

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CULTURA E SOCIEDADE

WELYZA CARLA DA ANUNCIAÇÃO SILVA

**A CONSTRUÇÃO DA HOSPITALIDADE URBANA NO CENTRO HISTÓRICO DE
SÃO LUÍS: um estudo de caso da Praia Grande**

São Luís

2017

WELYZA CARLA DA ANUNCIÇÃO SILVA

**A CONSTRUÇÃO DA HOSPITALIDADE URBANA NO CENTRO HISTÓRICO DE
SÃO LUÍS: um estudo de caso da Praia Grande**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Cultura e Sociedade da Universidade Federal do Maranhão como requisito para a obtenção do título de Mestre em Cultura e Sociedade.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Conceição de Maria Belfort de Carvalho.

São Luís

2017

WELYZA CARLA DA ANUNCIÇÃO SILVA

**A CONSTRUÇÃO DA HOSPITALIDADE URBANA NO CENTRO HISTÓRICO DE
SÃO LUÍS: um estudo de caso da Praia Grande**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação
em Cultura e Sociedade da Universidade Federal do
Maranhão como requisito para a obtenção do título de
Mestre em Cultura e Sociedade.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Conceição de Maria Belfort de Carvalho – Orientador (a)
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Prof^a. Dr^a. Kláutenys Dellene Guedes
Universidade Federal do Maranhão

Prof^a. Dr^a. Ilza do Socorro Galvão Cutrim
Universidade Federal do Maranhão

A Deus, acima de todas as coisas.

AGRADECIMENTOS

A Deus, em primeiro lugar, que me abençoa em todas as coisas segundo a Sua vontade.

Aos meus pais que abdicaram de seus objetivos pessoais em muitos momentos para que eu pudesse concretizar mais esse projeto.

À minha irmã, Mayara Karla, que foi a maior incentivadora de todo esse processo, desde a seleção para o Mestrado em Cultura e Sociedade até a conclusão desse trabalho.

Ao meu noivo, Rafael, que sempre me apoiou em todos os momentos, dando força e acreditando em mim, incentivando desde a preparação para seleção do mestrado, até o término desse trabalho.

A toda minha família que contribuiu direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado.

Aos meus amigos da minha turma do PGCULT, em especial a Sarany, Andréia, Walline, Lívia, Isis e Anderson, que me deram ânimo com palavras e atitudes de companheirismo durante essa jornada, e todos os meus amigos que me ajudaram a concretizar esse estudo, em especial a Édipo Vinícius.

As Professoras Doutoras do PGCULT, Conceição de Maria Belfort de Carvalho e a Kláutenys Dellene Guedes, que contribuíram imensamente para todo meu percurso de formação acadêmica, incentivando e acreditando em mim a cada trabalho realizado.

À Professora Doutora Ilza do Socorro Galvão Cutrim, pela grande contribuição na produção desse trabalho.

“Um ato de hospitalidade só pode ser poético”.

(Jacques Derrida)

RESUMO

Análise da genealogia do conceito de hospitalidade. Apresenta-se uma genealogia do conceito de hospitalidade a partir de práticas discursivas que se localizam em campos como o social, o econômico e o político, destacando as relações de poder que se constroem e emergem por meio de uma engenharia discursiva. Busca-se, particularmente, compreender como é tecida, histórica e discursivamente, a concepção de hospitalidade da Praia Grande, em São Luís, Maranhão, a partir de diversas práticas discursivas. A área, inicialmente, abrigava a elite local, que construiu o casario de origem colonial, graças ao desenvolvimento das atividades produtivas em São Luís. Após a decadência na economia, a elite abandona os casarões da Praia Grande, agora sinônimo de antigo. A partir da década de 1940 do século XX, são propostas políticas de preservação no sentido de promover a revitalização do lugar, por meio da recuperação do acervo arquitetônico, o que torna a Praia Grande um dos principais cartões postais da cidade. Esta pesquisa norteia-se pela Análise do Discurso de linha francesa de base foucaultiana, ancorando-se em estudos existentes no Brasil, guiados por Gregolin (2004); Sargentini e Navarro-Barbosa (2004), Fernandes (2008), e pesquisadores que têm a cidade de São Luís como objeto de estudo. Com base em diferentes lugares discursivos em que se localizam os sujeitos, propõe-se analisar as formações discursivas que constroem uma ideia de hospitalidade sobre o Centro Histórico de São Luís. Para tanto, são analisados enunciados de um total de 15 (quinze) entrevistas realizadas com a Secretária da Secretaria Municipal de Turismo e o Subprefeito do Centro Histórico; com gestores do setor privado – comerciantes formais e informais da Praia Grande; com turistas que frequentaram a área observando em seus enunciados possíveis constrangimentos que possam interferir nas relações que constituem a hospitalidade urbana da Praia Grande.

Palavras-chave: Hospitalidade. Turismo. Centro Histórico. Patrimônio Cultural.

ABSTRACT

Genealogy analysis of the concept of hospitality. It presents a genealogy of the concept of hospitality from discursive practices that are located in fields such as social, economic and political, highlighting the power relations that are built and emerge through a discursive engineering. It seeks, particularly, to understand how it is woven, historical and discursively, the conception of hospitality in Praia Grande's neighborhood, in São Luís, Maranhão, from several discursive practices. The neighborhood initially housed the local elite, who built the house of colonial origin, thanks to the development of productive activities in São Luís. After the decadence in economy, the elite left the mansions of the Great Beach, now synonyms of antique. From the 1940s onwards of the twentieth century, preservation policies are proposed in order to promote the place's revitalization, by means of the restoration of the architectonic collection, which makes Praia Grande one of the city's main postcards. This research is guided by the French Discourse Analysis of the Foucaultian base, anchoring in existing studies in Brazil, guided by Gregolin (2004); Sargentini and Navarro-Barbosa (2004), Fernandes (2008), and researchers who have the São Luís' city as study's object. Based on the different discursive places in which the subjects are located, it is proposed to analyze the discursive formations that construct an idea of hospitality on São Luís Historic Center. For that, we analyze statements of a total of 15 (fifteen) interviews with the Secretary of the Municipal Secretariat of Tourism and the Historic Center's Deputy Mayor; with private sector managers - formal and informal traders in Praia Grande's neighborhood; with tourists who visited the neighborhood observing in their statements possible constraints that could interfere in the relations that constitute the urban hospitality in the neighborhood of Praia Grande.

Keywords: Hospitality. Tourism. Historic center. Cultural heritage.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Categorias/domínios da hospitalidade.....	34
Quadro 2	Entrevista Sujeito 1.....	53
Quadro 3	Entrevista Sujeito 2.....	54
Quadro 4	Entrevista 2 Sujeito 1.....	56
Quadro 5	Entrevista 2 Sujeito 2.....	56
Quadro 6	Entrevista 3 Sujeito 1.....	58
Quadro 7	Entrevista 3 Sujeito 2.....	59
Quadro 8	Entrevista 4 Sujeito 1.....	60
Quadro 9	Entrevista 4 Sujeito 2.....	61
Quadro 10	Entrevista 5 Sujeito 1.....	62
Quadro 11	Entrevista 5 Sujeito 2.....	62
Quadro 12	Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 1.....	64
Quadro 13	Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 2.....	65
Quadro 14	Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 3.....	66
Quadro 15	Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 4.....	68
Quadro 16	Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 5.....	69
Quadro 17	Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 6.....	70
Quadro 18	Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 7.....	71
Quadro 19	Entrevistas realizadas referentes à motivação da viagem 1.....	74
Quadro 20	Entrevistas realizadas referentes à motivação da viagem 2.....	77
Quadro 21	Entrevistas realizadas referentes a sugestões.....	82

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CPTUR	Companhia de Policiamento Turístico
DPHA	Departamento do Patrimônio Histórico, Artístico e Paisagístico do Estado do Maranhão
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
ESINT	Espaço Integrado do Turismo
FUMPH	Fundação Municipal de Patrimônio Histórico
IGBE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPHAN	Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
MEC	Ministério da Educação
MinC	Ministério da Cultura
OMT	Organização Mundial de Turismo
PNMT	Programa Nacional de Municipalização do Turismo
PRODETUR NE	Programa de Ação para o Desenvolvimento do Turismo no Nordeste
SEMTUR	Secretaria Municipal de Turismo
SEPLAN	Secretaria de Planejamento
SUDENE	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UNESCO	Organização das Nações para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO: a construção de uma proposta.....	11
2	A GENEALOGIA DOS DISCURSOS.....	17
2.1	A propósito da genealogia do conceito de hospitalidade.....	21
2.2	O discurso da hospitalidade, a cidade e o turismo.....	35
3	CARACTERIZAÇÃO DO CENÁRIO DA PESQUISA.....	43
3.1	Praia Grande: espaço turístico e hospitalidade.....	43
3.2	A área da Praia Grande.....	49
3.3	A percepção dos gestores em relação às ações em prol da hospitalidade da Praia Grande.....	52
3.4	O olhar dos comerciantes formais e informais sobre as questões da hospitalidade na área da Praia Grande.....	63
3.5	O olhar dos turistas sobre as questões da hospitalidade da Praia Grande...	73
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	85
	REFERÊNCIAS.....	89
	APÊNDICES.....	95
	ANEXOS.....	99

1 INTRODUÇÃO: a construção de uma proposta

Ao eleger o tema para um trabalho científico, levam-se em consideração as relações pessoais com o meio científico no qual se está inserido, as experiências desenvolvidas com os diversos saberes e as escolhas traçadas diante das inúmeras possibilidades de objetos de pesquisa provenientes dessas relações. Toda essa teia conduz a um afunilamento de toda essa rede de conhecimentos e, assim, determina quais pontos serão abordados em prol da objetividade que um trabalho científico exige.

Esse trabalho está inserido dentro desse critério de escolha e tem seus objetivos determinados por essa necessidade de objetividade. Assim, muitas inquietações e reflexões decorrem da própria trajetória acadêmica desde o início do curso de Bacharelado em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão (UFMA), em 2007, que proporcionou interação com diferentes saberes. Portanto, esses fatores levaram a problematizar questões inerentes, sobretudo, aos conceitos e às relações entre Patrimônio Cultural, Hospitalidade, Cidade e Espaço, que sempre chamaram muita atenção.

A partir desse interesse, adentrou-se ao projeto Espaço Integrado do Turismo (ESINT), na UFMA, em 2008, permanecendo até 2013, no qual houve uma participação ativa em toda jornada acadêmica particular de todas as pesquisas e ações relacionadas a estes pontos. Isso equivale desde a elaboração de projetos relacionados às questões patrimoniais, como sua preservação, conservação, revitalização, divulgação às ações práticas, até o monitorando do projeto de extensão “Aprendendo e Empreendendo com o Turismo”, realizado pelo ESINT, que tinha a hospitalidade como núcleo da atividade turística no Centro Histórico da cidade de São Luís do Maranhão.

O ESINT proporcionou a observação e experiência de aspectos que possibilitavam o desenvolvimento da hospitalidade a partir das ações dos órgãos locais, bem como dos demais atores envolvidos nessa cadeia, como comerciantes formais, informais e turistas.

Toda essa experiência fomentou a necessidade de cursar o Mestrado Interdisciplinar em Cultura e Sociedade na UFMA, no qual se iniciou com os estudos em 2015, dando continuidade aos trabalhos científicos nessa temática e anseios relacionados aos objetos de pesquisa: a hospitalidade. Imersa em um campo interdisciplinar, enviesado por diferentes momentos históricos e sociais, a hospitalidade é uma temática de discussões e

estudos científicos recentes, porém, já é notória sua multiplicidade, podendo apresentar-se de diferentes tipos, formas e perspectivas (CAMARGO, 2004).

Assim, sob a orientação da professora Conceição de Maria Belfort de Carvalho, a escolha do tema deste trabalho teve como maior inquietação analisar na atualidade, de que forma é produzida a construção da hospitalidade urbana da Praia Grande, no Centro Histórico da cidade de São Luís, em meio aos diversos discursos, dentre os quais os que afirmam ser São Luís uma cidade hospitaleira.

Destarte, a hospitalidade, conforme Junqueira e Rejowski (2010) revela-se um tema promissor que poderá gerar, em breve, conhecimento científico relevante para uma reflexão sobre o planejamento e gestão de cidades. Os autores destacam que a reflexão sobre gestão e planejamento poderá envolver desde as pequenas cidades até as metrópoles, nas quais a qualidade de vida de seus residentes e, em extensão, de seus visitantes, deve ser respeitada e valorizada em todos os aspectos.

Destaca-se, assim, o caráter científico da hospitalidade que demonstra sua amplitude, convergindo para o âmbito das Ciências Sociais, inserindo-se nas Ciências Sociais Aplicadas, que compreende um conjunto de várias disciplinas, como: Antropologia, Sociologia, Ciência Política, História, Geografia, Turismo, entre outras.

Com isso, a hospitalidade apresenta certa complexidade em sua análise, pois utiliza metodologias específicas concernentes aos diferentes campos das Ciências Sociais para a investigação e análise dos diversos ângulos da esfera social. Ou seja, embora tenha o mesmo objeto, no caso, a sociedade humana e as relações sociais, produzem diferentes olhares enriquecidos pela possibilidade de intervenção social a partir das Ciências Sociais Aplicadas.

É notório que a cientificidade que envolve a hospitalidade converge para diversas correntes teóricas, sendo necessária a adequação da abordagem metodológica para cada campo do saber que compreende as Ciências Sociais. Ou seja, ainda que a sociedade, enquanto objeto comum a essas áreas, terá um olhar diferenciado para cada disciplina, acentuando sua interdisciplinaridade e a necessidade de adequação metodológica, sendo “[...] a formulação de conceitos precisos [...] dificultada pela convergência de conhecimentos de múltiplas fontes disciplinares [...]” (DENCKER, 2005, p. 61).

Assim, ao referir-se à hospitalidade, Brillat-Savarin (1970 apud TELFER, 2004, p. 54) afirma que: “[...] receber um convidado torna o anfitrião responsável por sua felicidade, enquanto a visita estiver debaixo do seu teto”. Percebe-se que, o conceito de hospitalidade emerge relacionado ao sentido de acolhida, na intenção de proteger e suprir necessidades básicas por meio de atitudes cordiais.

Dentre suas possibilidades de aparecimento da hospitalidade, tem-se um marco a partir das viagens a negócios dos comerciantes sumérios que viajavam de uma região a outra do reino da Mesopotâmia, por volta de 3000 a.C., para vender grãos, necessitando de abrigo, comida e bebida (CHON; SPARROWE, 2003).

A ideia de que um anfitrião seja responsável pela felicidade de um convidado passou por diversas transformações ao longo da história, decorrentes das mudanças sociais, suscitando novas ideias do exercício do ato de receber. Ou seja, coexistem desde suprir necessidades básicas de comer e beber à preocupação com a arrumação da casa - que envolve sua aparência, suas instalações, uma boa higiene, uma boa alimentação e um ambiente agradável -, dentre outras possíveis expectativas geradas ao se visitar e ser visitado.

Tem-se, analogicamente, a cidade como anfitriã e responsável por proporcionar ao visitante um acolhimento cortês, com o intuito de suprir suas expectativas a partir do contexto social, econômico, histórico e cultural.

Assim, apresenta-se a cidade reconhecida por meio de suas representações e traçadas nos seus enunciados materializados nas ações dos órgãos públicos, do setor privado, no seu espaço, nos seus patrimônios, nas manifestações culturais, nos hábitos alimentares, na vivência com os habitantes do lugar e nas trocas culturais naturalmente produzidas nessa teia. Esse panorama leva Camargo (2003, p. 09) a conceituar hospitalidade como: “[...] o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Os primeiros conceitos de turismos, de maneira reducionista, levam em consideração apenas aspectos econômicos e espaciais, porém, com as mudanças de paradigmas no âmbito científico e social, tem-se um novo modelo que se reporta para uma visão holística de mundo e sistêmica.

A visão holística considera o mundo como um todo e não de forma fragmentada, compreendendo o fenômeno turístico como uma totalidade diferente dos conceitos reducionistas da ciência de outrora. Quanto à visão sistêmica, de acordo com Capra (1982, apud VASCONCELOS, 2004, p. 160): “[...] é apropriada tanto para as ciências do comportamento e da vida, quanto para as ciências sociais [...]”, baseada na inter-relação e interdependência essencial de todos os fenômenos.

Assim, em 1994 a Organização Mundial de Turismo (OMT) adotou, como definição de turismo, as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (OMT, 2001).

Essa definição é ampla e flexível, com o intuito de abarcar as características mais importantes do fenômeno turístico. Entretanto, levando em consideração o turismo como fenômeno social, destaca-se para este trabalho o conceito de Moesch (2000, p. 20), que define o turismo como algo que:

[...] muito mais que uma indústria de serviços, é fenômeno com base cultural, com herança histórica, meio ambiente diverso, cartografia natural, relações sociais de hospitalidade, troca de informações interculturais. O somatório que esta dinâmica sócio-cultural gera parte de um fenômeno recheado de objetividade-subjetividade, que vem a ser consumido por milhões de pessoas.

O conceito dado por Moesch (2000) aborda diversos fatores que fazem parte das experiências do viajante, sendo a hospitalidade norteadora das operações turísticas em que se imbricam as relações sociais construídas nesse processo.

Esse pensamento, ao fazer referência ao “meio ambiente diverso e à cartografia natural”, revela a intervenção da forma como a cidade organiza seu espaço urbano e rural, central e periférico, ao ser um local onde essas relações e construções socioculturais, repletas de hospitalidade emergem.

De acordo com Léfèbvre (2001, p. 65), a cidade é “[...] a projeção da sociedade sobre um local [...]”, fazendo alusão à ideia de cidade como um espaço contínuo que passa por várias épocas e transformações, porém, em todo o tempo compreendendo uma organização social.

Desta forma, de acordo com Gotman (2009, apud GRINOVER, 2002, p. 27), “[...] hospitalidade é considerada como uma relação social e como dispositivo material que interessa à organização e ao funcionamento das cidades [...]”, estando relacionado às políticas públicas desenvolvidas pelas esferas Governamentais.

Nesse sentido, pode-se compreender política pública de acordo com Dias (2003), como “[...] um conjunto de ações executadas pelo Estado, enquanto sujeito, dirigidas a atender às necessidades de toda sociedade”. Ou seja, visando ao benefício da coletividade, no caso da hospitalidade e do turismo, essas políticas devem conceber a ideia de desenvolvimento e planejamento turístico nos três níveis do Governo: federal, estadual e municipal; porém, levando em consideração os interesses da sociedade de cada lugar.

Dentro desse contexto que relaciona hospitalidade com o turismo e a cidade, destacam-se as cidades históricas que compõem o Patrimônio Cultural da Humanidade, almejando verificar como a ideia de hospitalidade no Centro Histórico da cidade de São Luís, particularmente da Praia Grande, é construída por meio de práticas discursivas.

Esta pesquisa norteia-se pela Análise do Discurso de base foucaultiana, a partir dos estudos existentes no Brasil, guiados por Gregolin (2004); Sargentini e Navarro-Barbosa (2004), Fernandes (2008), e outros pesquisadores de ordem local, que têm como lugar de sentidos a cidade de São Luís.

Por meio da Análise do Discurso de base foucaultiana, este trabalho direciona um olhar para enunciados produzidos por sujeitos históricos – gestores, comerciantes (formais e informais) e turistas, que enunciam de diversos lugares e produzem práticas discursivas em torno da ideia de hospitalidade no Centro Histórico de São Luís.

Buscou-se compreender, ainda, segundo uma perspectiva genealógica, o conceito de hospitalidade, avaliando os discursos que o constroem segundo uma visão geral, no Brasil e em outros países, e, como consequência, dão forma às especificidades locais, direcionando a produção de singularidades.

De acordo com Foucault (2000a), a genealogia é uma concepção teórico-metodológica que tem por objetivo escavar a história. Foucault faz uma crítica à história tradicional, fundamentada em princípios metafísicos e teleológicos que priorizam a busca da origem. Na concepção genealógica, não existe uma origem *a priori* e *a posteriori* dos acontecimentos.

A história, dentro dessa concepção, não é linear, mas compreende a ideia de descontinuidade, constituindo-se no cotidiano e com muitas temporalidades. Fala-se, assim, na genealogia em proveniência e emergência dos acontecimentos, de forma que qualquer fato histórico pode ser estudado genealógicamente.

Pretende-se verificar, a partir dos diferentes lugares discursivos em que se localizam os sujeitos, as formações discursivas que constroem uma ideia de hospitalidade sobre o Centro Histórico de São Luís.

Assim, esta pesquisa objetiva uma análise dos discursos que produzem a construção da hospitalidade urbana da Praia Grande, no Centro Histórico da cidade de São Luís, tendo como método a genealogia. Dentro desta perspectiva, os objetivos deste estudo consistem em:

- a) Apresentar uma genealogia da hospitalidade;
- b) Analisar as práticas discursivas dos gestores, comerciantes formais e informais, e turistas na constituição da hospitalidade da Praia Grande;
- c) Identificar se, nas práticas discursivas dos turistas, é possível observar aspectos relacionados a constrangimentos da Praia Grande em relação à hospitalidade.

Desenvolver-se-á um estudo de caso com uma pesquisa exploratória e qualitativa, na qual será analisado um *corpus* constituído por diversos discursos dos órgãos públicos. No caso, para esta pesquisa, da Secretaria Municipal de Turismo e da Subprefeitura do Centro Histórico, dos comerciantes formais e informais e turistas, utilizando como instrumento de pesquisa, entrevistas semiestruturadas, reunindo um conjunto de enunciados que possibilitam investigar a emergência da hospitalidade e que indiquem a aproximação, a dispersão dos enunciados e composição que farão emergir o objeto de estudo.

Para isso, a dissertação está organizada da seguinte maneira: o capítulo 2 discute o conceito de genealogia com base em Foucault, com um subtópico que discorre sobre a genealogia do conceito de hospitalidade, no qual serão apresentados alguns conceitos e sua emergência ao longo dos tempos. Em um segundo subtópico, apresentam-se formações discursivas sobre a hospitalidade e suas relações com a cidade e com o turismo, quais materialidades se constituem nessa relação que compreendem discursos vindos de diversos lugares e suas ingerências nos Centros Históricos, confluindo para possíveis novos discursos.

O capítulo 3 está dividido em cinco subtópicos, nos quais será apresentado o cenário da pesquisa de maneira minuciosa, caracterizando aspectos históricos, sociais, culturais, políticos, econômicos e infraestruturais, sendo muito importante para construção do objeto desta pesquisa, apontando discursos construídos ao longo do tempo neste cenário, culminando com a análise dos discursos que emergem de vários lugares e constituem, atualmente, os conceitos de hospitalidade que delineiam a relação entre turismo e hospitalidade da Praia Grande.

Assim, essa pesquisa faz-se de grande importância, pois analisa, a partir de um viés discursivo, como ocorrem as relações de hospitalidade no espaço urbano da Praia Grande, corroborando para ampliação das possibilidades de aplicação da Análise do Discurso no turismo.

Almeja, ainda, fomentar novos estudos e ações com o intuito de potencializar a atividade turística, econômica e cultural, contribuindo para a produção de novos discursos que possam orientar políticas e projetos para promoção da hospitalidade urbana da Praia Grande.

2 GENEALOGIA DOS DISCURSOS

A ideia de genealogia desbrava-se a partir da década de 1970 com a publicação das obras “Vigiar e Punir (1975)” e a “História da Sexualidade I: A Vontade de Saber (1976)”, de Michael Foucault, como um complemento ao método arqueológico que produzia uma história das ciências humanas por meio de regras que regulavam os atos discursivos. Assim, ocorre uma sobreposição da teoria sobre a prática, quando Foucault percebeu a necessidade de utilizar um método no qual a prática prevalecesse sobre a teoria ao defrontar-se com a questão do poder.

Foucault passa, assim, a antepor as práticas sobre as teorias, deslocando seu olhar contemplativo sobre os discursos, passando por meio da genealogia a problematizar as práticas sociais. Entretanto, ao levar em consideração que o poder poderia explicar a produção dos saberes e, como se institui a partir da junção entre eles, Foucault perpassa o pensamento que elege a sobreposição de teoria e prática, dando vazão à ideia de saber-poder na produção das subjetividades.

