o pensamento, o conhecimento estão condenados à partilha, à abertura. O oceano do saber é tão grande que devemos todos aprender uns dos outros e não devemos excluir, a priori, nenhuma competência. Não há mais inteligência ou eficácia possível fora da livre troca dos saberes e das habilidades.

Nesse sentido, o visitante também poderá, ao compartilhar do espaço, dos serviços, da cultura local, repensar sua forma imperativa de atuar e se comportar nos lugares; há uma troca nesse relacionamento que também nos faz refletir o que é o bem receber, o bem acolher, a hospitalidade e até aprender novos procedimentos e prática da hospitalidade, havendo reciprocidade nesse vínculo estabelecido entre hóspede e hospedeiro.

Se o turismo envolve prestação de serviços, supõe-se que o profissional que desempenhará o papel, função da hospitalidade, do atendimento, da acolhida, tenha que estar apto para tal procedimento.

Embora se admita que a hospitalidade parte da apreensão e que poderá ser adquirida nos bancos escolares, não se deve esquecer que a formação e educação familiar, o convívio com o grupo, a cultura, os laços e herança da ancestralidade também fazem parte da constituição do ser hospitaleiro.

Assim, para que se tenham comunidades hospitaleiras e aptas para atender o turista com um serviço de qualidade, é preciso incorporar nas ações que envolvem o desenvolvimento do turismo outras dimensões, como observa DENCKER (2003, p. 110):

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.

Considerando as palavras de Dencker, entende-se que para que a hospitalidade chegue aos hotéis, aos restaurantes, às agências, ao consumidor, ela precisa antes ter se manifestado nas relações que se estabelecem entre os membros da comunidade receptora, contribuindo para a formação de um espaço hospitaleiro.

Inserção da comunidade no processo produtivo do turismo no sítio São Luís do Paraitinga

A análise e a interpretação dos resultados preliminares apontaram que os recursos humanos absorvidos nos empreendimentos que atendem aos visitantes e turistas têm seu quadro de colaboradores constituído de nativos, que a grande maioria dos proprietários é nascida em São Luís do Paraitinga, ou filhos de nativos, e os que não nasceram na localidade adotaram o município para residir ou abrir um empreendimento por terem gostado do local, pela tranqüilidade, cultura, povo humilde e acolhedor.

Verificou-se que o município trabalha com um recurso humano em sua totalidade de nativos, incluindo-os nas diversas frentes de trabalho.

Acredita-se, caso não fosse a percepção de amizade, solidariedade, simplicidade, autenticidade, tranqüilidade e hospitalidade do *sítio* São Luís do Paraitinga, este não teria cativado e instigado tantos pesquisadores, estudiosos, visitantes, turistas e empreendedores em contemplarem, conhecerem, vivenciarem e se instalarem na localidade, essa aliança tríplice do dom: dar, receber e retribuir pode ser percebida entre os atores envolvidos no *sítio* estudado.

Funcionários e proprietários: o trabalho em turismo no sítio São Luís do Paraitinga

Com o objetivo de averiguar o perfil dos funcionários e proprietários de estabelecimentos diversos que atendem, acolhem, recebem os visitantes e turistas, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas. Num universo de 84 estabelecimentos específicos da área do turismo, na área central do município, foram contados 27 proprietários e 28

funcionários. Dos 28 funcionários entrevistados, dezessete são nativos e onze são procedentes da região, ou seja, nasceram nos municípios circunvizinhos.

Observou-se ainda que outros estabelecimentos, tais como: supermercados, lojas de roupas, casas de artigos e materiais escolares e de escritório, casas de materiais de construção, farmácias, boutiques, imobiliárias, entre outros, absorvem a mão-de-obra local sendo familiares, parentes, amigos e conhecidos, e a maioria dos empreendimentos é de administração familiar, cujos proprietários são nativos.

Constatou-se, por intermédio dos depoimentos dos funcionários entrevistados, que o órgão público local - prefeitura, Diretoria de Turismo - tem iniciativa e procura, em parceria com outras instituições, proporcionar noções, informações, esclarecimentos e orientação, oportunizando aos interessados o envolvimento e a integração em cursos, palestras e eventos gratuitos.

Os funcionários, quando argüidos se o fato de São Luis do Paraitinga ter se tornado estância turística e ter havido um aumento na procura de visitantes e turistas no município ajudou ou melhorou de algum modo a vida e a situação dos residentes, informaram que sim, com certeza, pois o comércio depende do turismo e os funcionários dependem do comércio e dos estabelecimentos de turismo para disponibilizarem empregos, e essas vagas, como pode ser constatado, são oportunizadas em primeira instância para os indivíduos que nasceram e para aqueles que escolheram São Luís do Paraitinga para morar, trabalhar e/ou implantar um estabelecimento voltado para o turismo ou para o comércio.