É dentro desta perspectiva que a genealogia se constitui, criticando de maneira ferrenha a história tradicional que almejava traçar os acontecimentos, dando-lhes uma origem e continuidade dentro de um tempo linear e determinado ao priorizar a teoria em relação às práticas, pois, para Foucault:

A história, genealogicamente dirigida, não tem por fim reencontrar as raízes de nossa identidade, mas ao contrário, se obstina em dissipá-la; ela não pretende demarcar o território único de onde viemos, essa primeira pátria a qual os metafísicos prometem que nós retornaremos; ela pretende fazer aparecer todas as descontinuidades que nos atravessam (FOUCAULT, 1979, p. 34-35).

A genealogia entende o devir histórico por meio de acontecimentos descontínuos, dispersos e casuais. Nessa premissa não há uma finalidade na história, assim como não há uma origem; os acontecimentos emergem ao acaso das forças, e não a partir de uma intenção ou determinação prévia, pois um acontecimento é constituído por fatos heterogêneos. Para Foucault (1979, p. 16-19), “[...] a genealogia [...] se opõe à pesquisa de origem [...], o genealogista necessita da história para conjurar a quimera de origem”.

A genealogia busca compreender o surgimento dos saberes, que se dá a partir de “[...] condições de possibilidade externas aos próprios saberes, ou melhor, que, imanentes a eles – pois não se trata de considerá-los como efeito ou resultante –, os situam como

elementos de um dispositivo de natureza essencialmente estratégica” (MACHADO, 1982, p. 187).

Com isso, Foucault explicita a não existência de uma sociedade desvinculada das relações de poder; ao contrário, deixa evidente que os indivíduos são produtos emergentes dessas relações de poder. Entretanto, Foucault (2004, p. 193) destaca que:

O poder deve ser analisado como algo que circula, ou melhor, como algo que só funciona em cadeia. Nunca está localizado aqui ou ali, nunca está nas mãos de alguns, nunca é apropriado como uma riqueza ou um bem. O poder funciona e se exerce em rede. Nas suas malhas os indivíduos não só circulam, mas estão sempre em posição de exercer este poder e de sofrer sua ação; nunca são o alvo inerte ou consentido do poder, são sempre centros de transmissão. Em outros termos, o poder não se aplica aos indivíduos, passa por eles.

Tendo em vista a ideia supracitada de poder, faz-se interessante compreender, nesta perspectiva, como se forma o discurso sobre a hospitalidade da Praia Grande no Centro Histórico de São Luís. Assim, parte-se da investigação da proveniência dos diversos elementos que compõem esse discurso, a fim de compreender a sua emergência como acontecimento emaranhado na visão de poder proposta por Foucault.

Os discursos que envolvem a hospitalidade da Praia Grande perpassam por diferentes contextos históricos, nos quais diversos acontecimentos discursivos foram tecendo a ideia de hospitalidade, pois a emergência do conceito de hospitalidade, a partir de uma concepção genealógica, é produzida a partir das relações de poder ocorridas em cada época. Isto, porém, sendo o poder concebido como uma prática social constituída historicamente, não sendo apropriação do Estado, mas como algo difuso, em que “O poder está em toda parte; não porque englobe tudo, e sim porque provém de todos os lugares” (FOUCAULT, 1976, p. 89).

Nesse entendimento, ao longo da história o conceito de hospitalidade adquiriu novas e descontínuas interpretações em consequência dos acontecimentos discursivos de cada época. Certos acontecimentos discursivos remetem a hospitalidade à ideia de cortesia para com os nobres e viajantes, sendo hospitaleiro aquele que recebe bem os viajantes nobres, suprimindo as necessidades básicas de alimentar e hospedar.

Com a chegada da modernização, o conceito de hospitalidade passa a emergir dos discursos que apontam as questões infraestruturais como fundamentais à hospitalidade; os interesses não são mais apenas de acolhimento, mas de troca monetária, com a ideia subscrita de prestação de serviços. Ou seja, este evento traz mudanças à forma de conceber a hospitalidade ao se perceber que as relações que permeiam seu conceito são regidas por forças monetárias.

Com a ascensão do turismo e as mudanças das práticas sociais, o conceito de hospitalidade toma forma a partir dos discursos de bem receber e de diversidade cultural. Além disso, também na ideia de divulgação e promoção do turismo, no qual a hospitalidade tem o sentido de proporcionar todas as formas de acolhimento, seja nos seus atrativos culturais, arquitetônicos e serviços, ou na maneira de receber, fomentando, assim, as trocas culturais a partir das relações sociais construídas nesse processo.

A partir da concepção de genealogia proposta por Foucault, sobre os acontecimentos e forças históricas que convergiram para a construção da emergência dos conceitos e sentidos de hospitalidade, enredados por casualidades e descontinuidades ao longo dos tempos históricos e as relações de poder tecidas nesses contextos, é que se discorre sobre a hospitalidade inserida nesse sistema social interligado pelo poder. De acordo com Fairclough (2001, p. 75): “[...] o poder é implícito nas práticas sociais cotidianas, que são distribuídas universalmente em cada nível de todos os domínios da vida social e são constantemente empregadas”.

Desta forma, para esta pesquisa destaca-se uma rede discursiva que simboliza uma sociedade de consumo demasiadamente assinalada por diversas crises e fases, na qual emergem novos discursos de diversos lugares. Esse cenário se dá em detrimento das “regras” que podem dirigir as estruturas sociais a cada tempo, interligadas a várias propostas políticas, gerando o aparecimento de diversas falas, estabelecendo gestos e comportamentos, encadeando projetos e, ainda, novas relações sociais.

No processo da construção do conceito de hospitalidade, em certo período, a delimitação da realidade é instrumentalizada por meio da fragmentação de “objetos”, que podem ser categorizados como a hospitalidade urbana (de onde provém a ideia do gestor como anfitrião). Além disso, um espaço urbano no qual as relações sociais desdobram-se; infraestrutura que viabiliza a prática do turismo, qualidade dos serviços que dão um caráter acolhedor ao visitante, porém, não de forma engessada, mas dinâmica e associada às políticas públicas que norteiam o comportamento de uma sociedade em um determinado tempo, emergindo, assim, as práticas discursivas.

Nesse contexto, após receber o título de “Patrimônio Cultural da Humanidade” em 1997, a cidade de São Luís põe em evidência discursos que apontam para uma nova identidade dada à cidade. A partir desse momento, a hospitalidade como prática é associada à estrutura física e à história que essas estruturas – monumentos, praças, ruas e casarões – trazem consigo, sendo relevante, para o visitante, uma experiência agradável de contemplação e apropriação da história da cidade.

O processo de reconhecimento se dá por meio das trocas de informações, dando à hospitalidade um sentido mais estático e demarcado pelos fatores infraestruturais, destacando um discurso voltado para as políticas de preservação do patrimônio para uma possível hospitalidade.

Assim, de maneira genealógica, os fatos transcorrem ao longo da história, ora promovendo as práticas discursivas, ora sendo por elas promovidos em uma determinada ordem discursiva.

O discurso da hospitalidade cria um espaço fluido em relação à temporalidade, pois envolve o tempo passado que não subscreve, mas permanece nas práticas da hospitalidade e em seus conceitos usuais, com um sujeito ora coletivo e ora individual que, juntamente com os discursos vigentes, adotam diversos conceitos de hospitalidade a cada período.

Esse panorama ocorre dentro de uma ordem discursiva que permite, na atualidade, a constituição de um sujeito histórico e discursivo, capaz de erigir um conceito próprio de hospitalidade a partir de seus referenciais discursivos.

Com isso, percebe-se que há uma rede discursiva que envolve a hospitalidade, na qual a emergência de um discurso significa mais um dentro de um conjunto de discursos que interagem entre si, produzindo efeitos de sentido, dando, assim, sentido às práticas concretas.

Nota-se que há uma articulação do discurso de hospitalidade com outros discursos como o da cidade, do turismo, do espaço urbano e do setor econômico, entrecruzados com os discursos da história e das políticas, no que diz respeito à emergência dos enunciados-discursos.

Essa rede discursiva semântica/verbal, em que efluem os conceitos de hospitalidade, tem como objetos aspectos arqueológicos¹ da memória, da história e das relações de poder por elas geradas, que permitem compreender a inter-relação entre o discurso, a história e o sujeito, de forma que se possa apontar possibilidades históricas e sociais, capazes de dizer como os discursos sobre a hospitalidade constituíram-se em cada contexto histórico.

A partir dessas noções, emerge uma articulação frenética entre discurso, hospitalidade, cidade, espaço urbano e turismo, articulação que pode ser abordada numa perspectiva foucaultiana da genealogia dos discursos, como propõe esta pesquisa.

¹ Refere-se à ideia de arquivo, que para Foucault (s/a, apud GREGOLIN, 2004, p. 70) representa um “[...] jogo de regras que determinam numa cultura o aparecimento e o desaparecimento dos enunciados, sua permanência e sua extinção, sua existência paradoxal de acontecimentos e de coisas”.

2.1 A propósito da genealogia do conceito de hospitalidade

Tomando como base a perspectiva foucaultiana, apresenta-se uma genealogia do conceito de hospitalidade com base em práticas discursivas, que o constitui em diferentes campos, como o social, o econômico e o político, destacando as relações de poder que se constroem e emergem nessa engenharia discursiva. Assim, a hospitalidade encontra-se fluida, com referências diversas em cada sociedade e tempo histórico.

À vista disso, a hospitalidade vem sendo abordada por muitos estudos atualmente no Brasil, com um crescente interesse por pesquisas sobre a temática. Tem sido investigada e difundida por diversas óticas, a partir de diferentes tendências epistemológicas e correntes teóricas provenientes de diversas áreas do conhecimento, como: turismo, hotelaria, história, psicologia, sociologia, antropologia, literatura, economia, arquitetura, urbanismo dentre outras. De acordo Camargo (2004, p. 49), “[...] a hospitalidade, enquanto objeto de estudo acadêmico, é bastante recente”.

Em meio a essa imensa rede de saberes, emergiram discursos que construíram a genealogia da hospitalidade, em diferentes momentos históricos, que fomentaram diversos conceitos e paradigmas. Suas interpretações, no domínio dos conceitos e das categorias, estão relacionadas a vários contextos, tais como o turismo, a cidade, centros históricos ou urbanismo.

Esses contextos apoiam-se em práticas discursivas, que permitem compreender o funcionamento dos discursos. De acordo com Baronas (2007, p. 172):

[...] tomando-os não mais com conjuntos de signos e elementos significantes que remeteriam a determinadas representações e conteúdos [...] mas como um conjunto de práticas discursivas que instauram os objetos sobre os quais enunciam, circunscrevem os conceitos, legitimam os sujeitos enunciados e fixam as estratégias seriais que rareiam os atos discursivos.

Com base nesta ideia, na hospitalidade, essas práticas discursivas podem ser percebidas no campo econômico, no qual a hospitalidade é tida como uma mercadoria, sendo considerada uma indústria, enquanto no campo social as práticas estão relacionadas à ideia de acolhimento e cortesia, de bem receber.

Já no campo político, a hospitalidade insere-se nas políticas públicas mais diretamente ligadas ao turismo no sentido de promover e potencializar a atividade turística no país e em cada localidade, de acordo com suas peculiaridades.

Os contextos em que se apoiam a hospitalidade – turismo, cidade, centros históricos e urbanismo – estão embasados, segundo Grinover (2007), em práticas discursivas que ora revelam o sentimento de acolhimento e proteção ao visitante – referente à ideia de hospitalidade em seu aparecimento, relacionada à dádiva –, e ora apresenta-se como uma tendência pós-moderna materializada nas novas relações de consumo, na diversidade cultural e nas regras emitidas pelas estruturas de cada sociedade na contemporaneidade, relacionada ao comércio.

Com isso, os estudos sobre o conceito de hospitalidade produzem sentidos que podem estar relacionados à ideia de dádiva e de comércio, no interior de duas escolas (CAMARGO, 2004, p. 10, grifo nosso):

- a) a **francesa**, que se interessa apenas pela hospitalidade doméstica e pela hospitalidade pública e que têm na matriz maussiana do dar-receber-retribuir a sua base, ignorando a hospitalidade comercial;
- b) e a **americana**, que passa ao largo dessa matriz e para a qual tudo acontece como se da antiga hospitalidade restasse apenas a sua atual versão comercial, baseada no contrato e na troca estabelecidos por agências de viagens, operadoras, transportadoras e por hotéis e restaurantes.

Na escola francesa estão os teóricos franceses vinculados a centros de estudos e pesquisas da Universidade de Paris, como os sociólogos Anne Gotman e Alain Caillé, Emmanuel Lévinas e Jacques Derrida; destaca-se, também, a pesquisadora portuguesa Isabel Baptista.

No Brasil, têm-se estudos desenvolvidos por autores como Luiz Octávio de Lima Camargo, um dos primeiros estudiosos da área, Ada de Freitas Maneti Dencker, Celia Maria de Moraes Dias, Lucio Grinover, entre outros.

Para os autores da escola francesa, a hospitalidade está relacionada à integração e socialização fundamentadas em um conjunto de normas que norteiam a relação entre o hóspede e o anfitrião.

Na opinião de Camargo (2004, p. 17-18), a hospitalidade, nesse viés, é “[...] um conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social e cuja observância não se limita aos usos e costumes das sociedades ditas arcaicas ou primitivas”.

Já na escola americana, autores como Conrad Lashley – que também se remete a outros sentidos de hospitalidade – Alison Morrison, Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Geraldo Castelli, dentre outros, entendem a hospitalidade como uma relação comercial.

De acordo com Lashley (2004, p. 19):

A oferta da hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes que, no fim, causam impacto sobre a natureza da conduta hospitaleira e da experiência da hospitalidade.

Dentro da concepção genealógica, esses enunciados sobre as linhas francesa e americana, que fundamentaram os conceitos de hospitalidade em cada período histórico, sugerem uma aproximação entre elas no percurso histórico da hospitalidade quando emerge a ideia de acolhimento, de cortesia, gentileza, que perdura nas diversas formações discursivas do sentido de hospitalidade, em cada tempo, compondo uma ordem discursiva.

Na antiguidade, as regras “não escritas” da hospitalidade, o acolhimento cortês era o mais importante na relação entre visitante e anfitrião, sendo a qualidade dos “serviços” e a infraestrutura, pontos secundários para uma condição hospitaleira. Atualmente, o valor dos serviços passou a ser secundário na ausência de uma atitude hospitaleira, como na antiguidade e em diversos momentos da história.

Da mesma forma, pode-se apontar um afastamento na modernidade quando a sociedade se apresenta com novos hábitos de consumo e a hospitalidade passa a ser vista por um olhar mercadológico, no qual a ideia de hospitalidade está relacionada a aspectos estruturais e na qualidade técnica dos serviços, deixando em segundo plano a prática de uma hospitalidade por cortesia ou por gentileza, como outrora.

A partir destes enunciados, a genealogia do conceito de hospitalidade é traçada ao longo da história, por meio de diversas práticas discursivas que permitem várias formas de interpretações dos seus sentidos construídos a cada período histórico e em cada sociedade. Assim, em seu sentido emergente, os estudos acerca da hospitalidade reportam-se à história das viagens, à criação dos primeiros meios de hospedagem e ao fornecimento de alimentação aos viajantes.

Para Walker (2002, p. 04), o discurso precursor da hospitalidade vem da antiguidade, cerca de 1.700 a.C., sendo “[...] a ideia de hospitalidade tão antiga quanto a própria civilização”. Enquanto que Chon e Sparrowe (2003) acreditam que a hospitalidade emerge cerca de 3.000 a.C., em virtude das viagens de negócios, nas quais os comerciantes sumérios viajavam pelo reino da Mesopotâmia para vender grãos, necessitando de abrigo e alimentação, com o iminente surgimento dos primeiros meios de hospedagem.

Nesta perspectiva, a ideia de hospitalidade pode ser considerada tão antiga quanto o ato de deslocamento do homem, sendo um processo no qual as relações sociais que se sucedem se associam com a história, a cultura e com as sociedades de cada lugar. Conforme

Grinover (2007, p. 20), “[...] a história da hospitalidade é a história do homem, de seus encontros, de seus diálogos e de tudo aquilo que ele tem criado para facilitar sua aproximação com seus semelhantes”.

Esse discurso associa hospitalidade ao princípio de receber o outro e oferecer-lhe acolhimento afetuoso, transparecendo a qualidade do semelhante de ser hospitaleiro, ressaltando a ideia de que o homem cria regras, mesmo que inconscientemente, que facilitam seu relacionamento com seus semelhantes sendo a hospitalidade um modo privilegiado de encontro interpessoal, marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro (BAPTISTA, 2002).

A hospitalidade, nesse período, ainda era tida como forma de obediência a uma ordem divina, sendo indispensável para uma acolhida religiosa, movida pela solidariedade e amor ao próximo. Ressaltam Chon e Sparrowe (2003), o caráter religioso como relevante no processo de desenvolvimento da hospitalidade ao estimularem as viagens a partir das peregrinações dos cristãos a Jerusalém e Belém e, ainda, dos mulçumanos a Meca, contribuindo para a emergência da hospitalidade. De acordo com Camargo (2002, p. 05), a hospitalidade é:

Princípio básico de um grande número de ordens religiosas católicas, desde os primeiros beneditinos e cistercienses, cujos mosteiros até hoje cultuam as regras originais da hospitalidade e muitos deles vêm mesmo se transformando em hotéis e pousadas. A noção de hospitalidade coaduna-se com os princípios básicos de todas as religiões.

Esse sentido é muito utilizado na Europa, também durante a Idade Média, para constituir acomodação gratuita e atitude generosa para os indigentes e aos que viajam em busca de um lugar sagrado ou de um bem espiritual, caracterizando sua emergência no ocidente.

Garantir a integridade física do viajante também fazia parte dessa ideia de hospitalidade proveniente de acolhimento, considerado sagrado o ato de receber um estrangeiro, sem questioná-lo sobre o motivo de sua viagem, seu nome e oferecer-lhe comida e bebida, a partir de rituais que eram obrigatórios entre os gregos e depois entre os romanos. Sobre esse pensamento, Grinover (2007, p. 35), em seus estudos sobre a hospitalidade, afirma:

Durante toda a estada, o estrangeiro era protegido por seu anfitrião contra qualquer tentativa de agressão, e a violação dos direitos da hospitalidade era considerada um ato criminoso. Dever e direito sagrado particularmente, no mundo cristão, a

hospitalidade, pregada e ensinada pelos apóstolos do Antigo Testamento para fazer de cada casa cristã um “albergue de Cristo”.

Esse entendimento religioso dado à hospitalidade é reforçado ainda por Boff (2005), que associa a emergência da hospitalidade a um viés religioso, e fundamenta seu conceito de hospitalidade no mito Báucis e Filêmo², afirmando que quem acolhe o peregrino, o estrangeiro e o pobre, hospeda a Deus.

Este sentido de hospitalidade também é percebido na Grécia pela sua acentuada religiosidade, sendo o ato de acolher um estrangeiro como algo sagrado. Pontua Grinover (2007), a hospitalidade monástica como exemplo de hospitalidade na história ocidental, reforçando a ideia de hospitalidade associada ao bem receber e à dádiva dos deuses.

Ocorre no século XVIII o aumento das viagens por questões religiosas e também comerciais, surgindo a necessidade de lugares que pudessem hospedar esses viajantes. Segundo destaca Walker (2002, p. 05), “O incremento do comércio e, conseqüente, das viagens, fez com que o aparecimento de alguma forma de acomodação para se passar a noite se tornasse uma necessidade absoluta”. Essa prática discursiva possibilita que a ideia de hospitalidade estenda-se aos peregrinos, mercadores e diplomatas, como bem coloca Ferraz (2013), propagando ainda mais a necessidade de uma acomodação para os viajantes.

Nesse contexto do século XVIII, com a ampliação das estradas e o aumento das viagens de carruagens, as estalagens e tavernas começam a servir refeições e estabelecem preços e horários de funcionamento, dando à hospitalidade um perfil de comércio.

Percebem-se vários discursos a respeito da emergência da hospitalidade, atribuindo-lhe duas possíveis interpretações iniciais: o que lhe dá sentido de acolhida e caridade, dádiva; e a ideia de troca, de comércio, traçando diversos percursos que fizeram emergir várias práticas discursivas.

Neste primeiro momento histórico, a hospitalidade era balizada por sentidos como proteção, benevolência, a de suprir necessidades básicas como comida, bebida e acomodação,

² **Mito** grego da hospitalidade, registrado pelo poeta romano Públio Ovídio (43-37 d.C.), na obra *As metamorfoses*. Conta que, certa vez, Júpiter e seu filho Hermes quiseram saber como andava o espírito de hospitalidade entre os humanos e disfarçaram-se de pobres passando a peregrinar pelo mundo. Passando por diversas experiências, foram maltratados por uns, ignorados e expulsos por outros. Entretanto, ao passarem por uma choupana onde morava um casal de velhinhos – Filemon e Báucius –, foram chamados e acolhidos por eles, tiveram seus pés lavados, foram alimentados e ainda puderam descansar na própria cama dos anfitriões. Caiu uma grande tempestade, inundando todo o povoado e os velhinhos manifestaram o desejo de sair para ajudar os vizinhos. Quando a tempestade cessou, a choupana transformou-se em um templo dourado. Com isso, Júpiter e Hermes disseram que, devido à hospitalidade que lhes tinha sido oferecida, eles atenderiam, como deuses que eram, aos maiores desejos que tivessem. Eles então responderam que gostariam de ficar para sempre servindo a Júpiter naquele templo e, se possível, que gostariam de morrer juntos. Seus pedidos foram atendidos e, ao morrer, eles foram transformados em árvores – um carvalho e uma tília, cujas copas e galhos se entrelaçaram ao alto, mantendo-os unidos para sempre.

entre outros, ainda com um caráter desinteressado. Segundo Dias (2002, p. 98, grifo do autor): “A noção de hospitalidade provém da palavra latina *hospitalitas-atris* e traduz-se como: o ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida, recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza”.

Essa ideia atribuída à hospitalidade estava diretamente relacionada à forma de receber daquele período, fundamentada na ideia de amor ao próximo e do sagrado, e às necessidades do viajante/hóspede, que inicialmente buscava ser acolhido e se sentia satisfeito apenas por suprir suas necessidades básicas – tarefa dos conventos, mosteiros e hospitais na época. Ademais, a hospitalidade monástica era tida como exemplo de hospitalidade na história ocidental, uma vez que os monges e demais religiosos exerciam a hospitalidade com absoluta competência (GRINOVER, 2007).

Essa genealogia produz o conceito de hospitalidade, segundo práticas discursivas que apontam para uma regularidade no sentido de hospitalidade associada à dádiva que se remete à troca, porém, não trocas materiais necessariamente, mas por meio de relações sociais. Dentro deste contexto, o conceito de dádiva emergiu a partir da obra “Ensaio sobre a dádiva e o dom” (1974), de Marcel Mauss³, que apoia seu conceito de dádiva na tríplice relação de “dar-receber-retribuir”.

O tripé dar-receber-retribuir está relacionado ao caráter de reciprocidade da hospitalidade no qual:

Dar na hospitalidade significa receber o hóspede desprovido de restrições; ser receptivo para que haja comunhão de interesses. Assim, o **retribuir** ou o **receber** não é apenas um ato contínuo de uma obrigação de devolver a hospitalidade recebida é o comprometimento com a situação (ROSALINO, 2006, p. 20, grifo nosso).

Na sua obra, Mauss (2003) analisa essa tríplice relação em diversas sociedades chamadas por ele de “arcaicas”, e relata por meio de vários exemplos como a hospitalidade pode ser compreendida como parte do processo de trocas não mercantis, bem como as relações sociais constituídas nessas sociedades e os ritos que envolvem as relações.

³ Marcel Mauss foi um sociólogo e antropólogo francês, considerado o “pai” da antropologia francesa. No *Ensaio sobre a dádiva e o dom* - que em 1950 foi incorporado ao livro *Sociologia e antropologia* - Mauss disserta sobre a maneira como o comércio de objetos entre os grupos constrói relacionamentos entre eles. Defende a ideia de que, ao doar ou dar um objeto (presente), o doador cria uma obrigação com o receptor que deve lhe devolver o presente. Assim, esse processo de trocas que ocorrem entre indivíduos de um grupo e entre diferentes grupos resultaria em uma das primeiras formas de economia social e da solidariedade social que une os grupos humanos. A reciprocidade das doações estabeleceu relações de fortes alianças, hospitalidade, proteção e assistência mútua.

[...] esse princípio de troca-dádiva, deve ter sido os das sociedades que ultrapassaram a fase da “prestação total” (de clã a clã e de família a família), mas que ainda não chegara ao contrato individual puro, ao mercado onde circula o dinheiro, à venda propriamente dita e, sobretudo, à noção de preço calculado em moeda pesada e reconhecida (MAUSS, 2003, p. 264).

Esse entendimento sobre a hospitalidade ainda envolve o sentido daquilo que circula para além da troca monetária, nas quais as trocas desenvolvidas ignoravam a hospitalidade com fim comercial e como este fato social total é “[...] uma das rochas humanas sobre as quais são construídas nossas sociedades” (MAUSS, 1950, p. 148).

Esse enunciado aponta um sentido de hospitalidade desprovida de interesses monetários, estando imbricadas nas relações e rituais praticados por cada sociedade em cada época, sendo o início do vínculo social sobre o qual as relações sociais são construídas.

A partir de diversos estudos, Mauss (2003) analisou as formas de contrato e o sistema de trocas e de prestações econômicas de sociedades da Polinésia, Melanésia, do Noroeste americano, e alguns modelos primordiais de Direito, como o romano, o hindu e o germânico, percebendo que:

Ademais, o que eles trocam não são exclusivamente bens, riquezas, bens móveis e imóveis, coisas úteis economicamente. São, antes de tudo, amabilidades, banquetes, ritos, serviços militares, mulheres, crianças, danças, festas [...]. Trata-se, no fundo, de misturas. Misturam-se as almas nas coisas, misturam-se as coisas nas almas (MAUSS, 2003, p. 212).

Ainda dentro destes enunciados que associam o conceito de hospitalidade ao de dádiva, Godbout (1999, p. 29) refere-se à dádiva como: “[...] qualquer prestação de bem ou de serviço, sem garantia de retorno, com vistas a criar, alimentar ou recriar os vínculos sociais entre as pessoas”.

O autor supracitado salienta, ainda, que esse entendimento afirma a ideia de hospitalidade como relacionamento interpessoal; parte das trocas geradas pela cortesia, pela amizade, pela satisfação em acolher, em receber bem, a partir das práticas culturais de cada sociedade, porém, sem interesse monetário, manifestando-se de forma mais familiar, amigável, podendo-se dizer de forma doméstica, baseada na relação com o outro, entretanto, imersa na realidade.

Afirma Camargo (2004, p. 19) que “Toda hospitalidade começa com uma dádiva. [...] A dádiva desencadeia o processo de hospitalidade [...] numa perspectiva de reforço do vínculo social”. Esse enunciado permite entender que um dos objetivos da hospitalidade é

estabelecer o vínculo social a partir de trocas sem sentindo comercial, sendo estabelecida a partir das relações interpessoais por meio de regras implícitas.

Nessa esteira, Camargo (2004, p. 31) delinea essas relações a partir de rituais não escritos, afirmando que:

O aspecto de expressão não escrita da hospitalidade é um processo de comunicação interpessoal, carregado de conteúdos verbais e não-verbais, os quais constituem fórmulas rituais que variam de grupo social para grupo social, que são lidas como desejo ou recusa do vínculo humano.

Tal discurso sobre a hospitalidade leva a observar suas várias facetas e a ser interpretada de diferentes formas, a partir das diversas maneiras que se manifestam em cada grupo social. Porém, decorre com base na sua cultura, que orienta o relacionamento interpessoal, caracterizando a hospitalidade em cada local e construindo, então, uma representação de hospitalidade.

Em concordância com esse pensamento, Baptista (2002, p. 162) acredita que:

[...] em uma hospitalidade que aproxima as pessoas, de modo que suas práticas sejam vivenciadas em todas as situações da vida. Ela não aposta numa hospitalidade artificial, reduzida a um ritual de comércio, de gestos e cortesia falsa, mas numa hospitalidade mais humana baseada no acolhimento, na solidariedade, na sensibilidade que só o outro pode dar.

O conceito de hospitalidade, segundo uma análise genealógica, emerge de diversos discursos provenientes de um período histórico, que compreende desde a Antiguidade até o início da modernidade. Esse espaço de tempo, no entanto, apresenta-se materializado por meio de fatos históricos que provocaram mudanças em toda estrutura social, no modo de viver das pessoas que apresentavam necessidades básicas de acolhimento, representadas pela oferta de abrigo, comida e bebida.

Essas representações apresentam relações discursivas sobre o conceito de hospitalidade para esse período histórico-social com os discursos religiosos da época, estabelecendo uma relação interdiscursiva. Assim, produz-se um conceito de hospitalidade ligada aos princípios religiosos como a ideia de dádiva, de relacionamento interpessoal, de amizade, de trocas não monetárias, mas de valores alicerçados da tríplice relação de dar-receber-retribuir, como um “[...] ritual básico do vínculo humano” (CAMARGO, 2004, p. 16).

Outro ponto relevante é a relação da hospitalidade à emergência do turismo, pois a necessidade de dar abrigo, receber e oferecer comida e bebida surge juntamente com o ato de deslocamento do homem por meio da ocorrência de viagens que, desde a antiguidade, foram

descritas por fuga dos inimigos devido às guerras entre os povos vizinhos; na Idade Média já havia relatos históricos de viagens com caráter religioso e comercial, ainda que de forma mais discreta. A partir destes enunciados, alguns conceitos são produzidos acerca da hospitalidade.

Para Gotman (2001 apud GRINOVER, 2002, p. 26), a hospitalidade:

[...] é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio, é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido [...].

Após esse período histórico no contexto da hospitalidade, da Antiguidade à Idade Média, no qual emergiram alguns conceitos a partir de várias práticas discursivas, passa-se à contemporaneidade com a ideia de hospitalidade associada ao turismo, ao ter seu percurso histórico entrelaçado com ele, a partir da emergente necessidade e motivos de viagens. Afirma Grinover (2007, p. 58) que:

Para muitos, a história da hospitalidade confundiu-se, ao longo dos anos, com aquela do turismo. Entretanto, com a função de acolhimento, modificou-se, analisada sob o ângulo do turismo, deve ser colocada no contexto geral da evolução dos valores morais, espirituais e culturais da sociedade moderna.

Com essa ressalva que leva a relações interdiscursivas entre hospitalidade e turismo apontados em direção à modernidade, Berman (2007, p. 17) afirma sobre esse período que “[...] a vida, a arte, o pensamento moderno, têm uma capacidade de autocrítica e autorrenovação perpétuas”.

O pensamento de Berman (2007) vem fomentar o caráter fluido da hospitalidade, que está em constante reconstrução, em virtude das características sociais da modernidade, na qual tudo é instável. Nesse meio, emergem discursos que ora estão esquecidos, ora são apagados, ora sobressaem, em uma teia interdiscursiva que entrelaça discursos de variados campos como social, o das artes, da cultura, do patrimônio, dentre outros.

Desponta, desta maneira, uma nova época. Inicia-se um período pós-moderno conduzido por muitas discussões sociológicas, que intensificam as mudanças nas estruturas sociais, na construção das políticas públicas, na educação, nas artes, não sendo diferente para a hospitalidade.

A pós-modernidade traz muitas discussões e transformações sociais a partir de seus conceitos e ideologias, nas quais, de acordo com (SEIDMAN, 1994 apud LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 310):

Os conceitos de pós-modernismo giram em torno da noção de uma personalidade com múltiplas identidades e associações grupais, que está enredada por conflitos heterogêneos, com diversas possibilidades quanto à obtenção de poder com ênfase nas discussões sobre a pós-modernidade.

Assim, nesse momento pós-moderno, a partir de diversas transformações ocorridas e materializadas em diversos campos, com os paradigmas científicos, culturais e sociais, emergem diversos enunciados que passam a desenhar as estruturas e relações sociais e, ainda, uma nova ordem discursiva, gerando mudanças no conceito de hospitalidade em resposta a essas transformações. Imerso nesse período, segue a trajetória histórica da hospitalidade, dando continuidade ao percurso genealógico do seu conceito.

No período que antecede os séculos XVI ao XVIII, presenciavam-se novos hábitos de vida, porém, tais hábitos não se dão de forma consciente entre as pessoas, emergindo um momento de grandes revoluções.

Por volta 1789, teve início a Revolução Francesa que se caracterizou como um momento de grandes conflitos sociais e econômicos, e gerou mudanças em todas as esferas da vida social, porém, não alcança a modernidade de forma completa apesar das intensas transformações vividas pela sociedade daquela época. Simultaneamente, neste momento as colônias francesas transformaram-se em cidades e as tavernas tornaram-se centros sociais e políticos, refletindo uma crescente influência cultural francesa (WALKER, 2002).

Ainda nessa época, ocorre a Revolução Industrial por volta de 1840, entre o século XIX, trazendo muitas mudanças econômicas e sociais e, principalmente, nos meios de produção, o que provocou o abandono da agricultura de subsistência pelos trabalhadores nas áreas rurais que migraram para os centros das cidades em busca de empregos em fábricas e restaurantes, adotando um novo estilo de vida, gerando o aumento da necessidade de viajar e hospedar.

A Revolução Industrial ainda teve como produto o capitalismo; a ideia de receber e hospedar consolidou-se nesse momento como uma atividade econômica na qual o sentido de hospitalidade, a partir da prática de receber e hospedar, é vista por um viés econômico, com o objetivo maior de trocas monetárias, sendo desenvolvida comercialmente. Com isso, a prática da hospitalidade adota novas representações, surgindo, no século XIX, os hotéis padronizados com *staff*⁴ e com gerentes e recepcionistas.

Emerge, assim, a ideia de prestação de serviços que produzem novos discursos sobre a hospitalidade, novos conceitos e interpretações para além do bem receber, do

⁴ Funcionários assistentes, auxiliares.

acolhimento, da gentileza, baseados na concepção de dádiva. Esse olhar que apresenta um conceito embasado nas concepções da linha americana passa a sobressair neste momento pós-moderno, fazendo uma ruptura com a ideia que prevalecia na Idade Antiga de hospitalidade, no sentido de cortesia e dádiva para um sentido de hospitalidade comercial, fundamentada na qualidade dos serviços em aspectos infraestruturais e operacionais.

O século XIX delinea, desta maneira, grandes contribuições para os sentidos que a hospitalidade pode estar relacionada, modificando seus conceitos e expandindo suas práticas, caminhando de um pensamento emergente da concepção de acolhimento, relacionamento interpessoal e dádiva – porém, sem desfazer-se dele – chegando a uma ideia de troca, de comércio e serviços.

De acordo com Plentz (2005, p. 62):

Ao contrário do que foi visto no estudo de Mauss, o processo e a importância do ritual, da cultura da troca tornou-se algo mecanizado, em que a importância real da troca já não está mais em seu significado, mas no valor comercial e no valor de uso do que está sendo trocado.

Esse pensamento toma, ainda, mais forma no século XX, no qual acontecimentos históricos como as duas Guerras Mundiais trouxeram mais transformações em todas as esferas sociais, por meio da globalização⁵ e dinamização do capitalismo.

Neste estudo, o conceito de Grinover (2002) sobre globalização será o norteador para as discussões, haja vista a diversidade dos conceitos de globalização ao longo da história regidos por vários discursos a cada tempo e por diferentes áreas como a economia, sociologia, antropologia, dentre outras.

Assim, por meio da globalização houve um aprofundamento da integração entre os campos social, econômico, político e cultural, e ainda na ideia de espaço geográfico, a partir da aproximação dos mercados com a intenção de interligar os continentes, principalmente nas esferas cultural e econômica, expressando o funcionamento das economias nacionais em redes e em tempo real, como unidades de um todo global (GRINOVER, 2002).

Ainda no século XIX, houve um avanço no campo tecnológico que caracterizou uma Revolução Tecnológica, favorecendo e transformando as formas de comunicação interpessoal, assim como a velocidade das informações, culminando na expansão e consolidação do sistema capitalista.

⁵ “A globalização é o conjunto de processos que permite produzir, distribuir e consumir bens e serviços, a partir da valorização dos fatores de produção, materiais e imateriais, organizados em bases mundiais, para mercados mundiais” (GRINOVER, 2007, p. 116).

Isso produziu novos sentidos ao conceito de hospitalidade para além daqueles ocorridos no início do século XV e XVI, em que o homem europeu estabelecia contato com povos de outros continentes, construindo relações comerciais e culturais por meio das Grandes Navegações e Descobertas Marítimas.

A partir do século XIX, as relações comerciais irão influenciar o olhar sobre a hospitalidade: o sentido comercial de hospitalidade passa a permear novos conceitos de hospitalidade fundamentados pelos autores da escola americana que definem a hospitalidade a partir de um viés comercial. Assim, Dencker (2004, p. 189) afirma que:

[...] nas relações de hospitalidade comercial receber deixa de ser uma atribuição da esfera doméstica e passa a ser realizado com equipamentos gerenciados por empresas e sujeitas, portanto, às normas que regulam o mercado.

Neste mesmo entendimento, pontuando o olhar comercial atribuído à hospitalidade no século XIX, Montandon (2003, p. 142, grifo nosso) diz que:

Qualificar [de hospitalidade] a hospedagem comercial não é escandaloso desde que estejamos de acordo com as definições. A utilização **comercial** do termo indica, em todo caso, como a hospitalidade permanece uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem sucedida entre os homens, quer sejam clientes, amigos ou simplesmente estrangeiros com a mão estendida.

Intervém Gotman (2008, p. 117) na ideia dada à hospitalidade num sentido comercial, insinuando uma interpretação, na qual se percebe uma “[...] tentativa ingênua e ideologicamente comprometida de camuflar o apelo mercadológico de venda de algo [...]”, referindo-se ao turismo no qual ocorreria uma falsa hospitalidade, já que o interesse seria monetário.

Nesse conjunto de enunciados, Lashley (2004, p. 19) afirma ainda que:

A oferta de hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes que, no fim, causam impacto sobre a natureza da conduta hospitaleira e da experiência da hospitalidade.

Assim, o caráter desinteressado de acolhimento firmado no sentido de dádiva não norteia essa ideia de hospitalidade voltada à esfera comercial, já claramente centrada na qualidade dos serviços prestados ao receber um hóspede, sem as características da hospitalidade, outrora no sentido doméstico, em que a relação hóspede/anfitrião era pautada nos sentimentos de amizade, acolhimento e receber bem.

A partir dos acontecimentos ocorridos nas últimas décadas advindos da modernidade e pós-modernidade, como industrialização, a explosão demográfica desencadeando o processo de urbanização, o avanço da tecnologia e as novas formas de economia, geraram um grande interesse no campo científico que provocaram ainda mais mudanças e expandiram os conceitos e lugares de hospitalidade, dando vazão a novos estudos e possibilidades de hospitalidade.

Com isso, emergindo de duas vertentes conceituais, francesa e americana, com a pós-modernidade a hospitalidade expande suas formas e seus conceitos, a partir de novos estudos. Assim, Camargo (2004) reexamina os conceitos propostos por essas duas vertentes acirrando novas discussões a partir dos teóricos brasileiros e estrangeiros, produzindo novas possibilidades de estudos sobre o fenômeno da hospitalidade, inclusive em uma dimensão empírica.

Nessa reinterpretação feita por Camargo (2004), o autor elencou em dois eixos os tempos e os espaços “hospitalidade”, que são: um cultural e outro social, compreendendo as variáveis que estabeleceriam os domínios e as possibilidades de hospitalidade, sendo as:

[...] as variáveis que identificam os tempos da hospitalidade (ou os momentos em que se exercem as práticas sociais inerentes à hospitalidade) e (b) as variáveis que identificam os espaços da hospitalidade (ou os ambientes onde a prática social da hospitalidade se desenrola) (SPOLON, 2009, p. 04).

O eixo cultural diz respeito à recepção de pessoas, hospedagem, alimentação e entretenimento, compreendendo cinco variáveis: recepcionar e receber pessoas; hospedar; alimentar; entreter. Já o eixo social, compreende quatro novas categorias: doméstica; pública; comercial e; privada (STOLL, 2006).

A categorização da hospitalidade, dessa forma, é estabelecida a partir dos seus domínios dados, de acordo com Camargo (2003), por meio do cruzamento destas categorias de variáveis, emergindo novas possibilidades de estudos sobre a hospitalidade.

Essas categorias estão melhores descritas no quadro a seguir:

Categoria	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa de forma intencional ou casual	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas	Receber em casa para refeições e banquetes	Receber para refeições e festas
Pública	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso	Hospitalidade proporcionada pela cidade e pelo país	A gastronomia local	Espaços públicos de lazer e eventos
Comercial	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis, hospitais, casas de saúde, presídios	A restauração	Eventos e espetáculos; espaços privados de lazer

Virtual	A net-etiqueta do enviar e receber mensagens por meios eletrônicos	Sites e hospedeiros de sites	A gastronomia eletrônica	Jogos e entretenimento
----------------	--	------------------------------	--------------------------	------------------------

Quadro 1: Categorias/domínios da hospitalidade
 Fonte: Adaptado de Camargo (2003, p. 19).

Os conceitos e estudos sobre a hospitalidade passam por uma disputa de discursos em relação ao seu referencial teórico, que emergem de vários lugares, nos quais a hospitalidade social e pública apresenta práticas mais subjetivas de análise como relações sociais, manifestações culturais e atos políticos, enquanto que as hospitalidades comercial e virtual podem ser analisadas de forma mais empírica, por meio de fatos, documentos, dados e objetos técnicos, por exemplo.

É a partir da esfera pública que os estudos de hospitalidade podem ser associados ao urbanismo, sendo a hospitalidade pública o lugar de onde emerge a ideia de hospitalidade urbana, que delinea a relação entre o espaço físico da cidade, seus habitantes e visitantes, na qual este trabalho científico se concentra, usando de intercessões entre suas categorias, haja vista o cenário da pesquisa.

Dentro deste contexto de novas configurações e enunciados de hospitalidade, Lashley (2004, p. 5 - 6) propõe, ainda, três domínios para hospitalidade: social, privado e comercial, sendo que “[...] cada domínio representa um aspecto da oferta da hospitalidade, que é tanto independente quanto sobreposto”.

Tem-se, deste modo:

a) O domínio social da hospitalidade, que considera os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição de hospitalidade ocorrem junto com os impactos de forças sociais sobre a produção e o consumo de alimentos, bebidas e acomodação;

b) O domínio privado, que considera o âmbito das questões associadas à oferta da “trindade” no lar, assim como leva em consideração o impacto entre o relacionamento entre anfitrião e hóspede;

c) O domínio comercial, que diz respeito à oferta de hospitalidade enquanto atividade econômica e inclui as atividades dos setores tanto privado quanto público.

Conceitua Lashley (2004, p. 22) hospitalidade, como “[...] uma troca contemporânea, idealizada para aumentar a reciprocidade e bem-estar entre as partes envolvidas, por meio da oferta de alimentos, e/ou bebidas, e/ou acomodações”.

Percebe-se, que a escavação genealógica do conceito de hospitalidade emergiu de duas escolas: uma francesa e outra americana, que ao longo da história proporcionaram várias formas de representações de hospitalidade por meio dos diversos sentidos discursivos em cada período histórico-social, passando por mudanças nesse percurso, gerando relações interdiscursivas ao ter seus discursos atravessados por outros de diversos lugares (sociais, econômicos, políticos, dentre outros).

Com a pós-modernidade, a hospitalidade passa a ter novos sentidos em resposta a essa época, na qual bebe dos discursos de todos os outros períodos, mantendo com eles um domínio de memória e formando com eles relações interdiscursivas.

Atualmente, o conceito de hospitalidade apresenta-se em meio a uma disputa de discursos e práticas discursivas, que produzem diversas representações e sentidos, dependendo dos lugares que se encontra.

Para este trabalho, a hospitalidade urbana que emerge recentemente com os estudos de Luiz Octávio de Lima Camargo, e pode ser considerada uma derivação ou ainda entrelaçada à hospitalidade pública, porém, com constantes cruzamentos com as demais categorias estabelecidas por esse autor, e ora por enunciados como os de Conrad Lashley e Alison Morrison, já que há uma relação discursiva entre todas as esferas, sejam elas social, econômica, política ou cultural, que produzem, a cada tempo, novas representações e lugares de hospitalidade.

As relações da hospitalidade com o turismo e a cidade se apresentam em uma teia de discursos que caracterizam as formas como a hospitalidade acontece, sendo esta as interdiscursividades discutidas no próximo tópico.

2.2 O discurso da hospitalidade, a cidade e o turismo

De acordo com Carvalho (2009, p. 13), “A genealogia para Foucault corresponde a uma concepção teórico-metodológica cujo objetivo é perscrutar a história”. Porém, não da forma convencional de se fazer história, mas recusando a categoria de causalidade e valorizando a categoria de acontecimento.

Neste capítulo, lança-se um olhar sobre como os conceitos de hospitalidade vão se construindo a partir dos diversos discursos e práticas discursivas de outros campos do conhecimento que a entrecruzam, e das relações de poderes que emergem nesse emaranhado de discursos, não sendo a genealogia, desta maneira, uma metodologia restrita a um sistema fechado e amarrado em apenas alguns pressupostos e paradigmas metodológicos.

Deste modo, os diversos sentidos sobre hospitalidade permitem perceber as práticas discursivas que possibilitam sua emergência nos mais diversos lugares, constituindo-se com eles indissociáveis lugares de intercessão, justamente por serem nesses espaços que a hospitalidade acontece. Como afirma Ferraz (2013, p. 29):

A hospitalidade envolve a dupla relação humana: a relação com o outro e a relação com o lugar, ou com o espaço. E esses espaços são representados em três domínios: doméstico – espaço da casa; comercial – espaço do hotel; e público – o espaço da cidade.

Acredita Lashley (2004) que, de modo simultâneo, cada domínio representa um aspecto da oferta de hospitalidade que é tanto independente como sobreposto. O domínio público que se refere ao espaço da cidade representa bem essa sobreposição já que na cidade todas as formas de hospitalidade se entrecruzam na produção da hospitalidade urbana, “[...] contendo na cidade todo e qualquer contexto de hospitalidade” (GRINOVER, 2016, s/p).

Por sua complexidade e interdisciplinaridade, a hospitalidade urbana ainda é um tema recente e não apresenta um conceito claro. Sobre esse tema, são precursores, no Brasil, Camargo (2002, 2003, 2004, 2008) e Grinover (2002, 2007), que vêm apresentando novas perspectivas e abrindo espaços para novas possibilidades de pesquisas em hospitalidade nesse campo.

Ao abordá-la, diversos autores fazem apontamentos constantes em direção aos aspectos urbanos, “[...] sejam eles econômicos, sociais, culturais, políticos, patrimoniais, espaciais e turísticos” (FERRAZ, 2013, p. 20).

Com este entendimento, a hospitalidade urbana tem na cidade seu principal lugar, sendo atravessada por diferentes conceitos como espaço⁶, urbanização⁷; fenômenos como turismo; e fatos sociais, normas sociais, valores, convenções e regras.

De acordo com Camargo (2008, p. 19):

É preciso entender, na hospitalidade substantiva, o fato social que se concretiza no encontro de alguém que recebe (anfitrião) e alguém que é recebido (hóspede) e a ética implícita. Esse fato social se desenrola em vários cenários, da casa aos países.

⁶ “O espaço se define como um conjunto de formas representativas de relações sociais do passado e do presente e por uma estrutura representada por relações sociais que se manifestam através de processos e funções” (SANTOS, 1978, p. 122).

⁷ O fenômeno da urbanização é consequência de fatores antigos, pois, com a crise do sistema colonial houve uma mudança na economia que favoreceu o mercado urbano, assim grande parte da mão-de-obra utilizada no campo, muda-se para a cidade (SILVA, 2007). Ainda de acordo com Santos (2008, p. 13): “[...] a urbanização é um fenômeno não apenas recente como também crescente, e em escala planetária [...] desenvolvida com o advento do capitalismo aparece na Europa como fato moderno logo depois da Revolução Industrial. [...] Mais recentemente, e paralelamente à modernização ela se generaliza nos países subdesenvolvidos”.

Há uma passagem das representações relativas à hospitalidade doméstica para as novas representações que a hospitalidade produz, convergindo para hospitalidade urbana e trazendo novos cenários marcados pelo deslocamento do espaço privado para o público. Assim, também, como outros sujeitos (ou agentes) que, na hospitalidade doméstica, as relações eram estabelecidas entre o anfitrião doméstico; na urbana, esses sujeitos/agentes passam a ser o gestor público e o visitante.