Entende-se que a comunidade luisense vai se moldando às mudanças, vai se adaptando, mas sem depender e aceitar de imposições externas; pode-se perceber que os luisenses estão tirando proveito do turismo e acompanhando as novas necessidades e exigências da comunidade, dos empreendedores, dos visitantes e dos turistas.

Essa aliança compactuada entre nativos, residentes, empreendedores, poder público, iniciativa privada, entre outras diversas instituições, demonstra a acolhida, o intercâmbio de interesses e forças que, unidas, constituem o *sítio* de pertencimento em São Luís do Paraitinga, pelos procedimentos percebidos na acolhida pelo nativo, de quem chega para ficar, de quem chega e vai embora, pois veio apenas para visitar e o que veio de fora, se instalou, acolheu e recolheu o nativo em seu estabelecimento, em sua casa, dividindo e usufruindo o mesmo espaço, do mesmo lugar e do trabalho; isso nos remete a refletir as palavras de GODBOUT (1997, p. 40): “A Hospitalidade não consiste em dar um espaço ao outro, mas em receber o outro no seu espaço. O espaço é sempre de quem recebe, do doador”.

Considerações Finais

A importância da adoção dessa nova perspectiva é o entendimento do motivo pelo qual ações e planos transplantados de uma realidade cultural para outra tendem a não obter os resultados esperados. As especificidades de cada local fazem com que a idéia de uma solução global para os problemas se mostre equivocada, na medida, como diz Zaoual, que cada comunidade possui uma *caixa preta* com a qual decodifica as informações recebidas de fora e cria respostas gerando novas realidades. As experiências mostram que planos implantados dessa forma padronizada tendem a não surtir resultados que correspondam aos investimentos feitos, o que acarretaria prejuízos de diversas ordens para todos. Assim, ainda que não se queira contestar a importância do planejamento para a implantação de novas atividades econômicas em economias locais, aponta-se que é necessária uma profunda revisão das formas pelas quais se dá esse planejamento e quais os atores que nele devem ser envolvidos.

No entanto, é fundamental que o planejamento busque formas menos imperativas, partindo da falsa premissa de que os problemas são iguais em comunidades diferentes.

O trabalho é um importante fator na definição da identidade dos indivíduos e está vinculado aos elos de pertencimento do indivíduo com o seu local. Ao investigar essas relações, essa pesquisa percebeu que as relações de trabalho que se formam quando da introdução da atividade turística são muito importantes para a definição de uma atmosfera local mais ou menos hospitaleira.

Ao se investigar, analisar e refletir, se percebeu que existem formas de se atenuar a problemática do desemprego formal e informal e que algumas localidades conseguem aproveitar as oportunidades proporcionadas pela prática da atividade turística para gerar frentes de trabalho para a comunidade, sob a perspectiva das próprias iniciativas locais.

Referências

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima Camargo. *Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico*. In: *Revista Hospitalidade*. São Paulo, ano III, nº 2 p. 11 – 28. 2º sem. 2006.

DEMO, Pedro. *Sociologia: Uma Introdução Crítica*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985.

_____. *Participação é Conquista*. In: BROMLEY, Ray; BUSTELO, Eduardo S. (orgs.) *Política X Técnica no Planejamento*. São Paulo: Brasiliense, 1982.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. (Coord.). *Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

**ANPTUR**

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

_____ ; BUENO, Marielys Siqueira. (orgs.) *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

GALLO, Silvio. *Saberes, Transversalidade e Poderes* [on line]. Disponível via www.URL - http://www.educacaoonline.pro.br/saberes_transversalidades.asp. Acesso em 18/05/2005, às 11:31h.

GODBOUT, Jacques T. *O espírito da dádiva*. Tradução: Patrice Charles F. X. Wuillaume. Rio de Janeiro: Getúlio Vargas, 1999.

_____. *Receber é dar*. In: *Communications*, nº 65, 1997.

MARTINS, Paulo Henrique; CAMPOS, Roberta Bivar C. (orgs.). *Polifonia do Dom*. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2006.

MATHEUS, Zilda Maria. *A idéia de uma cidade hospitaleira*. In: DIAS, Célia Maria de Moraes. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri, SP: Manole, 2002.

MAUSS, Marcel. *Ensaio sobre a dádiva*. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: Edusp, v. II, 1974.

SÃO PAULO (Estado) - SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE. *Planos de Manejo das Unidades de Conservação - Parque Estadual da Serra do Mar Núcleo Santa Virgínia/Natividade da Serra*. Fase 1 Plano de Gestão Ambiental. São Paulo: SMA, 1998.

ZAOUAL, Hassan. *Nova Economia das Iniciativas Locais: uma introdução ao pensamento pós-global*. Tradução de Michel Thiollent. Rio de Janeiro: DP&A: Consulado Geral da França: COPPE/UFRJ, 2006.