Neste enredo, cabe mencionar o sentido de dádiva como o eixo ou matriz das formas de hospitalidade coexistentes em um lugar dentro de uma determinada sociedade. Inicialmente, é permitido se configurar a relação da hospitalidade urbana com a tríplice aliança que compõe o sentido de dádiva, que se materializa a partir dos direitos e deveres cívicos (FERRAZ, 2013).

Essa relação, ainda de acordo com Ferraz (2013, p. 20), é representada de maneira analógica:

[...] pelo gestor público que faz o papel de anfitrião e deve oferecer aos visitantes sensações de bem-estar, como segurança, iluminação, mobilidade urbana, saúde, educação e alimentação, entre outras. E, o hóspede, no papel de turista ou morador, retribui por meio de ações de civilidade e cidadania.

É nessa conjuntura que são construídas as diversas relações por meio da prática da hospitalidade, que se manifesta no cotidiano dos cidadãos e na relação com os turistas dentro do espaço e do uso das cidades, levando a preocupação com a qualidade ambiental urbana que deve proporcionar uma adequada infraestrutura no que diz respeito à qualidade dos espaços públicos.

Além desses, dos espaços de lazer, oferta de transporte público e a preservação e conservação patrimonial, no caso das cidades patrimônios, pois “[...] o acabamento urbano e as referências arquitetônicas, culturais e históricas das cidades, terão sempre muito a ver com o espelho de sua hospitalidade” (CANTON, 2002 apud DIAS, 2002, p. 83).

Posto assim, Camargo (2004) entende a hospitalidade urbana por meio do urbanismo e pautada nas relações humanas desenvolvidas dentro do espaço da cidade, produzindo várias formas de hospitalidade, sendo a “[...] interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação” (CAMARGO, 2004, p. 85).

Já Grinover (2007) a considera por um viés urbanístico, de forma que o espaço urbano interfere diretamente na prática da hospitalidade urbana. Ele delinea conceitos e

categorias de análise da hospitalidade em espaços urbanos, tais como: acessibilidade,⁸ legibilidade⁹, identidade¹⁰, não sendo estes objetos desta pesquisa.

Em outro trabalho, Grinover (2003, p. 51) ainda estipula três conjuntos de indicadores de hospitalidade, a saber:

- Indicadores físicos (ar, água, ruído), biológicos (solo, vegetação e fauna) e estéticos (paisagem, patrimônio cultural, arquitetura, etc.);
- Indicadores relativos aos equipamentos urbanos, correspondendo aos problemas do ambiente, ao estado da população em termos de conforto, saúde e lazer e às atitudes com o estranho, o hóspede;
- Indicadores que refletem a recepção do ambiente pela população e resultem em critérios tais como conviviabilidade ou alienação, estabilidade ou instabilidade, segurança ou crime, hospitalidade ou afastamento.

Dentro destes enunciados, Grinover (2007) ainda estabelece diálogos entre a hospitalidade urbana e o turismo, a sustentabilidade e a globalização, sendo sua relação com o turismo ponto relevante para este estudo.

Ainda para alguns autores, a hospitalidade urbana se dá por meio de um conjunto de fatores que envolvem aspectos espaciais, biológicos, sociais e econômicos (VARGAS; RIBEIRO, 2004). Vincula, também, os conceitos de funcionamento da cidade e faz referência ao desempenho das diversas atividades urbanas (VARGAS, 1999).

É nesta rede de enunciados que se constata a relação intrínseca entre a hospitalidade e a cidade, ressaltando o turismo como uma das atividades que se passa no espaço da cidade, sendo este espaço um produto material de uma dada formação social (CASTELLS, 1997). Assim:

[...] as cidades possuem signos, símbolos, representações que variam no tempo. Os espaços da cidade não são meramente geográficos. Por meio deles é possível pensar, avaliar, imaginar, criar, construir expectativas sobre as práticas sociais e a vida cotidiana de seus moradores. A cidade fala pelas ruas, avenidas, praças, jardins, monumentos, pelo seu traçado. Cada cidade é singular, tem suas peculiaridades (COSTA; MACHADO, 1999, p. 49).

⁸ A acessibilidade “[...] 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, devendo proporcionar a igualdade de oportunidades aos usuários urbanos e, por isso, o acesso à cidade é um direito de todos” (GRINOVER, 2007, p. 135).

⁹ A legibilidade é “[...] a qualidade visual de uma cidade, de um território, examinada por meio de estudos da imagem mental que dela fazem, antes de qualquer outro, os seus habitantes” (GRINOVER, 2007, p. 144).

¹⁰ A Identidade é entendida como “[...] algo formado ao longo do tempo, chegam à conclusão que as velhas identidades, por muito tempo baluartes do mundo social, estão em franca dissipação, fragmentando o indivíduo moderno até então considerado um sujeito unificado e criando novas identidades” (GRINOVER, 2007, p. 148).

Essas representações, traçadas ao longo da história, sublinham a cidade de hoje, contemporânea, que tem suas construções, sejam elas físicas, sociais, econômicas, culturais e políticas, marcadas por diversas transformações, principalmente as correspondentes ao processo de urbanização, que trouxeram à cidade novas representações e formações no seu espaço, bem como uma nova dinâmica nas relações e atividades que ocorrem nela.

É nesse espaço que a hospitalidade urbana vem se constituindo por meio de diretrizes formais e informais, por meio de regras e normas, de leis escritas e não-escritas, “[...] passando a hospitalidade na cidade pela organização dos espaços urbanos” (GRINOVER, 2005, p. 30).

Neste sentido, Matheus (2002, p. 63) afirma que “[...] a ideia de uma cidade hospitaleira está vinculada à construção da urbe, à tessitura estrutural e social da cidade [...]”, sendo, assim, a hospitalidade além da cidade um lugar público.

Dentro desse contexto, o anfitrião é representado pelo gestor público, que, como tal, deve oferecer condições para que a cidade possa ser cada vez mais agradável e acolhedora para todos os sujeitos/agentes que fazem parte dela – moradores, transeuntes, turistas e trabalhadores.

Dessa maneira, o gestor público, enquanto anfitrião urbano deve proporcionar segurança, ruas sinalizadas e conservadas, limpeza dos espaços públicos, iluminação adequada, informações turísticas, preservação e conservação do seu patrimônio. Além disso, dentre outras condições de acordo com as categorias e conceitos que permeiam a ideia de hospitalidade urbana, dentro da sua função de organizar o espaço público por meio da sua gestão e das regras necessárias para a produção da hospitalidade no lugar.

Neste cenário, em que a hospitalidade se constitui ao longo dos tempos, dentro de uma dinâmica histórico-social que ora sugere a hospitalidade doméstica – com o anfitrião doméstico e o hóspede; ora sugere a hospitalidade comercial –, envolta na oferta de serviços; e ora sugere a hospitalidade pública urbana – sendo a cidade o lugar em que se estabelece, tendo como anfitrião o gestor urbano e o hóspede turista –, é que se percebe em todo o tempo sua prática atrelada às formas de deslocamento do homem, ou seja, sempre ligada à necessidade de viajar.

Sendo assim, a base para a construção das relações sociais, de acolhimento e troca em todos os âmbitos, a norteadora da oferta de serviços, a diretriz na organização das estruturas da cidade – setor privado e público –, que recebe o hóspede turista, se faz imprescindível à intrínseca relação gerada entre hospitalidade e turismo.

Diz Grabner (2006, p. 107):

[...] torna-se importante destacar a relação intrínseca do Turismo com a Hospitalidade, por se tratar de um tema que envolve o deslocamento das pessoas para lugares distintos de sua residência habitual, e ao mesmo tempo, por envolver as interações entre anfitrião e hóspede e a forma como se dá esse acolhimento nos destinos turísticos.

Desse modo, há um elo entre turismo e hospitalidade, no qual o turismo é uma atividade que se desenvolve na cidade e é indutora das diversas formas de hospitalidade. Esta ligação se constitui em cada tempo histórico e em diversos lugares, passando por várias transformações e representações nas suas práticas e no seu sentido que se formaram em todo esse contexto no qual emergiu a hospitalidade.

Assim, Grinover (2007, p. 58) ressalta:

Para muitos, a história da hospitalidade confundiu-se, ao longo dos anos, com aquela do turismo. Entretanto, com a função de acolhimento, modificou-se, e essa modificação, analisada sob o ângulo do turismo, deve ser colocada no contexto geral da evolução dos valores morais, espirituais e culturais da sociedade moderna.

Isso leva à compreensão de que o turismo, como uma atividade de consumo, tem seu cerne na produção da hospitalidade local materializada na cidade, no viés de uma estrutura social moderna traçada por uma dinâmica movida pela urbanização, globalização e pelo capitalismo.

Por outro lado, não se pode negligenciar o aspecto social do turismo na atualidade, em que “[...] a atividade turística tem se constituído como aproximadora de culturas, favorecendo as trocas de experiências intensificadas com a globalização” (GOTMAN, 2009, p. 16).

Esses enunciados possibilitam reflexões que embasam a construção da hospitalidade nas cidades, como reavaliar quais seriam as condições necessárias para a boa receptividade do turista em um período em que a competitividade entre os destinos turísticos é muito acirrada, tendo na hospitalidade seu diferencial.

Ainda, revela a necessidade do turismo em orientar discussões acerca dos quesitos que devem envolver a construção atual da hospitalidade nas cidades.

De acordo com Campos (2008, p. 02):

É o turista que se relaciona com todo o sistema turístico e sua complexidade, desde a parte física à relação humana. Sendo ele, de certa forma, bombardeado de novas informações, sentimentos, valores, imagens nas quais são absorvidas pelo mecanismo de percepção do mesmo, tornando-os capazes de distinguir o que é bom ou não, o que é agradável ou não, o que ele considera hostil ou hospitaleiros.

Assim, a atividade turística interfere na organização e planejamento da cidade, despertando a preocupação com a qualidade ambiental no que diz respeito ao aspecto físico do espaço urbano, implicando na ampliação do entendimento sobre a acolhida ao turista configurada pela hospitalidade urbana que “reflete a cultura e qualidade de vida das cidades” (DIAS, 2002, p. 84).

Com esse entendimento, pode-se dizer que as cidades apresentam aspectos tangíveis e intangíveis que compõem as práticas de hospitalidade, ora fomentadas pelos discursos voltados ao relacionamento humano, às qualidades de receber bem, percebida pela educação, simpatia, pela receptividade do “calor humano”, assim entendida por Lockwood e Jones (2006, p. 07):

A hospitalidade envolve uma combinação de elementos tangíveis e intangíveis, combinados entre si, devendo ainda, haver uma interação entre o receptor e o provedor da hospitalidade, para que aconteça plenamente e para que todos os envolvidos saiam satisfeitos da experiência realizada.

E, ora pelos discursos envoltos no sentido monetário imbricado em uma estrutura social atual, que se caracteriza como capitalista e consumista, com novos hábitos e valores balizados por essa estrutura socioeconômica, trazendo nestas práticas discursivas um ponto de vista em que o turismo é visto como uma atividade econômica, na qual a hospitalidade está imersa, traçando uma relação entre turismo, hospitalidade e espaço urbano, que pode ser percebida a partir de:

[...] participar das atividades de lazer, consumo, cultura, eventos; apreciar a paisagem urbana, a arquitetura, as grandes obras da engenharia, os marcos da cidade, o seu tecido urbano, os espaços renovados; conhecer a história através dos espaços desenhados pela sociedade em todos os tempos; conviver com ambientes e pessoas diferentes, aproveitar a arte do encontro, realizar negócios, ter contato com o novo e com o desconhecido são possibilidades que o urbano oferece naturalmente e se constituem num grande insumo para a atividade turística (VARGAS, 1997, p. 8).

Esse entendimento, segundo o qual a cidade é vista como detentora de uma imensa atratividade natural, induz os gestores a perceberem que, quanto mais agradável se torna o espaço da cidade e seus usos, mais ela se torna agradável para ser visitada:

O que torna a cidade bonita e hospitaleira é sua capacidade de expressar um microcosmo social e arquitetônico ordenado, no qual cada edifício, por suas qualidades, mostra não só sua própria importância, mas também a importância de quem o encomendou e que ali vive (GRINOVER, 2007, p. 86).

Assim, Grinover (2009, p. 06) diz que “[...] a prática da hospitalidade na cidade está condicionada pelas infraestruturas presentes e suas normas de utilização [...]”, ao estabelecer com o turismo um vínculo histórico-social tecido nas diversas produções – sociais e culturais – do homem.

Desta forma, os discursos de hospitalidade dentro do espaço da cidade percorrem vários paradigmas, representações sociais e distintos sujeitos agentes, movidos pelas relações sociais construídas por meio das experiências de trocas entre o “anfitrião urbano” e o “hóspede turista”, bem como as impressões produzidas nesse processo, de maneira que:

Os espaços públicos são os lugares privilegiados para a vida cotidiana, para a sociabilidade, a civilidade, a ordem pública, a cidadania e a hospitalidade urbana. São os espaços públicos que dão a qualquer conglomerado urbano a possibilidade de várias experiências espaciais, em terras de vivências humanas e de prazer estético; onde se possibilitam e se exercitam a escolha, a liberdade e a hospitalidade (GRINOVER, 2007, p. 160).

Todos esses enunciados sobre hospitalidade, cidade e turismo convergem para um sentido de hospitalidade, que se produz na cidade a partir da relação estabelecida entre anfitrião e visitante, pautada nas leis escritas e não escritas que determinam seus direitos e deveres.

É dentro desse contexto em que a atividade turística é planejada, é também um planejamento da hospitalidade, seja ela local ou global. Esse entendimento compõe os elementos que produzem os discursos da hospitalidade na cidade e no turismo, sendo a cidade o lugar no qual essa relação se constrói e produz a hospitalidade urbana, de forma que:

Os espaços públicos, ou melhor, os espaços que atualmente hospedam a vida pública, berço da estrutura da hospitalidade urbana, - livres ou construídos, de propriedade pública ou privada - dependem das práticas que abrigam, ou ainda, práticas para as quais esses mesmos espaços favorecem a existência (GRINOVER, 2013, p. 17).

Por essa via enunciativa é que essa pesquisa se constitui, no intuito de verificar quais discursos sobre a hospitalidade emergem na Praia Grande a partir dos diversos elementos que os podem constituir, caracterizando, assim, a construção da hospitalidade urbana na área. Desta forma, faz-se imprescindível o conhecimento sobre a área da Praia Grande em seu contexto histórico, social, cultural, econômico e político.

3 CARACTERIZAÇÃO DO CENÁRIO DA PESQUISA

3.1 Praia Grande: espaço turístico e hospitalidade

Este capítulo identifica e caracteriza o cenário da pesquisa, destacando todo o percurso metodológico. Inicialmente, faz-se um breve apanhado histórico sobre a cidade de São Luís, na qual se localiza a Praia Grande, no centro histórico. Destaca as relações de hospitalidade que se desenvolveram na cidade e as relações de poderes que foram emergindo a cada período histórico.

A cidade de São Luís, de acordo com Andrès (1998, p. 32), identifica-se:

Com uma área de 831,7 km², o município de São Luís, sede da capital do Estado, está localizada na parte ocidental da Ilha de São Luís (1453,1 km²), no Golfão Maranhense, que se configura na confluência dos rios Mearim, Itapecuru, Pindaré e Munim. É limitado ao Sul pelo Estreito dos Mosquitos, a leste pelo município de Ribamar, a oeste pela Baía de São Marcos e norte pelo oceano Atlântico. [...] situam-se na ilha outros três municípios: Paço do Lumiar, São José de Ribamar e Raposa, que constituem a região Metropolitana de São Luís, criada em 1989, ainda não implantada formalmente.

São Luís tem 1.073.893 habitantes, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), após a última estimativa populacional em 2015. Dentro da sua narrativa histórica, São Luís, inicialmente, foi habitada por índios Tupinambás que ocupavam o território de Upaon-Açu ou Ilha Grande, quando no século XVI os portugueses chegaram ao Brasil.

Porém, em 1612, sob o comando de Daniel de La Touche, Senhor de La Ravardière, chega a São Luís os franceses designados a estabelecer a França Equinocial, onde não encontraram resistência para se empossar do lugar, já que haviam conquistado a simpatia dos índios Tupinambás.

Logo, construíram a fortificação da cidade com o intuito de se resguardarem, tendo sempre em vista o mar escolhendo, assim, uma área alta e recuada em relação à baía, recebendo o nome de Forte e Vila de São Luís, em homenagem ao rei da França, Luís XIII, sendo que algum tempo depois uma outra cidade, do lado oposto do Atlântico, foi batizada de São Luís em Homenagem a Luís XIV, vindo mais tarde a ser o nome da cidade.

No lugar no qual os franceses construíram o forte, está o Palácio dos Leões que é a sede oficial do Governo do Estado, sendo um dos prédios mais antigos da Ilha de São Luís, e, atualmente, é aberto para visita com restrições às áreas residenciais e administrativas.

No dia 08 de setembro de 1612, foi fincada uma cruz ao lado do forte e celebrada a primeira missa. Essa data é considerada hoje como a data oficial da fundação da cidade de São Luís (CUTRIM, 2001b).

Após esse momento, houve a retomada da cidade pelos portugueses, Alexandre de Moura e Jerônimo de Albuquerque, ficando sob o domínio espanhol e, em sua vinda, Alexandre de Moura trouxe o espanhol e engenheiro militar Francisco Frias de Mesquita, que “[...] demarcou no território o traçado de uma autêntica cidade com quadrículos exato ‘à espanhola’ apesar do relevo difícil” (ANDRÈS, 1998, p. 19).

O traçado utilizado por Francisco Frias de Mesquita era de acordo com os padrões urbanísticos das cidades espanholas, que se caracterizavam por ruas regulares, formando um quadrilátero. Em 1621, foi criado o Estado do Maranhão com uma abertura entre o litoral e o Peru, de uma que forma que se tivesse abertura direta pelo Atlântico através da Amazônia, sendo, assim, a Ilha do Maranhão a porta de entrada para a civilização urbana.

São Luís surge, dessa maneira, como uma fundação europeia na zona equatorial, trazendo desafios de adaptação aos europeus, emergindo a necessidade da criação de uma cidade adaptada às suas necessidades e com a intenção de progresso, que tivesse uma lógica urbana capaz de promover seu crescimento e continuidade.

A cidade, assim, se desenvolvia atraindo novamente o interesse dos europeus, sendo dessa vez, São Luís conquistada pelos holandeses de Maurício de Nassau, em 1641, que saquearam a cidade deixando-a cada vez mais pobre, sendo expulsos em 1644 pelos portugueses.

Essa trajetória fez com que São Luís seja a única capital brasileira com características de origem francesa, portuguesa e holandesa. A Praia Grande, no Centro Histórico da cidade de São Luís, por exemplo, possui edificações com forte influência da arquitetura portuguesa, onde a maioria é de três pavimentos e azulejados, pela necessidade de ser adaptada ao clima que era quente e úmido, e em virtude das fortes chuvas, pois o reboco não subsistia, compondo um suntuoso conjunto de casarões.

Ainda, os vestígios deixados pelos tupinambás e africanos, por meio dos escravos que foram trazidos a partir da segunda metade do século XVIII¹¹, trazendo a capoeira e o

¹¹Estima-se que da segunda metade do século XVI até 1850 que, segundo Mattosso (1990), foram enviados para o Brasil aproximadamente 3.500.000 a 4.000.000 africanos, sendo o Brasil a região que mais recebeu africanos, e Rio de Janeiro e Salvador juntos foram os portos responsáveis pela absorção de 1/3 destes (RIBEIRO, 2005). Com isso, percebe-se que a inserção corrente de africanos no Maranhão foi demorada, pois, sendo somente a partir da segunda metade do século XVIII “[...] nos defrontamos com processos que já vinham sendo vividos em outras áreas do Estado do Brasil desde os séculos XVI e XVII: a montagem e funcionamento do sistema agro-exportador” (MOTA, 2004, p. 04).

Tambor de Crioula, em louvor a São Benedito, que é um dos santos mais prestigiados pelos negros, práticas culturais que fazem parte da cultura Ludovicense.

Com essas influências, São Luís cresce emergindo as primeiras habitações localizadas em torno do forte da cidade, porém, com estruturas ainda primárias pela dificuldade de materiais para construção. Seu crescimento, entretanto, seguiu as orientações de Francisco Frias de Mesquita, com ruas de larguras iguais e quadras definidas.

No final do século XVIII, iniciam-se transformações decorrentes na Europa das Revoluções Francesa e Industrial, com novas estruturas políticas e econômicas que, segundo Júnior (1998, p. 45), mudança esta sendo “[...] marcada pela hegemonia do ouro, da prata e do açúcar, e com a expansão da produção de cacau, algodão, tabaco e couro [...]”. Entre 1755-1777 surge, nesse contexto, a Companhia do Comércio do Grão-Pará e Maranhão, “[...] Levando em consideração a profissão dos primeiros povoadores – soldados, capitães etc., pode-se dizer que a cidade era pouco mais que um acampamento militar” (MANTOVANI; MOTA, 1998, p. 23).

Porém, com as reformas pombalinas, o desenvolvimento das atividades produtivas e aumento da população traz novas características ao crescimento urbano da cidade, passando os terrenos da cidade a serem negociados como mercadoria, a partir de novas regras de ocupação, gerando fronteiras imaginárias entre os que tinham mais recursos para adquirir os espaços mais valorizados, considerados centrais e, conseqüentemente, a ocupação de espaços considerados menos privilegiados pelos que não tinham muitos recursos, provocando uma expansão urbana.

Com isso, há o crescimento da cidade, dando origem à área da Praia Grande, em 1780, na Ponta de Santa Maria, que era a entrada e saída da cidade sendo denominada, atualmente, de Rampa Campos Melo.

Após o surgimento da Praia Grande, no século XX, São Luís continua sua expansão, consolidando os métodos de construção e os materiais utilizados sofrem mudanças que se consolidaram nas construções dos sobrados e solares, e pela utilização dos azulejos.

No século XX, passaram a vigorar os Códigos de Posturas da Câmara, conjunto de regras que visavam orientar os usos e costumes no que diz respeito à manutenção das edificações urbanas, com o objetivo de fomentar a urbanização de São Luís por meio da conservação das suas edificações.

Havia, também, a preocupação dentro deste contexto em dinamizar e trazer mais comodidade para a população por meio do espaço público, haja vista a cidade ser um lugar de construção de hospitalidade, no sentido de produzir um morador acolhedor e hospitaleiro.

Com isso, para acompanhar o crescimento urbano da cidade, novas reformas foram necessárias, como construções de estradas ligando a parte central da cidade, às áreas da Praia Grande, Portinho, Desterro e adjacências, e aos bairros periféricos: João Paulo e Vinhais, a criação da Companhia de Águas de São Luís e o assentamento de trilhos para bondes movidos à tração animal (SILVA, 1998).

Percebe-se a preocupação com a dinâmica do espaço público como uma característica do processo de urbanização, que envolve a conservação da infraestrutura da cidade e estruturas públicas que possam melhorar a vida social das pessoas e daqueles que a visitam.

Esse contexto vivido por São Luís permite associar a ideia de tornar o lugar e o espaço a outras cidades agradáveis, ao sentido de hospitalidade no seu conceito urbano, pois está diretamente ligada à ideia de bem-estar e à qualidade de vida das pessoas, no espaço urbano. Ou seja, em concordância com o conceito de hospitalidade urbana, no qual:

[...] a prática da hospitalidade na cidade [...] condicionada pelas infraestruturas presentes e suas normas de utilização. O entorno vivido é lugar de trocas, enquanto matriz de um processo de hospitalidade (GRINOVER, 2009, p. 06).

Com todas essas características e pelo seu desenvolvimento econômico a partir da produção de algodão, tendo o controle e financiando toda produção agrícola, São Luís era a quarta cidade economicamente mais importante do Brasil, ficando atrás do Rio de Janeiro, Salvador e Recife. São Luís possuía, nesse momento, grandes riquezas e os estabelecimentos comerciais portugueses avançam, sobretudo, na área da Praia Grande.

Após esse momento, São Luís passa por um declínio econômico, mesmo com a tentativa da emancipação as fábricas, porém, sem êxito, assim como a diminuição da atividade portuária no centro da cidade, afetando seu contexto socioeconômico.

Porém, seu crescimento territorial continua em várias direções, dando origem a diversos bairros, emergindo uma nova configuração do espaço urbano caracterizado pelo abandono dos prédios pelos moradores¹² que se mudavam para áreas adjacentes, por exemplo, que com a realidade econômica da época não podiam mais mantê-los. Assim, acabaram produzindo, também, novas representações das relações sociais. Assim, “[...] espaço é um

¹²O abandono dos prédios foi dado pela elite na época que não tinha mais como manter a manutenção dos prédios, ressaltando que os casarões estão ocupados em sua maioria por órgãos do poder público, como a Secretaria Municipal de Turismo na Rua da Palma, Secretaria Municipal de Cultura na Rua Portugal, pelo Instituto Federal do Maranhão na Rua da Palma, pelo IPHAN na Rua do Giz, dentre outros.

verdadeiro campo de forças cuja formação é desigual. Eis a razão pela qual a evolução espacial não se apresenta de igual forma em todos os lugares” (SANTOS, 1978, p. 122).

Todo esse trajeto e características históricas de São Luís resultaram, de acordo com Andrès (1998, p. 27), em “[...] um conjunto rico de traços culturais muito originais: um legado arquitetônico, literário e humano contendo uma significação excepcional e um patrimônio monumental único em seu gênero [...]”, que constitui seu Centro Histórico atualmente, sendo possuidor da “[...] maior extensão de arquitetura civil de direta origem européia, adaptada a um meio ecológico único, ao clima e às necessidades específicas da zona equatorial como e nenhum outro lugar do mundo”.

Dessa maneira, o Centro histórico de São Luís:

[...] é composto pelo núcleo primitivo da cidade, datando do primeiro quartel do século XVII e dos espaços urbanos adjacentes datados do século XVIII, XIX e XX. A cidade se desenvolveu em dois planos: cidade alta, onde se assenta a maior parte do conjunto histórico e arquitetônico e a cidade baixa, faixa plana lindeira, que inclui o Anel Viário, anel de contorno resultado de sucessivos aterros” (BOGÉA, BRITO, PESTANA, 2005, p. 13).

É dentro deste contexto urbano vivido por São Luís nas décadas de 40 e 50, que a cidade começa a passar por pequenas mudanças em decorrência da necessidade de se modernizar, tomando como padrão a cidade do Rio de Janeiro, como, por exemplo, a abertura de vias para automóveis a partir da demolição de duas igrejas e alguns sobrados, para o possível alargamento das ruas, em virtude dessa necessidade de modernização.

Com isso, o Brasil, preocupado em preservar o patrimônio material em 1966, solicita à Organização das Nações para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) ajuda de especialistas e recebe em São Luís, especificamente, o arquiteto francês Michel Parent, pois outras cidades também foram visitas, elaborando um conjunto de orientações para a preservação do Centro Histórico de São Luís. Entretanto, essas orientações não tiveram muito êxito, recebendo São Luís um novo consultor em 1973, o arquiteto português Viana de Lima, que estabeleceu um conjunto de diretrizes para preservação de São Luís e Alcântara (ANDRÈS, 1998). Porém, tais diretrizes não tiveram sucesso e caíram no descaso burocrático.

Já em 1979, o Governador João Castelo incluiu no seu Plano Estadual, a preservação do Centro Histórico de São Luís por meio da coordenação da Secretaria de Planejamento (SEPLAN) e, logo em seguida, organizou o I Encontro Nacional da Praia Grande, sobre a preservação da mesma, promovido pela SEPLAN juntamente com o Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) e Ministério da Cultura (MinC):

[...] ocasião em que se reuniram técnicos e representantes de órgãos voltados para proteção e preservação dos bens culturais em todo país, com intuito de debater e avaliar a proposta de revitalização do Centro Histórico então elaborado por iniciativa do arquiteto John Gisiger, no período de 1977 – 1979 (ANDRÈS, 1998, p. 56).

Essa foi a primeira proposta de preservação e revitalização para São Luís e teve como um dos vieses a questão social e infraestrutural. O I Encontro teve, como produto, as diretrizes básicas do Programa de Preservação e Revitalização do Centro Histórico de São Luís, também conhecido como Projeto Praia Grande - Reviver (1986-1987).

Após diversas fases de discussões sobre o programa na gestão de Luís Rocha, o Governador do Estado, a partir das orientações do Conselho Regional de Cultura, foi criada a Zona Tombada Estadual, com cerca de 160ha protegida pelo Decreto Estadual nº 10.089 (6/3/1986), que segundo Andrès (1998), abrangendo 2.500 imóveis de valor histórico e artístico, sob a competência do Departamento do Patrimônio Histórico, Artístico e Paisagístico do Estado do Maranhão (DPHAP/MA).

Na esfera Federal, sob a competência do IPAHN, são aproximadamente 1.000 imóveis tombados de valor histórico e paisagístico, totalizando aproximadamente 90ha. Na esfera Municipal, segundo Andrès (1998, p. 43):

[...] através do Plano Diretor Urbanístico (Lei Municipal nº 2.352, de 29/12/92), que dividiu o centro da cidade em duas grandes zonas: a ZHP – Zona de preservação Histórica (zona federal e estadual) e a ZHP2, que corresponde às áreas de entorno e preservação ambiental do Aterro do Bacanga e do Parque do Bom Menino.

Todas essas ações foram realizadas sob a competência da Fundação Municipal de Patrimônio Histórico (FUMPH), sendo que o Centro histórico possui 3.500 edificações tombadas de imensa relevância histórico-arquitetônica.

Todo o percurso traçado pelo Programa de Preservação e Revitalização do Centro Histórico de São Luís, compreendido entre 1940 a 1997, e as ações que levaram ao tombamento nas esferas Federal, Estadual e Municipal, vieram culminar no título de Patrimônio Cultural da Humanidade, concedido pela UNESCO, em dezembro de 1997, à capital maranhense.

Com as diversas reformas em seu acervo arquitetônico, com ênfase na Praia Grande, e a posterior concessão do título de Patrimônio Cultural da Humanidade, o Centro Histórico de São Luís, com foco na atividade turística, passa a produzir uma disputa de discursos sobre quais vertentes deveriam ser norteadas a partir daquele momento, como a

ideia de preservação, conservação, divulgação e mais recente, as leis não escritas e escritas da hospitalidade, tão bem mencionadas por Camargo (2004), imersas nesse espaço urbano.

Este contexto visa um fluxo maior de turistas para cidade, apontando para uma proposta de hospitalidade urbana, pois se percebe, de maneira interdiscursiva, ora uma visível preocupação de preservar o patrimônio e ora a ideia de ressignificação do patrimônio, com o intuito de tornar o espaço urbano agradável aos visitantes. Todo isso, porém, sem abdicar da sua historicidade, entendendo aqui o sentido de hospitalidade a partir do conceito de Grinover (2007), que faz referência aos indicadores físicos, estéticos e relativos aos equipamentos urbanos.

Nesse contexto, a área da Praia Grande faz-se relevante, sendo a parte mais antiga do Centro e sendo contemplada ao longo da história por significativas transformações políticas, econômicas, sociais e culturais, que interferiram diretamente na formação da cidade, e que produziu a cada período novos discursos sobre a cidade, urbanização, patrimônio e hospitalidade, com uma imensa riqueza de detalhes que, hodiernamente, constituem sentidos e representações na construção da hospitalidade da área.

3.2 A área da Praia Grande

Para apresentação do cenário da área da Praia Grande, recorreu-se a diversos autores, como Viveiros (1964), Reis (1982), Meireles e Teixeira (1979) e Andrès (1998), na construção da sua história.

A área da Praia Grande está situada na parte baixa da cidade, surgindo em 1780 de maneira pequena e sem trato, no meio de olhos d'água e juçarais, recebendo as enxurradas do aterro que ficavam próximos.

O nome Praia Grande está associado às reentrâncias que se tecem na maré baixa, chamadas usualmente de praias. Muitas delas possuíam nomes específicos, como Ribeirão, Santo Antônio e Grande, que era uma das maiores, ou seja, a sua formação natural “[...] não era mais que um vaso paul¹³ deixado e refeito, a cada maré vazante” (MEIRELES; TEIXEIRA, 1979 apud DA SILVA; NOGUEIRA, 2012, p. 533).

No contexto socioeconômico da época, nasceram imponentes sobrados¹⁴ que retratavam a riqueza e o esplendor da época. Concentrando nos dias de hoje, edificações de

¹³Paul significa terreno alagadiço; pântano (BUENO, 1996).

¹⁴Os sobrados: se destacam na paisagem do Centro Histórico sendo construções de até quatro pavimentos. A maioria das edificações apresenta sacadas em pedra de lioz e outros balcões corridos em toa extensão de

três pavimentos em sua maioria, apresentando em suas construções materiais utilizados para adequação ao clima local, como os azulejos, se diferenciando dos demais locais do centro histórico.

Com o processo de urbanização, o sítio natural do Centro Histórico, incluindo a área da Praia Grande, sofreu modificações tendo parte da faixa que era banhada pela maré aterrada, para que se consolidassem obras de saneamento, viárias, construção de cais, de pontes e da Barragem do Bacanga.

Os aterros promoveram a urbanização das áreas em torno do Centro Histórico desafogando, principalmente, a área da Praia Grande, do grande número de pessoas que migravam das zonas pobres do interior da cidade.

Esse processo de urbanização impediu que a área ficasse com uma feição de cortiços, sendo importante para a paisagem urbana da cidade, já que, segundo Neves (2012, p. 07), “O cenário urbano, cultural ou natural afeta diretamente os estímulos do visitante, pois a comunicação se efetiva por meio das mensagens transmitidas pelas imagens da cidade constituindo, assim, a hospitalidade pública”.

Entretanto, apesar da Praia Grande ter tido grande desenvoltura na esfera econômica, destacando-se com a criação Companhia do Comércio do Maranhão, em 1682, que a incluiu ao sistema comercial português com produção de cana-de-açúcar, cacau e tabaco, voltados para a exportação.

Ainda com a criação da Praça do Comércio em 1780, a Praia Grande teve uma grande efervescência com a venda de tecidos, azeite e produtos alimentícios vindos de Portugal. Com a decadência do comércio do algodão no fim do século XIX, a produção agrícola foi, progressivamente, sendo substituída pela indústria têxtil, gerando o crescimento geográfico da cidade com o aparecimento de vários bairros na periferia.

Após isso, o declínio econômico da indústria têxtil isolou São Luís do contexto nacional, promovendo o fechamento de muitas firmas comerciais e o abandono dos sobrados, que passaram a ser ocupados por órgãos públicos, sendo que alguns ficaram sem uso, chegando a ficarem deteriorados, dando outra imagem à área. Desta maneira, a Praia Grande teve grande relevância para a economia do Maranhão,

A área da Praia Grande é formada por becos, ruas, travessas e escadarias históricas, como o Beco da Alfândega, Beco da Prensa, Beco Catarina Mina, Rua do

abertura dos vãos, que são guarnecidos por gradis de ferro com desenhos variados. Os sobrados tinham uso misto: no térreo funcionava o comércio e dependências de serviços, nos demais pavimentos o uso era residencial (ANDRÉS, 1998, p. 41).

Trapiche, Rua Portugal, Rua da Estrela, Rua do Giz, Praça do Comércio e Rampa do Comércio. Ainda apresenta edificações repletas de historicidade e manifestações culturais próprias, nos quais a gestão pública utiliza de políticas públicas de preservação em prol da construção de um espaço urbano hospitaleiro aos que ele visita, trazendo discursos de preservação que são atravessados por discursos de hospitalidade urbana.

A área apresenta-se dinâmica em cada um desses logradouros, na interação com transeuntes, com o funcionamento de órgãos públicos por meio dos gestores, com os turistas que buscam a hospitalidade urbana e com a rotina característica dos poucos moradores.

A Praia Grande ainda demonstra costumes de épocas passadas, como as conversas informais entre os poucos moradores, turistas, transeuntes, comerciantes e funcionários públicos, misturados às poucas crianças que ainda se reúnem nas principais praças no fim de tarde com brincadeiras populares, produzindo a hospitalidade urbana, nos espaços públicos de lazer e eventos, percebendo-se uma das categorias mencionadas por Camargo (2004), que é a de entreter.

Os vendedores mais antigos ainda utilizam os rádios à pilha e, enquanto exercem seu ofício, sempre interagem com todos os que transitam nesse lugar, fazendo menção a ideia de um domínio comercial social de hospitalidade, como propõe Lashley (2004), levando em consideração o cenário social da Praia Grande a cada tempo histórico-social.

As embarcações ainda são observadas nas suas idas e vindas, compondo a paisagem da Praia Grande, que ao mesmo tempo remete-se a épocas passadas e se faz presente hodiernamente, deixando clara a ideia de acontecimento, e não linearidade histórica dentro de uma perspectiva genealógica.

Todas essas características da Praia Grande interligam-se à presença constante de turistas, construindo relações de hospitalidade, trocas culturais e produzindo história. Para Severine (2013, p. 21):

A hospitalidade se concretiza no encontro de alguém que recebe (anfitrião) e alguém que é recebido (hóspede) num determinado espaço. Espaço este, que pode ser o espaço doméstico (a casa), o espaço comercial (o hotel) ou o espaço da cidade (o espaço público).

É dentro deste cenário que se objetiva buscar os elementos formadores dos discursos sobre hospitalidade urbana, para compreensão e caracterização da sua construção da Praia Grande, a partir dos diversos lugares em que emergem essas práticas discursivas.

3.3 A percepção dos gestores em relação às ações em prol da hospitalidade da Praia Grande

Com o intuito de compreender e caracterizar a construção da hospitalidade urbana da Praia Grande, optou-se pela metodologia da Análise do Discurso, entendendo que é de diversos lugares, ao longo da história, que emergem os discursos que constroem e reconstroem o conceito de hospitalidade urbana. É importante destacar que se entende a história por meio de uma visão, segundo a qual a “[...] análise histórica do discurso não busca a repetição de uma origem e que escapa a toda determinação histórica” (FOUCAULT, 1969, p. 28).

Desta maneira, os discursos constituem-se por um conjunto de “[...] enunciados linguísticos que só têm valor discursivo se pensados em conjunto, produzidos na dispersão de acontecimentos” (CUTRIM; SOUZA, 2014, p. 75).

O Enunciado, para Foucault (2002, p. 100): “[...] não é nem sintagma, nem regras de construção, nem forma canônica de sucessão e de permutação, mas sim o que faz com que existam tais conjuntos de signos e permitem que essas regras e essas formas se atualizem”.

Isto permite compreender que o enunciado é uma condição de existência e de materialidade dos sentidos e não da língua, como falado por Moreira (2010), carecendo de ser entendido por um olhar histórico, porém, não entrelaçado às determinações temporais de um exato conhecimento histórico, mas às regras que possibilitaram sua construção, sendo reinventado a cada época.

O autor Foucault (1986) compreende os enunciados como uma função enunciativa, que define textos como acontecimentos discursivos, produzidos por um sujeito, em um lugar institucional, determinado por regras sócio-históricas que definem e possibilitam a emergência dos discursos na sociedade.

Esse entendimento faz-se necessário ao se afirmar que os enunciados, na construção do discurso, apoiam-se em uma determinada formação discursiva, que por Baronas (2007, p. 176), é “[...] vista como um conjunto de enunciados que não se reduzem a objetos linguísticos, tal como as proposições, atos de fala ou frases, mas submetidas a uma mesma regularidade e dispersão na forma de uma ideologia, ciência, teoria, etc.”, e que dão efeito de contexto ao enunciado que não existe isoladamente.

Assim, de acordo com Foucault (1969, p. 135): “Um enunciado pertence a uma formação discursiva, como uma frase pertence a um texto, e uma proposição a um conjunto dedutivo”. É nesse sentido, no qual o discurso é percebido como um conjunto de funções

enunciativas, com pontos de dispersão e regularidade, pertencentes a uma mesma formação discursiva, que o “[...] conceito foucaultiano de discurso pressupõe, necessariamente, a ideia de *prática discursiva* [...]”, como coloca Gregolin (2004, p. 94, grifo do autor), ressaltando-se que, para Foucault, tudo é prática.

O discurso caracteriza-se, assim, como uma prática com diferentes significações a partir de cada campo, sendo prática discursiva definida por Foucault (2005, p. 133), como um conjunto de “[...] regras anônimas, históricas, sempre determinadas no tempo e no espaço, que definiram, em uma dada época e para uma determinada área social, econômica, geográfica ou linguística, as condições de exercício da função enunciativa”.

Nessa perspectiva, o conceito de discurso perpassa a simples utilização das palavras, sendo por meio dele possível captar o lugar de onde o sujeito do enunciado fala, a partir das possibilidades de produção desse discurso, inserido em um determinado contexto histórico-social e de acordo com a formação discursiva que o rege, sendo possível visualizar a produção do sujeito por meio do discurso e das relações que ele estabelece com o poder nessa produção.

Essas relações que o discurso estabelece com o poder, são construídas pelas práticas discursivas em cada tempo e sociedade, em diferentes campos, sendo um mesmo discurso investido de olhares distintos, quando observando a partir de uma determinada prática discursiva.

Com base nesses pressupostos é que foram realizadas entrevistas semiestruturadas com a gestora da Secretaria Municipal de Turismo e com o Subprefeito do Centro Histórico, contendo 05 (cinco) questões, norteadas pelas categorias de análise que compreendem: limpeza, segurança, iluminação, conservação e preservação do patrimônio, informações turísticas, comunicação visual e qualidade dos serviços, hospitalidade urbana, baseadas nos conceitos de Grinover (2007), Camargo (2004) e Lashley (2004), observadas a partir das práticas discursivas, sendo o primeiro quesito sobre o entendimento de hospitalidade pelos gestores, com a pergunta 1.

1. Quando se fala em hospitalidade maranhense o que o senhor (a) destacaria?

SUJEITO 1	
Órgão	Secretaria Municipal de Turismo (SEMTUR)
Função	Secretária Municipal de Turismo
1. Quando se fala em hospitalidade maranhense, o que o senhor(a) destacaria?	
O Bem Receber! O bem receber com informação, com atendimento, com conhecimento. A hospitalidade não significa só você receber o outro sorrindo, mas dando informação; é receber o outro mostrando o que a cidade tem, é receber outro levando para ele a informação das nossas riquezas culturais, do nosso patrimônio	

histórico, da nossa cultura, da nossa identidade, da nossa gastronomia, de todos os nossos produtos turísticos, o que a gente tem e que as pessoas podem conhecer, e que só pode conhecer se nós, que somos da cidade, dermos essa informação, tanto no sentido do próprio guia como das pessoas de maneira geral, que precisam conhecer a cidade, saber das informações, para que ele possa levar o outro a conhecer e a gostar dessa cidade.

Quadro 2: Entrevista Sujeito 1.
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

SUJEITO 2	
Órgão	Subprefeitura do Centro Histórico de São Luís
Função	Subprefeito da Subprefeitura do Centro Histórico
1. Quando se fala em hospitalidade maranhense, o que o senhor destacaria?	
Eu destacaria a forma como a sociedade acolhe o visitante que vem a São Luís do Maranhão. A gente tem uma sociedade extremamente acolhedora, extremamente quente, na sua maneira de receber o turista, o visitante, e eu vejo isso como um grande atributo da sociedade. A forma como eles recebem quem vem de fora, e que deixa sempre uma boa impressão ao visitante, que sempre... uma cidade muito irmã, muito amiga, muito acolhedora, muito tranquila e pacata nesse aspecto.	

Quadro 3: Entrevista Sujeito 2.
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Ao analisar a fala do sujeito 1, percebe-se que sua concepção de hospitalidade reflete a categoria de hospitalidade pública de “Recepcionar”, categoria que se aproxima das diversas possibilidades de conceitos de hospitalidade urbana (CAMARGO, 2003).

Esse sentido de hospitalidade remete à ideia de recepcionar em espaços públicos e órgãos públicos de livre acesso, em que moradores, transeuntes, comerciantes, funcionários de órgãos públicos constituem uma rede de relações sociais baseada na troca de informação e conhecimento do lugar.

Esses enunciados, que se constituem segundo um campo político, emergem a partir das políticas públicas para o turismo, que estavam voltadas para o crescimento e o desenvolvimento de todos os elementos que interagem e compõem a atividade turística.

As políticas públicas para o turismo emergiram em 1991, com a reestruturação do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), em Brasil (1991), que visava o planejamento integrado do setor. Em 29 de novembro de 1991, foi elaborado um programa feito especialmente para o desenvolvimento do turismo na região Nordeste, o Programa de Ação para o Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (PRODETUR-NE), com a iniciativa da Secretaria do Desenvolvimento Regional da Presidência da República, por meio da EMBRATUR e Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE), e também contou com a participação dos estados (BRASIL, 1991). Tais políticas públicas, direcionadas para o turismo, constituem um acontecimento no campo político.

Ao afirmar que o receber se constitui por práticas que se estabelecem com a informação sobre o que a cidade tem, sobre as riquezas culturais da cidade, do patrimônio

histórico, da cultura, da identidade, da gastronomia, enfim, de todos os produtos turísticos, o sujeito 1 estabelece um interdiscurso com o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT), que propõe a descentralização de informações e estratégias. Essa forma de organização descentralizada permitiu o fortalecimento dos órgãos estaduais e municipais na criação de suas Secretarias e Conselhos municipais de turismo e, conseqüentemente, na elaboração de seus planos de desenvolvimento turístico (BRASIL, 1996).

Em seu enunciado, o sujeito 1 constitui o lugar da hospitalidade a partir do papel do anfitrião, que se perfaz de várias formas: o anfitrião doméstico – aquele que é solidário, dando um sentido à hospitalidade relacionada ao tripé dar-receber-retribuir proposta por Mauss (1950); do anfitrião gestor, que envolve a relação com o outro, com o lugar, com o espaço (FERRAZ, 2013).

No discurso do sujeito 2, sobressai o conceito de hospitalidade no sentido de dádiva, de solidariedade, de acolhimento, pois ele destaca a gente de São Luís como anfitrião doméstico: “*A gente tem uma sociedade extremamente acolhedora, extremamente quente, na sua maneira de receber*”.

Este enunciado do sujeito 2 caracteriza um relacionamento interpessoal de hospitalidade, no qual a hospitalidade aproxima as pessoas, de tal maneira, que suas práticas sejam vivenciadas em todas as situações da vida, não sendo artificial, comercial, de gestos e cortêsias falsas, mas uma hospitalidade humana baseada no acolhimento, na solidariedade e na sensibilidade que com o outro (BAPTISTA, 2002).

Tem-se, ainda, um sentido de hospitalidade que mantém um interdiscurso com as políticas públicas para o turismo, pois há um resgate da ideia de hospitalidade imersa na prática da atividade turística, a partir dos objetivos do PNMT, oficializado em 1996, que almejava estimular a participação da comunidade na elaboração e na gestão da estratégia de desenvolvimento do turismo sustentável (BRASIL, 1996).

A fala do sujeito 2 ainda remete a um sentido de identidade nacional: o brasileiro-maranhense é um povo que recebe bem; é acolhedor, hospitaleiro, o que dá à hospitalidade um sentido de “hospitalidade pública”, lembrando que ela não é detentora de um conceito pronto, fechado, mas de conceitos que se entrecruzam em diferentes formações e práticas discursivas.

Percebe-se que ambos os sujeitos, em suas práticas discursivas, destacam a hospitalidade como algo que se relaciona ao campo econômico, ao campo das políticas públicas para o turismo. Os sentidos emergentes também se relacionam a um viés doméstico,

com destaque para o papel daquele que recebe pela satisfação de receber, na construção de relações sociais.

A pergunta diz respeito aos indicadores de hospitalidade Centro Histórico de São Luís.

2. Como este órgão trabalha os indicadores de hospitalidade no Centro Histórico de São Luís? Existem programas e projetos para a área? (Fale um pouco mais sobre eles).

SUJEITO 1	
Órgão:	Secretaria Municipal de Turismo (SEMTUR)
Função:	Secretária Municipal de Turismo
2. Como este órgão trabalha os indicadores de hospitalidade no Centro Histórico de São Luís? Existem programas e projetos para a área? (Fale um pouco mais sobre eles).	
<p>Sim... sim... A Secretaria Municipal de turismo tem um posto de informação turística no Centro Histórico, que é o único posto de informação turística que a gente tem, lá no Hotel Central. Lá nós temos mapa, informação, um espaço agradável para as pessoas e temos também uma avaliação, que a gente faz, eles escrevem no livro o que acharam da cidade, de onde eles são e o que acharam da cidade, se tem alguma observação, o que eles acharam, e normalmente o que a gente tem, a avaliação que a gente tem, é que eles saem de lá muito satisfeitos com o que eles acharam com as fotos que tiraram do lugar, com as informações, como foram bem recebidos. Então esse é a nossa medida, que a gente tem quanto ao serviço que nós prestamos, que a prefeitura de São Luís presta ao turista que vem a nossa cidade e para a comunidade de maneira geral.</p>	

Quadro 4: Entrevista 2 Sujeito 1.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

SUJEITO 2	
Órgão:	Subprefeitura do Centro Histórico de São Luís
Função:	Subprefeito da Subprefeitura do Centro Histórico
2. Como este órgão trabalha os indicadores de hospitalidade no Centro Histórico de São Luís? Existem programas e projetos para a área? (Fale um pouco mais sobre eles).	
<p>Na verdade, essa matéria específica ela fica a cargo da Secretaria Municipal de Turismo. A Subprefeitura do Centro ela é uma entidade, um órgão, que ela trabalha necessariamente com conservação, manutenção e obra, esse é o papel fundamental da Subprefeitura do Centro e esses dados e esses números são dados, levados... é pela pasta de turismo que é quem de fato trabalha com esses números.</p>	

Quadro 5: Entrevista 2 Sujeito 2.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Para o sujeito 1, a hospitalidade urbana se realiza no Centro Histórico de São Luís por meio das informações turísticas, ao destacar o posto de informação turística presente no Centro Histórico, que auxilia o turista a se localizar por meio de mapas e que também oferece “*um espaço agradável para as pessoas*”.

A existência do posto de informação turística no Centro Histórico mantém uma relação com o conceito de hospitalidade urbana, como pontua Grinover (2002), que se refere ao ato de acolher e prestar serviços a alguém, que por qualquer motivo esteja fora de seu local

de domicílio. E, também, constitui uma relação com a prática da atividade turística sob um olhar econômico, pois, ao falar do lugar de gestor, o sujeito 1 destaca uma resposta às ações de desenvolvimento do turismo local.

Essa ideia ainda é marcada por uma prática discursiva de hospitalidade que reflete em um sentido de domínio privado, que se refere à oferta de hospitalidade enquanto atividade econômica ligada aos setores público e privado. É notório que há uma prática discursiva determinada pela relação implícita de hospitalidade como negócio para o turismo, e não em seu próprio fim, emergindo o sentido de hospitalidade como estratégia econômica.

Percebe-se, que o lugar de fala do sujeito 1 interfere na sua formação discursiva, pois ele está imerso em um contexto econômico que se constitui de relações de poder com as práticas sociais para a construção das relações de hospitalidade, atualmente, ligada a um olhar mercadológico, competitivo e globalizado do turismo em uma estrutura social pós-moderna.

O sujeito 1 também ocupa o lugar de fala do turista, com enunciados que emergem a partir de uma formação discursiva no campo econômico, que traduz na atualidade um novo perfil de consumidor, em uma nova prática econômica, na qual o consumidor paga pelos valores agregados ao serviço e não pelo serviço em si, o que produz o sentido de hospitalidade ao sentido de acolhimento, reforçando as práticas econômicas atuais.

De acordo com o sujeito 1, a hospitalidade no Centro Histórico pode ser mensurada pelas opiniões dadas pelo próprio turista. Diante dessa situação, as práticas discursivas do sujeito 1 refletem uma hospitalidade que se efetiva, já que “*A avaliação que a gente tem é que eles saem de lá muito satisfeitos com o que eles acharam [...], com as informações*”.

Dentro deste enunciado é percebido que o gestor faz, ainda que indiretamente, referência à conservação dos espaços públicos e do patrimônio, como forma de hospitalidade urbana. Seu enunciado mantém com o campo político – ao dialogar com as políticas de preservação do patrimônio – ressaltando, ainda, os critérios de informação turística, que sobreleva as ações promovidas pela SEMTUR, sem deixar no esquecimento a ideia de acolhimento, permitindo entender que o conceito de hospitalidade urbana está presente no Centro Histórico de São Luís.

O sujeito 2 destaca que, as práticas que permeiam a construção da hospitalidade estão diretamente ligadas às políticas públicas de turismo, no sentido de desenvolvimento econômico.

A partir dos lugares de fala dos sujeitos, é possível perceber uma regularidade nos campos, políticos, econômico e social, que apresenta o Centro Histórico de São Luís como

um lugar hospitaleiro, observando que a construção da hospitalidade urbana da Praia Grande está na superfície dessas formações discursivas de maneira interdiscursiva, porém, nesse quesito, não foram mencionados projetos e programas específicos para a hospitalidade. Todas as ações desenvolvidas pela SEMTUR e Subprefeitura são entendidas como programas e projetos de incentivo à hospitalidade.

Levando em consideração o conceito de Grinover (2007), sobre os indicadores de hospitalidade urbana – indicadores físicos, indicadores relativos aos equipamentos urbanos e indicadores que refletem a recepção do ambiente pela população (conviviabilidade ou alienação, estabilidade ou instabilidade, segurança ou crime, hospitalidade ou afastamento) –, e o conceito de Lashley (2004) é que será analisada a terceira questão:

3. Existem entraves/dificuldades em trabalhar/implantar os indicadores de hospitalidade no Centro Histórico?

SUJEITO 1	
Órgão	Secretaria Municipal de Turismo (SEMTUR)
Função	Secretária Municipal de Turismo
3. Existem entraves/dificuldades em trabalhar/implantar os indicadores de hospitalidade no Centro Histórico?	
<p>O que eu vejo é a falta do olhar empresarial no sentido de se capacitar, de capacitar os seus atendentes. Precisa ter um novo olhar para a cidade a fim de entender que a hospitalidade passa pela cidade, e não só no ambiente de trabalho. Por exemplo, uma pousada tem ali o recepcionista, ele está ali para dar informação, mas falta algo mais. Essa pessoa precisa se capacitar, mas ela não tem interesse, talvez porque não pode sair do trabalho, não tem tempo. Às vezes uma pousada só dispõe de um funcionário para realizar esse trabalho. Nós fizemos, ano passado, um convênio com o IFMA aqui do Centro Histórico. Lá, eles oferecem cursos de línguas estrangeiras – inglês, francês e espanhol – e nós oferecemos essa capacitação aqui no Centro Histórico, principalmente, para o pessoal que vende artesanato, para os hotéis, para os pequenos empresários, que trabalham aqui na área. Nós fizemos toda uma mobilização para que eles fossem aprender um pouco como atender em inglês, como atender em espanhol, como atender em francês. Mas não houve inscrição; as vagas não foram preenchidas. Depois nós oferecemos curso de atendimento, de reciclagem também para as regionais de vários hotéis, regional da Ponta D’Areia, regional do Caolho, regional Calhau, regional do São Francisco, regional do Centro, e oferecemos as capacitações em determinado hotel. Aqui nós fizemos no Gran, e convidamos todas as pousadas. Apareceram cinquenta por cento das pessoas; se eram 30, apareceram 15 de algumas pousadas. Então o quê que a gente entende? Toda essa questão do atendimento, essa questão do bem receber, essa questão da informação passa pelo conhecimento. Mas parece que eles não querem pessoas qualificadas, eles querem trabalhar com pessoas mais baratas com custo mais barato. Então, se o custo é mais barato, automaticamente ele não tem qualificação para tal; tem uma formação de um segundo grau, mas não tem formação para tal. Então, hospitalidade tem que ter investimento, tem que ter investimento gratuito, que o poder público oferece e que eles não têm interesse, porque acham que é só receber ali a chave, e o que eles falam? O nível de conhecimento é tão baixo, que chegam a dizer ao turista “Não vai para Praia Grande, não vai para Praia Grande, que é perigoso”, ao invés de informar: “Olha, por favor, seja cuidado em lugares onde você vai à noite, você não pode ficar sozinho no local, porque você tem que ter determinados cuidados”. Tudo passa por você ter um entendimento do lugar. É o que falta para a gente é esse entendimento, nós somos extremamente acolhedores, mas essa hospitalidade com quem a gente discute, é a hospitalidade do conhecer, do informar, Ela fica muito a desejar. Não é porque o poder público não investe, há um investimento, mas eles não conseguem perceber a importância disso, por quê? Não participam das entidades, eles não são associados nas entidades, não participam de palestras, eles vivem fechados no seu mundo dentro do seu pequeno negócio, e hoje qualquer negócio precisa de relacionamento e principalmente no turismo. Se você não trabalha o</p>	

turismo tendo o entendimento de que você precisa se relacionar, compreender, conhecer e conversar com o outro, se capacitar, principalmente com a capacitação, seu negócio não vai pra frente, seu negócio não vai crescer, a tendência do seu negócio é cair e você fechar.

Quadro 6: Entrevista 3 Sujeito 1.
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

SUJEITO 2	
Órgão	Subprefeitura do Centro Histórico de São Luís
Função	Subprefeito da Subprefeitura do Centro Histórico
3. Existem entraves / dificuldades trabalhar / implantar os indicadores de hospitalidade no Centro História?	
Não, eu, particularmente, não vejo nenhum entrave, nenhum problema. Acho até que a Secretaria Municipal de Turismo tem um bom relacionamento com o trade, ela tem um bom relacionamento com o visitante, ela tem números que são levantados todos os anos que abordam essas questões.	

Quadro 7: Entrevista 3 Sujeito 2.
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Assim, ao ser questionado sobre a existência de entraves e dificuldades para trabalhar e implantar os indicadores de hospitalidade no Centro Histórico, o sujeito 1 inicia apresentando uma ideia de hospitalidade em seu sentido comercial.

Esse enunciado toma seu sentido na intercessão dos conceitos de hospitalidade propostos por Camargo (2003), Lashley (2004), Grinover (2007) e em aproximação com a prática do turismo.

O autor Camargo (2003), ao referir-se à categoria de hospitalidade em seu sentido comercial, estabelece uma aproximação com o conceito de Lashley (2004), o que permite afirmar que o enunciado do sujeito 1 constrói um sentido para hospitalidade que se perfaz como um domínio comercial, pois a relaciona enquanto atividade econômica.

Em um contexto histórico-social, há uma modificação da função de acolhimento da hospitalidade na prática da atividade turística, que passa a ser inserida no contexto geral de evolução dos valores morais, espirituais e culturais da sociedade moderna (GRINOVER, 2007).

O sentido de hospitalidade urbana na fala do sujeito 1, quando destaca que é preciso “[...] *ter um novo olhar da cidade para entender que a hospitalidade passa por uma hospitalidade da cidade [...]*”, possibilita entender que a hospitalidade urbana está diretamente relacionada às práticas que constituem a cidade em todas as suas instâncias, por meio de diretrizes formais e informais, leis escritas e não-escritas, que produz um sujeito, que é histórico-social, identificando essa ideia quando o sujeito 1 fala que (nós devemos) “*ter um olhar novo da cidade*”, pois as cidades possuem signos, símbolos, representações que viriam no tempo, como coloca Nunes (1999), e possibilitam sua reestruturação a partir nas novas formações e práticas discursivas a cada tempo.

O conceito de hospitalidade urbana, dessa maneira, é produzido por meio de saberes que se relacionam aos campos sociológico e econômico, e reflete um olhar do gestor público que a vê como algo presente nos serviços oferecidos pela gestão pública, quando o gestor é o “gestor-anfitrião”.

A hospitalidade é influenciada pelas políticas públicas que norteiam as práticas da atividade turística na área da Praia Grande, de onde emerge uma das possibilidades de conceito de hospitalidade urbana, ligado à ideia de cidade enquanto lugar de acontecimento, na qual “[...] os espaços públicos são os lugares privilegiados para a vida cotidiana, para a sociabilidade, a civilidade, a ordem pública, a cidadania e a hospitalidade urbana” (GRINOVER, 2007, p. 160).

Ainda o sujeito 2, ao reportar-se à questão sobre se há entraves/dificuldades em trabalhar/implantar os indicadores de hospitalidade no Centro Histórico, apresenta concepções de hospitalidade a partir das relações de poder que se tecem nas relações sociais nas diversas instâncias do saber, como, por exemplo, na esfera pública.

Neste contexto, pode-se perceber que na esfera pública, as relações de saber e poder marcam o lugar em que são construídas as ideias de hospitalidade, emergindo das formações discursivas nas quais o sujeito está inserido.

4. O que a senhora destacaria como avanços na questão da hospitalidade na área da Praia Grande?

SUJEITO 1	
Órgão	Secretaria Municipal de Turismo (SEMTUR)
Função	Secretária Municipal de Turismo
4. O que a senhora destacaria como avanços na questão da hospitalidade na área da Praia Grande?	
A hospitalidade passa por vários fatores: pela infraestrutura do lugar, pelo bom atendimento às pessoas, pela informação, e eu vejo que a Praia Grande melhorou muito da gestão anterior para esta gestão, porque a Praia Grande hoje está limpa, não tem buraco nas ruas. Hoje, nós temos banheiros públicos, o que antes não tinha. Esta gestão fez muito; hoje, nós temos um posto de polícia, a CPTUR, que é a central de atendimento ao turismo da polícia militar, bem no Centro Histórico. A prefeitura de São Luís, através do Governo Federal, captou um recurso do Governo Federal para implantação de câmeras no Centro Histórico. Nós temos um projeto antidrogas pela prefeitura de São Luís. A Guarda Municipal fica trabalhando com os jovens que estão em situação de risco e depois eles são encaminhados a um dos CRAS de atendimento, para que possam ser medicados. Eles têm um carro móvel de atendimento à saúde, com médicos, enfermeiros para fazer esses atendimentos. Então, nós tivemos muitos avanços, e acredito que esses avanços têm mais a crescer. O Centro Histórico, hoje, tem uma série de serviços; a grande questão é que nós precisamos ainda de tantos. Então, a gente não consegue nem enxergar as obras já realizadas; nós, como somos do lugar, isso às vezes passa despercebido. A gente chega a dizer: “Ah, não tem nada, não vai lá que é só marginal”, mas é porque a gente também não olha, a gente tem uma série de políticas públicas que já estão sendo implantadas.	

Quadro 8: Entrevista 4 Sujeito 1.
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

SUJEITO 2	
Órgão	Subprefeitura do Centro Histórico
Função	Subprefeito da Subprefeitura do Centro Histórico
4. O que o senhor destacaria como avanços na questão da hospitalidade na área da Praia Grande?	
<p>Foi feito um trabalho muito forte nos últimos anos – voltando mais uma vez com a Secretaria Municipal de Turismo – que é receber bem quem nos visita, seja um visitante local, ou seja, pessoas de outros bairros que se deslocam à Praia Grande, seja o turista que vem de outras cidades, outros Estados, outros países, enfim, e foi um trabalho muito forte, voltado para conscientizar da necessidade de que todos têm que receber bem, para que o turista volte, para que o turista indique o lugar e para que a gente transforme toda essa região aqui, numa área muito potencialmente forte do ponto de vista do turismo. Então, eu acho que a gente avançou bastante; ainda têm muitos problemas, mas a gente avançou muito no quesito qualidade, no quesito receber, mesmo com as deficiências que a gente ainda tem.</p>	

Quadro 9: Entrevista 4 Sujeito 2.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O sujeito 1 fala da posição de gestor-anfitrião, e seu discurso insere-se nessa formação discursiva, pois desse lugar de fala ele destaca as melhorias feitas no Centro Histórico na gestão da qual participa: melhorias em prol do turismo com obras de infraestrutura, de segurança; melhoria em prol da comunidade local – os jovens – com políticas assistenciais. O sujeito 1 produz, em seu discurso, um conceito de hospitalidade urbana que reflete as categorias do bem receber.

Há uma preocupação em recepcionar bem o turista no sentido de lhe proporcionar acessibilidade – a segurança oferecida pela Companhia de Policiamento Turístico (CPTUR) lhe assegura isso – e legibilidade no espaço urbano, como falado por Grinover (2007), por meio do serviço de informação presente no Centro Histórico, o que contribui para a produção das experiências que o turista pode ter com o espaço.

Esse enunciado situa-se no campo econômico, pois a preocupação do gestor-anfitrião em receber bem o turista, possibilitando-lhe experiências positivas, ao conhecer a área da Praia Grande, está diretamente ligada à ideia de planejamento e promoção do destino turístico. Para Silveira (2002), o planejamento do turismo, em uma visão integrada, tem como princípio e objetivo a descentralização, a sustentabilidade, as parcerias, a mobilização de todos os atores sociais envolvidos no processo de desenvolvimento do turismo, aumentando seus benefícios para a economia e para as sociedades locais.

A noção de hospitalidade urbana, atravessada pelo sentido econômico de planejamento turístico, se confirma na limpeza do lugar e na oferta de banheiros públicos. O sujeito 1 deixa claro a sua posição ao lembrar que cabe aos órgãos públicos o dever de tornar a cidade um espaço agradável e propício na construção das relações sociais.

O conceito de hospitalidade urbana, dentro desses contextos, está imerso no enunciado de Ferraz (2013), que reforça o papel do gestor enquanto anfitrião, na obrigação de proporcionar aos visitantes sensações de bem-estar, por meio de bons serviços prestados.

O sujeito 2 tem sua fala permeada pelas acepções do campo econômico. Sua ideia de hospitalidade está vinculada à de promoção do destino turístico, com um olhar econômico, pois é o turista que se relaciona com o sistema turístico e sua complexidade, desde a parte física à relação humana (CAMPOS, 2008).

Assim, nota-se uma regularidade na prática discursiva sobre a percepção de hospitalidade urbana pelos gestores da Praia Grande. Essa regularidade reflete-se nos campos político e econômico, prioritariamente, que sugere que a Praia Grande é um lugar hospitaleiro, com boa infraestrutura, bons serviços, segurança e limpeza pública, e com postos de informações turísticas, de forma que as relações sociais estão em sintonia com as práticas econômicas. Para a quinta pergunta, obtiveram-se as seguintes respostas:

5. Como este órgão interage com os comerciantes, moradores e turistas da área da Praia Grande, em prol da construção da hospitalidade pública?

SUJEITO 1	
Órgão	Secretaria Municipal de Turismo (SEMTUR)
Função	Secretária Municipal de Turismo
5. Como este órgão interage com os comerciantes, moradores e turistas da área da Praia Grande, em prol da construção da hospitalidade pública?	
Essa associação existe; trabalhamos por meio da Subprefeitura do Centro Histórico. Vamos fazer, a pedido da Subprefeitura, uma atividade na Praça do Portinho. Existe também a Casa do Bairro. Essa casa tem o apoio da Secretaria de Assistência Social; ela foi feita para as pessoas que moram na cidade, principalmente na Praia Grande. Como a Secretaria de Assistência Social já tem esse trabalho, nós ficamos só na área do turismo; fazemos panfletagem, capacitação. Mas a gente trabalha diretamente com a Subprefeitura, que se relaciona diretamente com eles, e a gente faz essa parceria para trabalhar junto com essas entidades, mas quem tem essa ligação é o Subprefeito.	

Quadro 10: Entrevista 5 Sujeito 1.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

SUJEITO 2	
Órgão	Subprefeitura do Centro Histórico
Função	Subprefeito da Subprefeitura do Centro Histórico
5. Como este órgão interage com os comerciantes, moradores e turistas da área da Praia Grande, em prol da construção da hospitalidade pública?	
Com os comerciantes e com os moradores, a gente tem um diálogo constante, permanente. A Subprefeitura do Centro é uma porta aberta todo o tempo e a gente tem livre acesso. As pessoas têm livre acesso à Subprefeitura e a gente sempre busca estar reunido, sempre busca estar conversando com todos esses moradores e comerciantes. Em relação ao turista, especificamente, a gente já não tem tanto contato; essa parte fica através da Secretaria Municipal de Turismo, através das centrais de informação de turismo, que elas de fato que trabalham essa parte mais forte.	

Quadro 11: Entrevista 5 Sujeito 2.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

As relações estabelecidas entre os gestores e os demais agentes de construção da hospitalidade urbana da Praia Grande estão caracterizadas nas falas dos gestores.

Na fala do sujeito 1, entende-se que a ideia de hospitalidade passa pelos diversos campos de saberes – econômicos, políticos e sociais –, sob diversos olhares que são caracterizados pela ótica econômica do turismo. Isso é feito por meio da prática da divulgação do lugar, como, também, pela preocupação com o morador, que interage diretamente com o espaço no qual essa hospitalidade se constitui, sendo, também, o fio condutor deste processo de construção.

O sujeito 2 remete seu enunciado à ideia de acolhimento, de hospitalidade, retomando o sentido de hospitalidade adotado nas práticas sociais de outras épocas, nas quais o sentido de hospitalidade pelo véis econômico fica silenciado e se afasta das diretrizes da atividade turística.

A percepção dos sujeitos gestores sobre a hospitalidade está, principalmente, na regularidade da prática discursiva que se perfaz nos campos econômico, político e social, que diz que a área da Praia Grande, como parte do todo, é um lugar hospitaleiro.

Há um saber edificado sobre o lugar por meio de uma construção dinâmica de hospitalidade inscrita por práticas formais e informais, nos espaços públicos, tendo como referências os indicadores de hospitalidade urbana, como infraestrutura adequada, segurança e limpeza pública, informação turística, preservação e conservação patrimonial.

Assim, pode-se dizer que a percepção de hospitalidade dos gestores da Praia Grande está envolta em uma rede de discursos circunscritos em uma determinada formação discursiva e materializadas por meio das práticas sociais.

3.4 O olhar dos comerciantes formais e informais sobre as questões da hospitalidade na área da Praia Grande

De forma relevante, para a construção da hospitalidade urbana da Praia Grande, foram analisadas as entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais da área.

A primeira questão, que pretendeu apanhar o sentido de hospitalidade para esses sujeitos foi:

1. O que você entende por Hospitalidade?

SUJEITO 1	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
1. O que você entende por Hospitalidade?	
Tratar bem as pessoas.	
SUJEITO 2	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
1. O que você entende por Hospitalidade?	
Acredito que seja você tratar as pessoas bem quando vêm pra sua cidade.	
SUJEITO 3	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Formal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
1. O que você entende por Hospitalidade?	
É acolher bem os turistas, ter um bom lugar para receber eles, tipo isso.	
SUJEITO 4	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau incompleto
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
1. O que você entende por Hospitalidade?	
Olha, o que eu entendo é que as pessoas têm que ser bem tratadas no hospital, não que fiquem nos corredores pedindo socorro e nada das pessoas, dos médicos atender e a pessoa ter que ficar na fila aguardando, e muitos ficam sofrendo de dores se vai para ali é porque está precisando muito.	
SUJEITO 5	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Formal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
1. O que você entende por Hospitalidade?	
Não entendo nada.	

Quadro 12: Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 1.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Percebe-se, nos discursos dos sujeitos 1, 2, 3, 4 e 5, uma regularidade discursiva predominante, segundo a qual o conceito de hospitalidade relaciona-se à concepção de dádiva, de bem receber, em leis não-escritas de hospitalidade, que colaboram na construção dos relacionamentos entre os semelhantes, em uma atitude de acolhimento em relação ao outro (BAPTISTA, 2002).

Esse entendimento ainda está fluido nos domínios privado e comercial de hospitalidade, proposto por Lashley (2004). O domínio privado envolve o sentido de oferta da “trindade” no lar – que implica em dar-receber-retribuir –, e que reforça o sentido de acolhimento da hospitalidade, entrecruzada ao domínio comercial da hospitalidade e da atividade econômica. Esse pensamento ainda é reforçado dentro da categoria comercial de

hospitalidade proposta por Camargo (2003), que diz respeito aos serviços profissionais de hospitalidade no ato de recepcionar.

Para o sujeito 4, o conceito de hospitalidade relaciona-se a hospital, ao bom acolhimento hospitalar: “*Olha, o que eu entendo é que as pessoas têm que ser bem tratada no hospital [...]*”. Apesar de a hospitalidade ter sido tarefa dos hospitais, assim como dos conventos e mosteiros na Idade Média, essa ideia foi passando por mudanças e sentidos, adequando-se à atividade turística.

A questão seguinte foi:

2. Você costuma atender muitos turistas no seu negócio?

SUJEITO 1	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
2. Você costuma atender muitos turistas no seu negócio?	
Não; muito raro; é raro.	
SUJEITO 2	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
2. Você costuma atender muitos turistas no seu negócio?	
Sim.	
SUJEITO 3	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Formal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
2. Você costuma atender muitos turistas no seu negócio?	
Sim.	
SUJEITO 4	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau incompleto
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
2. Você costuma atender muitos turistas no seu negócio?	
Sim.	
SUJEITO 5	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
2. Você costuma atender muitos turistas no seu negócio?	
De vez em quando.	

Quadro 13: Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 2.
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Ao perceber o olhar dos comerciantes formais e informais sobre a hospitalidade, a questão 2 visa identificar se os turistas utilizam os serviços prestados na Praia Grande. Pode-

se constatar que os turistas utilizam os serviços, o que permite perceber a construção da hospitalidade urbana, por meio da relação que é estabelecida entre os comerciantes, que representam o setor privado, e os turistas, nos diversos domínios de hospitalidade que constituem essa construção. À pergunta, obtiveram-se as seguintes respostas:

3. Quais investimentos você faz no seu negócio para atender melhor aos turistas?

SUJEITO 1	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
3. Quais investimentos você faz no seu negócio para atender melhor aos turistas?	
Eu trato todo mundo bem.	
SUJEITO 2	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
3. Quais investimentos você faz no seu negócio para atender melhor aos turistas?	
Um deles é tratar bem e explicar aquilo que a gente tem aqui na banca para eles	
SUJEITO 3	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Formal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
3. Quais investimentos você faz no seu negócio para atender melhor aos turistas?	
Eu ofereço um produto de qualidade e eu atendo bem.	
SUJEITO 4	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau incompleto
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
3. Quais investimentos você faz no seu negócio para atender melhor aos turistas?	
Olha o que eu, faço eu faço de tudo para que eles saiam sorridentes com a minha mercadoria que eu vendo pra eles, e aí eu fico feliz como eles ficam também, porque eles estão sendo bem atendidos.	
SUJEITO 5	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
3. Quais investimentos você faz no seu negócio para atender melhor aos turistas?	
Fazendo nosso trabalho, com amor, carinho, dedicação para agradar a todos.	

Quadro 14: Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 3.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Diante das respostas, constatou-se uma prevalência que deve caracterizar os serviços prestados pelo setor privado, tais como serviços de qualidade, a partir da ideia de hospitalidade urbana, de que é necessário atender bem, tratar bem os turistas. Há aqui, também, uma regularidade na prática discursiva sobre hospitalidade: ela é dádiva, acolhimento. Isso reflete o pensamento de Camargo (2004), para quem a comunicação

interpessoal é considerada um aspecto não escrito de hospitalidade, constituído por conteúdos verbais e não verbais, desdobrando-se em desejo ou recusa do vínculo humano.

Ainda, Lockwood e Jones (2006) reforçam essa ideia de qualidade de receber bem, por meio da simpatia e receptividade do “calor humano”, na qual deve haver uma interação entre receptor e o provedor da hospitalidade, de forma plena, gerando satisfação mútua, como é possível identificar na fala do sujeito 3: *“Olha o que eu, faço eu faço de tudo para que eles saiam sorridentes da minha mercadoria que eu vendo pra eles, e aí eu fico feliz como eles ficam também, porque eles estão sendo bem atendidos”*.

O sentido comercial de hospitalidade está diluído nos discursos dos comerciantes formais e informais, em uma aproximação com os enunciados de Lashley (2004) e Camargo (2003), sobre a hospitalidade em seu sentido comercial. A questão 4 foi:

4. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom, 5 excelente, qual conceito você daria ao seu negócio nos quesitos: limpeza e higiene, atendimento, preço, segurança e cordialidade?

SUJEITO 1	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
4. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom, 5 excelente, qual conceito você daria ao seu negócio nos quesitos:	
(5) Limpeza e Higiene	
(5) Atendimento	
(3) Preço	
(1) Segurança	
(5) Cordialidade	
SUJEITO 2	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
4. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom, 5 excelente, qual conceito você daria ao seu negócio nos quesitos:	
(5) Limpeza e Higiene	
(5) Atendimento	
(4) Preço	
(4) Segurança	
(5) Cordialidade	
SUJEITO 3	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Formal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
4. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom, 5 excelente, qual conceito você daria ao seu negócio nos quesitos:	
(5) Limpeza e Higiene	

(5) Atendimento	
(5) Preço	
(4) Segurança	
(4) Cordialidade	
SUJEITO 4	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau incompleto
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
4. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom, 5 excelente, qual conceito você daria ao seu negócio nos quesitos:	
(5) Limpeza e Higiene	
(5) Atendimento	
(5) Preço	
(5) Segurança	
(5) Cordialidade	
SUJEITO 5	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
4. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom, 5 excelente, qual conceito você daria ao seu negócio nos quesitos:	
(5) Limpeza e Higiene	
(4) Atendimento	
(3) Preço	
(5) Segurança	
(3) Cordialidade	

Quadro 15: Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 4.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A questão 4 foi elaborada a partir do olhar dos turistas sobre a qualidade dos serviços, por uma ótica de hospitalidade para na construção do seu sentido urbano, tendo por base os indicadores de hospitalidade propostos por Grinover (2007): indicadores físicos e indicadores que refletem a recepção do ambiente pela população. Destacam-se, ainda, as categorias pública e comercial de hospitalidade enunciadas por Camargo (2003), e os domínios social e comercial de Lashley (2004). Assim, se objetivou caracterizar a qualidade dos serviços prestados aos turistas.

De maneira regular, os sujeitos de 1 a 5 afirmaram de muito bom a excelente os elementos que atribuem qualidade ao seu negócio, pois dentro dos enunciados sobre a hospitalidade, em seu sentido urbano, a qualidade na prestação dos serviços é fundamental para que o turista tenha boas experiências no lugar e possa ter suas necessidades supridas.

Dentro desse contexto, Lashley (2004) diz que a hospitalidade é uma troca contemporânea, com o intuito de aumentar a reciprocidade e o bem-estar entre as partes envolvidas, no caso, entre os comerciantes formais e informais, e os turistas, por meio da oferta de alimentos, e/ou bebidas, e/ou acomodações, o que se insere no domínio comercial e social de hospitalidade propostos por ele.

5. Há ou já houve ações conjuntas entre os comerciantes e os órgãos responsáveis pela gestão do turismo da Praia Grande, com o objetivo de desenvolver a hospitalidade? Caso sim, você poderia fazer um breve relato sobre essas ações?

SUJEITO 1	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
5. Há ou já houve ações conjuntas entre os comerciantes e os órgãos responsáveis pela gestão do turismo da Praia Grande, com o objetivo de desenvolver a hospitalidade? Caso sim, você poderia fazer um breve relato sobre essas ações?	
Não houve.	
SUJEITO 2	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
5. Há ou já houve ações conjuntas entre os comerciantes e os órgãos responsáveis pela gestão do turismo da Praia Grande, com o objetivo de desenvolver a hospitalidade? Caso sim, você poderia fazer um breve relato sobre essas ações?	
Não houve.	
SUJEITO 3	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Formal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
5. Há ou já houve ações conjuntas entre os comerciantes e os órgãos responsáveis pela gestão do turismo da Praia Grande, com o objetivo de desenvolver a hospitalidade? Caso sim, você poderia fazer um breve relato sobre essas ações?	
Não sei te informar; sou novata aqui. Não sei dizer.	
SUJEITO 4	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau incompleto
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
5. Há ou já houve ações conjuntas entre os comerciantes e os órgãos responsáveis pela gestão do turismo da Praia Grande, com o objetivo de desenvolver a hospitalidade? Caso sim, você poderia fazer um breve relato sobre essas ações?	
Sim. Nós temos uma reunião agora na sexta-feira e eles vão explicar tudo pra nós. É a primeira reunião que vai ter com a gente. A gente vai se cadastrar.	
SUJEITO 5	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
5. Há ou já houve ações conjuntas entre os comerciantes e os órgãos responsáveis pela gestão do turismo da Praia Grande, com o objetivo de desenvolver a hospitalidade? Caso sim, você poderia fazer um breve relato sobre essas ações?	
Sim. Não sei te explicar porque teve umas reuniões que eu não participei, mas tem um monte de gente que faz essas reuniões pra gente participar e a gente sempre participa dos eventos.	

Quadro 16: Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 5.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Dos 5 sujeitos entrevistados, 3 afirmam não ter havido nenhuma ação; 1 não sabe informar por ser nova no setor; 2 afirmam ter ações. O sujeito 4 afirma que haverá reunião

“onde tudo será explicado” e haverá cadastro dos comerciantes. O sujeito 5 afirma que há reuniões, mas diz nunca ter participado.

Mesmo afirmando haver ações, os sujeitos 4 e 5 não deixam claro quais são as ações. Pode-se dizer que há uma fragilidade na comunicação entre esses setores, pois alguns demonstram total desconhecimento, outros dizem saber que existe, mas não sabem ao certo do que tratam as ações.

A interação entre os setores público e privado é de fundamental importância para a construção da hospitalidade urbana, pois o espaço urbano é tecido pelos espaços públicos e pelos serviços que este oferece ao turista, que juntos convergem para uma experiência de hospitalidade. A “[...] hospitalidade é a interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços [...] que devem ser ‘planejados para essa interação’” (CAMARGO, 2004, p. 82).

6. Você acredita que no seu negócio há hospitalidade na relação com os turistas?

O que poderia melhorar?

SUJEITO 1	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
6. Você acredita que no seu negócio há hospitalidade na relação com os turistas? O que poderia melhorar?	
Sim. Acho que está tudo muito bom.	
SUJEITO 2	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
6. Você acredita que no seu negócio há hospitalidade na relação com os turistas? O que poderia melhorar?	
Sim. Eles tratam a gente bem e a gente trata eles bem. Acredito que quanto mais tratar o cliente bem melhor, né?	
SUJEITO 3	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Formal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
6. Você acredita que no seu negócio há hospitalidade na relação com os turistas? O que poderia melhorar?	
Sim, mas precisa melhorar mais a segurança que a gente tem pouca aqui. A limpeza também do ambiente que não é muito legal. Tem bueiro que fede demais e têm outras coisas que devia melhorar pra chamar mais turista, tipo a iluminação, arrumar os casarões que está desses jeitos aí que vocês veem em situação precária.	
SUJEITO 4	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau incompleto
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
6. Você acredita que no seu negócio há hospitalidade na relação com os turistas? O que poderia	

melhorar?	
É muito bom se tivesse! Eles podem passar mal, os médicos estando aqui já socorrem eles.	
SUJEITO 5	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
6. Você acredita que no seu negócio há hospitalidade na relação com os turistas? O que poderia melhorar?	
Sim, a segurança aqui no Centro Histórico que tá um pouco a desejar.	

Quadro 17: Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 6.
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Os sujeitos 1 e 2 confirmam a formação discursiva que sobressai nos discursos dos comerciantes formais e informais sobre a hospitalidade da Praia Grande, de que há hospitalidade nas relações sociais construídas na área: na qualidade do atendimento, no prazer em ofertar o serviço, tendo como referência a hospitalidade no sentido de acolhimento.

Essa ruptura com a hospitalidade urbana faz-se clara quando o sujeito 3 relaciona as categorias que dão sentido à hospitalidade na cidade, em seu sentido urbano, ideia reforçada na fala do sujeito 5: “*Sim, a segurança aqui no Centro Histórico que tá um pouco a desejar*”, percebida pela fragilidade da relação entre o gestor/anfitrião, e o hóspede/turista, no qual, de acordo com Ferraz (2013), o gestor público, enquanto anfitrião deve proporcionar aos visitantes segurança, iluminação, mobilidade urbana, em uma aproximação com a categoria de hospitalidade pública de Camargo (2003), que diz respeito à recepção dos turistas em espaços públicos, não sendo apenas espaços geográficos, mas que traduzem as práticas sociais do lugar que produzem a hospitalidade. Isso, pois o lugar, a partir dos seus monumentos, edificações, praças, ruas, possuem representações que estão imersas dentro das diversas formações discursivas das quais emergem as práticas de hospitalidade no tempo e no espaço.

Sobre a pergunta, os sujeitos deram as seguintes respostas:

7. Você acredita que os turistas estão satisfeitos com os serviços que utilizam aqui no bairro da Praia Grande? Justifique.

SUJEITO 1	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
7. Você acredita que os turistas estão satisfeitos com os serviços que utilizam aqui na Praia Grande? Justifique.	
Eu não posso te responder isso, como eu te disse. Vêm poucos turistas aqui; então não posso te falar; isso é ruim, é raro, aqui na minha venda.	
SUJEITO 2	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo

Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
7. Você acredita que os turistas estão satisfeitos com os serviços que utilizam aqui na Praia Grande? Justifique.	
Não. Porque são pessoas que não atende bem; o ambiente não condiz, o patrimônio histórico é muito depredado, tem tudo isso.	
SUJEITO 3	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau completo
Tipo de Negócio:	Formal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
7. Você acredita que os turistas estão satisfeitos com os serviços que utilizam aqui na da Praia Grande? Justifique.	
Acho que não, alguns reclamam, reclamam da sujeira, da segurança também, sobre esses nossos casarões que estão desse jeito eles reclamam.	
SUJEITO 4	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau incompleto
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Proprietária
7. Você acredita que os turistas estão satisfeitos com os serviços que utilizam aqui na Praia Grande? Justifique.	
Olha, simplesmente eu não vou poder te dar essa resposta porque a gente não sabe o que eles pensam. Por exemplo, hoje está tendo um evento; eles querem muito mais do que isso porque tem semana que não tem evento pra agradecer eles; nem tudo agrada eles.	
SUJEITO 5	
Grau de Escolaridade:	Segundo grau
Tipo de Negócio:	Informal
Função/cargo/atividade:	Vendedor
7. Você acredita que os turistas estão satisfeitos com os serviços que utilizam aqui na Praia Grande? Justifique.	
Mais ou menos, porque muitos deles chegam aqui “ai, meu Deus, eu tô com medo, eu vou voltar; aqui é perigoso né?” E dizem estar com medo de vir pra cá. O Centro Histórico caiu muito, antigamente era mais aconchegante; as pessoas não tinha muito medo de vir; dia de sexta feira é uma grande correria aqui, às 20 horas, por exemplo, a gente já fecha aqui e vai embora.	

Quadro 18: Entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais 7.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Nas respostas dos comerciantes formais e informais, percebeu-se uma relação intrínseca entre a qualidade dos serviços prestados aos turistas e as condições infraestruturais do lugar. Essa relação é percebida na fala da maioria dos sujeitos, que afirma uma insatisfação por parte dos turistas ao utilizarem os serviços da Praia Grande, em virtude da inadequada infraestrutura do local.

Há que se destacar, que o Sujeito 1 não sabe responder; o Sujeito 2 acredita que os turistas não estão satisfeitos porque o atendimento é ruim e o patrimônio está depredado; o Sujeito 3 afirma que não, e destaca questões como insegurança e o estado de má conservação dos casarões; o Sujeito 4 diz não saber responder o que passa pela cabeça do turista; no entanto, destaca que não há atrativo suficiente para motivar o turista a ir ao Centro Histórico; o Sujeito 5 ressalta a insegurança aos turistas e aos comerciantes locais.

Na prática discursiva dos Sujeitos 3 e 5, há uma conscientização de uma ruptura com a hospitalidade urbana, que é atravessada pela categoria de hospitalidade pública e comercial proposta por Camargo (2003), e pelos indicadores de hospitalidade relativos aos equipamentos urbanos, que correspondem aos problemas do ambiente (GRINOVER, 2007).

Ainda é observado nos discursos dos Sujeitos 2 e 3, uma preocupação com a conservação e preservação do acervo patrimonial como um referencial de acolhimento, de hospitalidade, em ruptura com os indicadores estéticos, como ressalta Grinover (2007), que dizem respeito à “paisagem, patrimônio cultural, arquitetura”. Essa preocupação reafirma a prática discursiva de que a Praia Grande não é hospitaleira, pois não propicia a construção das práticas de hospitalidade em seus diversos sentidos, sejam na esfera comercial, pública ou urbana.

Enquanto que o sujeito 5 reforça o olhar dos comerciantes sobre a insatisfação dos turistas, relatando uma situação de constrangimento vivenciada por turistas e comerciantes simultaneamente, gerando o afastamento daqueles da Praia Grande a partir de experiências negativas com o lugar.

É interessante dizer que os comerciantes, formais e informais, atribuem a insatisfação dos turistas ao utilizarem os serviços da Praia Grande devido à má estrutura da área, no qual seus negócios estão inseridos, em um complexo que traduz a ideia de hospitalidade urbana, que tem na cidade todo e qualquer contexto de hospitalidade (GRINOVER, 2016).

Neste tópico, foram expostos os relatos das entrevistas realizadas com os comerciantes formais e informais da área da Praia Grande, com o propósito de perceber os elementos que compõem os discursos que norteiam a qualidade dos serviços e do atendimento ao cliente/turista.

3.5 O olhar dos turistas sobre as questões da hospitalidade da Praia Grande

A partir das discussões sobre os conceitos de hospitalidade, por meio de uma concepção genealógica, e tomando por base os principais autores que tratam de hospitalidade urbana, como Grinover (2007), Camargo (2004) e Lashley (2004), propõe-se uma análise dos discursos dos turistas sobre hospitalidade urbana da Praia Grande, tomando por base as categorias que emergem, principalmente, de conceitos como: limpeza, segurança, iluminação, conservação e preservação do patrimônio, informações turísticas, comunicação visual, qualidade dos serviços e hospitalidade urbana, conceitos que vêm norteando as análises.

As impressões dos turistas, a partir das suas experiências com o local, estão relacionadas não somente a um pensamento reducionista de hospitalidade ligado à socialização, mas a tudo que compreende esse processo, podendo ser percebido por meio da interação entre a ideia de acolhimento.

Desta maneira, quando a interação ocorre de forma positiva, o turista sente-se bem recebido e acolhido. Do contrário, suas experiências com o local produzem sensações de não acolhimento, de constrangimento. Para Rodrigues, Cutrim, Carvalho (2016, p. 04), o constrangimento turístico:

[...] é um estado psicológico experimentado pelo visitante no espaço visitado que emerge da interação negativa com os elementos que compõem o meio ambiente. Refere-se a uma sensação de mal-estar, de deslocamento e não integração, associada à frustração e ao não prazer, o que pode acarretar na redução do fluxo turístico de uma cidade.

Assim sendo, o constrangimento turístico é identificado na ausência da hospitalidade analisada pelas categorias propostas para esta pesquisa. Essa ausência de hospitalidade pode ser percebida de forma mais clara quando a cidade não apresenta limpeza, iluminação e segurança pública, adquirindo um caráter hostil e produzindo uma sensação de insegurança; quando a cidade não é receptiva –, o que acontece pela pouca ou total ausência de informações turísticas e de comunicação visual; quando ela apresenta um aspecto de abandono e descaso; quando não há conservação e preservação do patrimônio, e ainda pela falta de qualidade dos serviços prestados pelos comerciantes locais, atribuindo uma característica negativa à qualidade dos serviços.

A primeira pergunta, referente à motivação da viagem foi:

1. Qual o motivo de sua viagem?
2. Você se sente acolhido na Praia Grande em São Luís?

SUJEITO 1	
Local de origem	Rio de Janeiro – RJ
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Engenheiro
1. Motivo da viagem	
(X) Lazer (..) Negócios (..) Eventos (congressos, feiras, etc.) (..) Outros. Quais?	
2. Você se sente acolhido na Praia Grande em São Luís?	
Na verdade, não. Nos horários que nos informaram que seria melhor para virmos não tem quase nada funcionando. Chegamos aqui às 09:00 e até agora não vimos quase nenhum movimento e nada aberto. Também não vimos até agora nenhum posto de informação que pudesse nos atender; consegui um mapa no hotel, mas não tá ajudando muito, pois muitas coisas não estão identificadas. Fora o medo que estamos	

porque disseram que era perigoso e não estamos vendo nenhum policiamento aqui.	
SUJEITO 2	
Local de origem	Natal – Rio Grande do Norte
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Economista
1. Motivo da viagem	
(X) Lazer (..) Negócios (..) Eventos (congressos, feiras, etc.) (..) Outros. Quais?	
2. Você se sente acolhido na Praia Grande em São Luís?	
Até que me senti sim. Têm algumas falhas, principalmente no atendimento; achei que as pessoas precisam melhorar mais no atendimento. Nesse ponto não me senti acolhido não (risos). E o mais incrível é que o atendimento que tivemos no restaurante grande foi pior do que o da vendedora do quiosque que vende coco; ela foi mais gentil.	
SUJEITO 3	
Local de origem	Pará
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Gestão em Recursos Humanos
1. Motivo da viagem	
(..) Lazer (X) Negócios (..) Eventos (congressos, feiras, etc.) (..) Outros. Quais?	
2. Você se sente acolhido na Praia Grande em São Luís?	
Poderia dizer a você que sim, as pessoas são bem acolhedoras no sentido de receptividade. Mas o atendimento comercial precisa melhorar bastante. Considerando a minha profissão, isso é a primeira coisa que observo (risos).	
SUJEITO 4	
Local de origem	Sergipe
Grau de escolaridade	Ensino Médio
Profissão	Aposentada
1. Motivo da viagem	
(X) Lazer (..) Negócios (..) Eventos (congressos, feiras, etc.) (..) Outros. Quais?	
2. Você se sente acolhido na Praia Grande em São Luís?	
Sim, gostei do atendimento do restaurante; as pessoas são bem legais.	
SUJEITO 5	
Local de origem	Recife
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Médica
1. Motivo da viagem	
(X) Lazer (..) Negócios (..) Eventos (congressos, feiras, etc.) (..) Outros. Quais?	
2. Você se sente acolhido na Praia Grande em São Luís?	
Mais ou menos, diria que não completamente.	

Quadro 19: Entrevistas realizadas referentes à motivação da viagem 1.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Os turistas, em sua maioria, apontam como motivo de sua viagem a São Luís o lazer. Essa ideia se adequa aos domínios público e comercial de hospitalidade, que reflete a categoria “Entreter”, proposta por Camargo (2004). Para esse autor, o sentido de hospitalidade nos espaços públicos e privados de lazer, devem ser oferecidos por meio da qualidade, conservação e preservação dos espaços, no qual está inserido o patrimônio, e na diversidade e qualidade dos serviços prestados, sejam eles públicos ou privados, formais ou informais.

Esse diagnóstico possibilita dizer que, os discursos dos turistas sobre hospitalidade urbana emergem dos campos de saberes que constituem a ideia de turismo em suas diferentes tipologias, como o turismo de lazer e o turismo de negócio. Estes saberes

tecem uma relação de poder com múltiplos campos: econômico, político, social e cultural, das quais emergem as práticas de hospitalidade a cada tempo e estrutura social.

É na superfície fluida dessas relações, entre saber e poder, que os sujeitos da pesquisa constroem suas impressões sobre a hospitalidade urbana da Praia Grande, salientando que os discursos dos sujeitos, que falam dentro de uma concepção de lazer do turismo, têm um olhar diferenciado do sujeito que fala a partir do conceito de turismo na concepção de negócio.

Assim, ao questionar se o turista se sente acolhido na Praia Grande, o Sujeito 1 afirma que a área não é hospitaleira. Sua impressão sobre o local está relacionada ao oposto do sentido comercial de hospitalidade emergente no campo econômico. Ao contrário de uma visão de hospitalidade, que rege a promoção e o desenvolvimento do turismo enquanto atividade econômica, o Sujeito 1 evidencia em seu enunciado uma visão de cidade que está distante da ideia de hospitalidade.

Percebe-se, na fala do Sujeito 1, experiências negativas com o local, o que gera constrangimento, pela ausência das referências de hospitalidade urbana, como a falta de informações turísticas, a ausência de comunicação visual e a falta de segurança.

O Sujeito 2, em seu enunciado, sente-se acolhido na área da Praia Grande, ressaltando, porém, a falta de qualidade nos serviços privados, referente aos serviços oferecidos pelos comerciantes formais, não se sentindo acolhido.

O Sujeito 3 fala do lugar de quem está na cidade a negócios e dentro de um olhar comercial, destaca a falta da qualidade dos serviços prestados na Praia Grande a partir de outro saber, o saber técnico – ele é Gestor em Recursos Humanos –, segundo uma formação discursiva que orienta a sua prática de hospitalidade dentro do campo econômico que rege o mercado atual.

As falas dos Sujeitos 1 e 2 aproximam-se do domínio comercial de hospitalidade enunciado por Lashley (2004), e em um dos indicadores propostos por Grinover (2007), que refletem a recepção do ambiente, por meio da “hospitalidade ou afastamento”.

A fala do Sujeito 4: “*Sim, gostei do atendimento do restaurante, as pessoas são bem legais*”, apresenta-se como um contra discurso à ideia apresentada pelos que destacam seu constrangimento. Para ele, a Praia Grande oferece-se hospitaleiro. Uma hospitalidade marcada, enquanto um fato social, que se concretiza no encontro de alguém que recebe (anfitrião), e alguém que é recebido (o turista) (CAMARGO, 2008).

O Sujeito 5 ora demonstra hospitalidade, ora demonstra constrangimento, ao dizer: “*Mais ou menos, diria que não completamente*”. Ao longo da sua fala, relata

experiências positivas e negativas, simultaneamente. Neste quesito, a formação discursiva que se sobleva é a de que a área da Praia Grande, a partir das impressões dos turistas, é um local hospitaleiro.

Em continuidade à caracterização da construção da hospitalidade na Praia Grande, a questão 3 visou destacar as impressões dos turistas a partir de todas as categorias relativas à hospitalidade urbana adotadas nesta pesquisa. A pergunta seguinte girou em torno do motivo da viagem.

3. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom e 5 excelente, conceitue os seguintes pontos observados por você na área da Praia Grande.

SUJEITO 1	
Local de origem	Rio de Janeiro – RJ
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Engenheiro
3. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom e 5 excelente, conceitue os seguintes pontos observados por você na área da Praia Grande:	
(3) Limpeza - (ruas, praças, fachada dos prédios históricos, banheiros públicos, monumentos, dentre outros) – mas os prédios estão muito destruídos, parecem abandonados e dá uma sensação visual de sujo, não fica uma paisagem bonita.	
(2) Segurança - até agora vi só dois policiais e estavam displicentes ali, batendo papo, mas pessoas suspeitas já vi um monte (risos).	
(-) Iluminação - não posso dizer por que é a primeira vez que venho aqui e está de dia, não sei como é a noite aqui, tomara que tenha né (risos)	
(1) Conservação e preservação do acervo patrimonial. uma tristeza, lamentável, a impressão que tenho é que “tá” tudo destruído, abandonado, parece que o Governo abandonou. O Rio é muito violento, mas os patrimônios são cuidados, claro que tem falha, mas não como aqui, é muito nítido, me parece descaso. Em Petrópolis, por exemplo, é fantástico, mesmo nos prédios que abrem hospitais, escolas, restaurantes, “tá” tudo muito bem conservado e identificado, com placas, sinalização, aqui a gente vê o prédio que já tá quase caindo e não sabe o que ele significa... Desculpa, mas infelizmente é péssimo.	
(1) Informações Turísticas (presença de postos turísticos, serviço de guias, dentre outros) - como acabei de te dizer né, péssimo! Estamos aqui com esse mapa e a coragem, não vimos até agora nenhum posto de informação de turismo, nada disso.	
(1) Comunicação visual (placas de sinalização, identificação de monumentos, prédios, dentre outros) - do mesmo jeito, a informação aqui “tá” muito fraca, desanima a gente, é uma pena, até porque sou louco por centros históricos, gosto de urbanismo, mas aqui não dá par identificar muita coisa.	
(-) Qualidade dos serviços (restaurantes, bares, lojas de souvenir, dentre outros) - também não tenho como dizer, a gente não consumiu nada até agora.	
SUJEITO 2	
Local de origem	Natal – Rio Grande do Norte
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Economista
3. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom e 5 excelente, conceitue os seguintes pontos observados por você na área da Praia Grande:	
(4) Limpeza (ruas, praças, fachada dos prédios históricos, banheiros públicos, monumentos, dentre outros) - o que achei mais precário foi a estrutura dos prédios que são como são patrimônio deveriam estar bem conservados né não? “Tá” muito ruim!	
(4) Segurança - olha, é a segunda vez que venho aqui, a primeira eu vim pela empresa e agora “pra” conhecer melhor porque talvez vou precisar passar um período aqui, nunca aconteceu nada não aqui no centro	

histórico, não sei se é sorte né não? (risos), mas sempre foi tranquilo.

(3) Iluminação - acho que precisa melhorar tem muitos becos e a noite você não enxerga nada, acho que precisa melhorar.

(1) Conservação e preservação do acervo patrimonial - ah... muito ruim, desculpa moça... mas tá ruim viu! Conheço várias cidades aí e aqui “tá” bem ruim, isso afasta as pessoas né não? A cidade tem uma história bonita, mas quem não é daqui nem tem oportunidade de conhecer né não? Achei pouco conservado.

(1) Informações Turísticas (presença de postos turísticos, serviço de guias, dentre outros) - também precisa melhorar, não tem... das vezes que vim aqui e por onde andei, não vi nada, se tem, deveria ficar bem visível ao turista, porque pedir informação “pra” encontrar a informação... precisa melhorar né?

(2) Comunicação visual (placas de sinalização, identificação de monumentos, prédios, dentre outros) - como te falei, não vejo muita informação não, principalmente nos prédios abandonados, poderia ter tipo umas placas contando a história, quem viveu ali, o que aconteceu, essas coisas, precisa melhorar também.

(1) Qualidade dos serviços (restaurantes, bares, lojas de souvenir, dentre outros) - Precisa melhorar! A impressão é que as pessoas não têm nenhuma formação ou uma orientação que seja para lidar com as pessoas de fora, acho que nessa questão de atendimento precisa melhorar, apesar de ser uma coisa meio brasileira né não? As pessoas são mal educadas, parecem mal humoradas, precisa melhorar. Como falei, parece que as pessoas mais simples, os vendedores de coco, ali do *trailer* da tapioca, são mais receptivos do que dos empreendimentos maiores, pelo menos na minha opinião.

SUJEITO 3

Local de origem Pará

Grau de escolaridade Superior

Profissão Gestão em Recursos Humanos

3. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom e 5 excelente, conceitue os seguintes pontos observados por você na área da Praia Grande:

(4) Limpeza (ruas, praças, fachada dos prédios históricos, banheiros públicos, monumentos, dentre outros) - é boa, perto de outros lugares que já fui, aqui tem uma boa limpeza sim.

(3) Segurança - a violência “tá” bem grande e por mais que se tenha segurança, a gente sempre acha pouco, sempre vejo um carro da polícia por aqui e alguns policiais também, mas não dá para andar muito relaxado aqui, porque eles se concentram mais aqui nessa área, aqui da praça, e o resto? Segurança nunca é demais, poderia melhorar.

(-) Iluminação - eu não saberia te dizer, nunca vim aqui a noite e durante o dia a gente não tem como saber se é suficiente.

(2) Conservação e preservação do acervo patrimonial - não estou á passeio então não sei bem se minha opinião vai ajudar, nas poucas ruas que andei, tive a impressão que estrutura física, vindo de fora, precisa melhorar bastante, não parece conservado.

(-) Informações Turísticas (presença de postos turísticos, serviço de guias, dentre outros) - Eu não vou te dizer um conceito porque nunca precisei saber, nunca observei, nunca deu tempo (risos).

(3) Comunicação visual (placas de sinalização, identificação de monumentos, prédios, dentre outros) - posso te falar das sinalizações, acho que precisa dá uma melhorada sim, quanto mais informação você tiver em lugar que para você é totalmente desconhecido é melhor.

(2) Qualidade dos serviços (restaurantes, bares, lojas de souvenir, dentre outros) - acredito que ainda é bem deficiente, precisa de qualificação, as pessoas não tem muita noção de relacionamento interpessoal, falta empatia, falta postura em relação ao cliente, no caso o turista, precisa melhorar muito, não dá para cativar as pessoas do jeito que está, o pior é que as pessoas parecem se acostumar com isso, é um absurdo.

SUJEITO 4

Local de origem Sergipe

Grau de escolaridade Ensino Médio

Profissão Aposentada

3. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom e 5 excelente, conceitue os seguintes pontos observados por você na área da Praia Grande:

(5) Limpeza (ruas, praças, fachada dos prédios históricos, banheiros públicos, monumentos, dentre outros) - achei muito bom sim, até o mercado ali que geralmente essas feiras assim são bem sujas e desorganizadas, mas achei até limpinho, “tá” boa sim.

(3) Segurança - acho que precisa de mais segurança, de vez em quando a gente “tá” andando aqui e passa uma pessoa estranha, a gente fica com medo, ainda mais que eles sabem que a pessoa não é da cidade e se aproveitam da situação.

(-) Iluminação - isso não sei te responder, só se fosse à noite.

(1) Conservação e preservação do acervo patrimonial – muito ruim... achei feio, sinceramente. Vi

prédios quase caindo e outros interditados, a sensação é que quase não dá “pra” vê muita coisa. “Tá” precisando melhorar muito a preservação.	
(1) Informações Turísticas (presença de postos turísticos, serviço de guias, dentre outros) - não vi nada que pudesse ajudar o turista até agora, a gente “tá” se orientando pelo mapa e perguntando para as pessoas.	
(3) Comunicação visual (placas de sinalização, identificação de monumentos, prédios, dentre outros) - olha das ruas, assim o nome das ruas, por exemplo, está bem, as ruas estão identificadas, mas de monumentos, prédios... nossa... é bem difícil, nós olhamos, mas não sabemos do que se trata, no caso dos prédios, mas fomos a dois museus e foi muito bom, tudo bem explicado, gostei muito, aí deu para conhecer um pouco.	
(4) Qualidade dos serviços (restaurantes, bares, lojas de souvenir, dentre outros) - é bom sim, fui ao restaurante e gostei do atendimento.	
SUJEITO 5	
Local de origem	Recife
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Médica
3. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom e 5 excelente, conceitue os seguintes pontos observados por você na área da Praia Grande:	
(4) Limpeza (ruas, praças, fachada dos prédios históricos, banheiros públicos, monumentos, dentre outros) - achei limpo sim, já passei em outras áreas da cidade que estavam bem sujas, mas talvez seja periferia, não sei.	
(5) Segurança - achei boa também, já vi policiais nas ruas, os carros de polícia passando, me sinto tranquila, claro que em todo lugar há violência e aí temos que nos prevenir também.	
(-) Iluminação - essa eu não tenho como responder, só vindo à noite “pra” conferir.	
(1) Conservação e preservação do acervo patrimonial - aí sim é algo a ser repensado! Olha! Que triste viu? Está tudo muito acabado, até para tirar uma foto você passa horas procurando um casarão que esteja em melhores condições para fazer um registro legal, que se possa dizer, estive no centro histórico de São Luís, Patrimônio Cultural da Humanidade. Muito decadente, estou sendo sincera, me desculpe, mas isso é algo que não dá para perdoar.	
(1) Informações Turísticas (presença de postos turísticos, serviço de guias, dentre outros) - muito ruim também, as informações que peguei foram no hotel, aqui ainda não vi nada não, se existe ainda não descobri e como a intenção é informar, deveria “tá” visível, pelo menos é o que eu acredito!	
(3) Comunicação visual (placas de sinalização, identificação de monumentos, prédios, dentre outros) - mais ou menos, das ruas tudo bem, algumas placas, mas dos prédios é aquilo que já te falei antes.	
(-) Qualidade dos serviços (restaurantes, bares, lojas de souvenir, dentre outros) - não usei nada ainda, até agora estou só conhecendo.	

Quadro 20: Entrevistas realizadas referentes à motivação da viagem 2.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O Sujeito 1, ao falar de limpeza, conservação e preservação do acervo patrimonial, revela, em seu enunciado, uma ruptura com a ideia de hospitalidade no sentido “[...] estético e aos relativos aos equipamentos urbanos correspondentes aos problemas com o ambiente”, como dito por Grinover (2003, p. 51), demonstrando constrangimento ao identificar que não há limpeza do espaço público e nem a devida conservação e preservação do patrimônio.

Quanto às informações turísticas e comunicação visual, percebe-se mais uma vez a ideia de constrangimento, pois relata que não há postos de informação e isso dificulta saber sobre o quê o Centro Histórico oferece. O constrangimento se faz ver no sentido de que há uma ausência no ato de recepcionar. Isso está claro pela falta de atenção ao espaço público, as suas edificações, o que impossibilita a interação entre o sujeito e o local.

No enunciado do Sujeito 2, sobre iluminação da Praia Grande, o mesmo afirma: “*Acho que precisa melhorar tem muitos becos e a noite você não enxerga nada, acho que precisa melhorar*”. Nota-se uma quebra de hospitalidade e conseqüente constrangimento do turista nesse ponto, pois a impressão transmitida pelo turista é a de que o local apresenta pontos de insegurança que necessitam de um melhor preparo para que o turista sintasse-se seguro para transitar no lugar.

Em outros momentos de fala, o Sujeito 2 reforça a ideia de constrangimento a partir da quebra da ideia de hospitalidade em seus diversos sentidos, ao destacar a necessidade de melhoria, particularmente no setor de atendimento. Esse comentário opõe a hospitalidade à ideia de dádiva, de bem receber, sendo marcada a ausência de receptividade.

O Sujeito 3 destaca as categorias relacionadas à hospitalidade urbana, e fala do lugar de quem está na cidade a negócios. Sua fala é marcadamente a de quem quer entender que, enquanto pessoa de negócios, não teve o propósito de fazer turismo. Isso fica claro em suas observações sobre não ter muito conhecimento do local.

Quando opina, deixa claro que não sabe se vai poder ajudar com as repostas, mas quando responde, demonstra constrangimento, o que é percebido em alguns pontos do seu enunciado: “*Segurança nunca é demais, poderia melhorar. [...] tive a impressão que a estrutura física, vindo de fora, precisa melhorar bastante, não parece conservado. [...] posso te falar das sinalizações, acho que precisa dá uma melhorada sim, quanto mais informação você tiver em lugar que para você é totalmente desconhecido é melhor*”.

Sobre a qualidade dos serviços ainda diz: “*Acredito que ainda é bem deficiente, precisa de qualificação, as pessoas não têm muita noção de relacionamento interpessoal, falta empatia, falta postura em relação ao cliente, no caso o turista [...]*”.

Nesses trechos dos enunciados do Sujeito 3, o constrangimento encontra-se na falta de uma melhor organização do espaço em seu sentido social e urbano. Essa organização, segundo Dias (2002), está associada à construção da urbe, à tessitura estrutural e social de uma cidade.

Constata-se, ainda, a quebra com a hospitalidade em seu sentido comercial, na medida em que esta estabelece regras, que se preocupam não apenas com a oferta dos serviços sob um olhar cortês, de amabilidade, norteador na construção das relações sociais, mas, também, com seu caráter mercadológico, que exige uma prática profissional qualificada.

O Sujeito 4 fala do lugar de quem está na cidade a lazer. Em seu enunciado é possível observar relações positivas e negativas com a Praia Grande. Em alguns trechos, há uma relação com a hospitalidade, em outros, evidencia o constrangimento.

Ao avaliar as categorias sobre hospitalidade urbana, destaca-se o constrangimento: *“Acho que precisa de mais segurança, de vez em quando a gente ‘tá’ andando aqui e passa uma pessoa estranha, a gente fica com medo, ainda mais que eles sabem que a pessoa não é da cidade e se aproveitam da situação”*.

Essa imagem do constrangimento observada na fala do Sujeito 4 vai de encontro aos critérios de convivência ou alienação, estabilidade ou instabilidade, segurança ou crime, hospitalidade ou afastamento (GRINOVER, 2007). Nesse sentido, ocorre um rompimento da hospitalidade urbana, a partir dos critérios mencionados por Grinover, pois o turista sente-se totalmente inseguro.

Em outra categoria, a de comunicação visual, o Sujeito 4 demonstra, também, hospitalidade e constrangimento ao mesmo tempo: *“[...] o nome das ruas, por exemplo, está bem, as ruas estão identificadas, mas de monumentos, prédios... nossa... é bem difícil, nós olhamos, mas não sabemos do que se trata, no caso dos prédios, mas fomos a dois museus e foi muito bom, tudo bem explicado, gostei muito, aí deu para conhecer um pouco”*.

Constata-se, a partir do enunciado do Sujeito 4, a propósito da categoria de comunicação visual, uma contradição na organização do espaço urbano. A prática da hospitalidade no espaço urbano passa por uma boa infraestrutura: *“A cidade fala pelas ruas, avenidas, praças, jardins, monumentos, pelo seu traçado”* (NUNES, 1999, p. 49).

Em um primeiro momento, o Sujeito 4 fala da sinalização das ruas como um aspecto positivo, mas destaca a falta de sinalização de prédios e monumentos da cidade. Este segundo aspecto é motivo de constrangimento.

A partir das suas impressões, o Sujeito 5 diz que a Praia Grande não é hospitaleira. É possível, a partir de suas observações, identificar diversos pontos de constrangimento em sua fala, quando, por exemplo, opina sobre a conservação e preservação do acervo patrimonial: *“[...] é algo a ser repensado! Olha! Que triste viu? Está tudo muito acabado, até para tirar uma foto você passa horas procurando um casarão que esteja em melhores condições para fazer um registro legal, que se possa dizer, estive no centro histórico de São Luís, Patrimônio Cultural da Humanidade. Muito decadente, estou sendo sincera, me desculpe, mas isso é algo que não dá para perdoar”*.

Há uma ruptura com a hospitalidade em seu sentido urbano no que tange na relação com o urbanismo. Como lembra Canton (2002, apud DIAS, 2002, p. 38), *“[...] o acabamento urbano e as referências arquitetônicas, culturais e históricas das cidades terão sempre muito a ver com o espelho de sua hospitalidade”*. Isso traz reflexos negativos na

relação do gestor, enquanto anfitrião, com o turista, enquanto hóspede, pois cabe ao gestor público a preservação e conservação do seu acervo patrimonial.

4. Quais sugestões você poderia dar para melhorar a hospitalidade da Praia Grande em São Luís?

SUJEITO 1	
Local de origem	Rio de Janeiro – RJ
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Engenheiro
4. Quais sugestões você poderia dar para melhorar a hospitalidade da Praia Grande em São Luís?	
Ah... tem muita coisa precisando melhorar, viu? Vocês têm uma riqueza muito grande enterrada aqui, precisa melhorar muito a conservação dos prédios, restaurar, cuidar mesmo. O Governo tem que fazer alguma coisa aqui. Falta muita informação, coisa básica como um mapa é difícil de conseguir; se não fosse a moça fazer a gentileza de nos conceder esse lá no hotel, ficava ainda mais difícil. Não tem segurança, ainda há pouco estávamos subindo ali, veio um cidadão muito esquisito..., mas a falta de informação turística é uma falha muito primária, né? Mas as pessoas, independente do lugar, são muito hospitaleiras, tratam a gente bem, são bem comunicativas. “Taí”, as pessoas são hospitaleiras.	
SUJEITO 2	
Local de origem	Natal – Rio Grande do Norte
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Economista
4. Quais sugestões você poderia dar para melhorar a hospitalidade da Praia Grande em São Luís?	
Tem suas falhas, né não? Mas é um ambiente até agradável. Mas para o turismo essa apresentação dos prédios, essa parte arquitetônica não dá uma boa impressão não, não é uma coisa legal “pra” cidade. Ah... e essa questão do atendimento que falei, se melhorar já é uma coisa a mais para o turista.	
SUJEITO 3	
Local de origem	Pará
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Gestão em Recursos Humanos
4. Quais sugestões você poderia dar para melhorar a hospitalidade da Praia Grande em São Luís?	
Acho que essa questão do atendimento ao cliente, saber atender o cliente, oferecendo uma qualidade no atendimento mesmo, isso é fundamental para atrair e até mesmo fidelizar os clientes. E essa questão da preservação do patrimônio está bem carente também, está muito deteriorado.	
SUJEITO 4	
Local de origem	Sergipe
Grau de escolaridade	Ensino Médio
Profissão	Aposentada
4. Quais sugestões você poderia dar para melhorar a hospitalidade da Praia Grande em São Luís?	
Acho que essa parte da estrutura, do jeito que “tá” acaba afastando as pessoas, parece que a cidade não está se importando com o turista. Os prédios estão precisando de muita reforma, e não tem uma atenção em relação às informações também.	
SUJEITO 5	
Local de origem	Recife
Grau de escolaridade	Superior
Profissão	Médica
4. Quais sugestões você poderia dar para melhorar a hospitalidade no bairro da Praia Grande em São Luís?	
Ah, com certeza a questão da informação e o estado dos prédios na estrutura arquitetônica precisa de muita melhora.	

Quadro 21: Entrevistas realizadas referentes a sugestões.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O sujeito 1, em seu enunciado, diz demonstrar constrangimento ao confirmar que há uma ruptura na relação construída entre o gestor enquanto anfitrião e o turista enquanto hóspede, pois conforme já destacado, a hospitalidade é regida por leis escritas e não escritas, por regras e leis formais e não formais, que desenham essa relação entre gestor/anfitrião e hóspede/turista.

No discurso do Sujeito 2, percebe-se que o turista ocupa o lugar de fala do gestor, a partir da ideia de turismo enquanto atividade econômica. Ele salienta a utilização dos centros históricos como atrativo turístico para promoção da cidade enquanto destino turístico, sendo essa a prática discursiva que orienta a construção da hospitalidade urbana da Praia Grande dentro dos campos econômico e político.

O Sujeito 3, ao dizer que “[...] *essa questão da preservação do patrimônio, está bem carente também, está muito deteriorado*”, apresenta a ideia de hospitalidade urbana que orienta as políticas de preservação patrimonial, quando fazem referência ao sentido físico de preservar. De acordo com Guedes (2001, p. 26):

As políticas preservacionistas têm a função de proteger o Bem dos fatores destrutivos. Assim, definem-se pela guarda, ou seja, a proteção de fatores que possam lhe causar dano. No que tange ao patrimônio edificado, elas assumem uma visão literalmente preservacionista, visto que muitas das suas ações tendem a deixar o prédio fechado seja de que modo for, ou seja, protegidos de qualquer tipo de alteração que possa lhe acontecer.

Sabe-se que, atualmente, as políticas de preservação patrimonial perpassam a ideia de preservar a edificação de maneira isolada para o sentido de conservar o patrimônio material a partir da sua memória, imerso em um contexto histórico-social e, ainda, as relações com o seu entorno, sendo essa concepção percebida em diversos enunciados ditos pelos turistas.

O sujeito 4, também destaca a má conservação dos prédios como um problema sério que “[...] *acaba afastando as pessoas*”, e acrescenta a falta de gestão do poder público: “[...] *parece que a cidade não está se importando com o turista*”.

Esses enunciados traduzem constrangimento por parte dos turistas, demonstrando a ruptura com o conceito de hospitalidade urbana. Em vista da ruptura, ele observa que a cidade não proporciona ao turista um espaço urbano agradável e legível. Segundo Grinover (2007, p. 86), o que caracteriza uma cidade como bonita e hospitaleira é a capacidade que ela possui de “[...] expressar um microcosmo social e arquitetônico ordenado”.

Desta maneira, as categorias de análise neste tópico possibilitam dizer que a área da Praia Grande não é considerada hospitaleira. Os turistas deixam claro que não se sentem bem recebidos. A falta de conservação e preservação do acervo patrimonial, a falta de informação turística, a ausência de comunicação visual e qualidade nos serviços, são alguns dos principais fatores responsáveis por esse constrangimento.

Assim, pode-se notar que a formação discursiva que apresenta uma regularidade, é a ideia de que o local da Praia Grande não é hospitaleiro, a partir dos constrangimentos sofridos pelos turistas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciar este trabalho, gerado a partir da inquietação de analisar de que forma é produzida a construção da hospitalidade urbana na área da Praia Grande, no Centro Histórico da cidade de São Luís, na atualidade, em meio a vários discursos, dentre os quais os que afirmam ser São Luís uma cidade hospitaleira, tinha-se a expectativa de compreender como os diversos sentidos de hospitalidade e suas práticas permeavam a construção da hospitalidade urbana na área.

Com isso, os objetivos visaram apresentar uma genealogia da hospitalidade por meio da perspectiva genealógica que, de acordo com Foucault (2000a), é uma concepção teórico-metodológica que tem como finalidade escavar a história.

Teve-se, também, como objetivo, a análise das práticas discursivas dos gestores, comerciantes formais e informais, e turistas, que pudessem caracterizar a construção da hospitalidade urbana da Praia Grande.

Desta maneira, apresentou-se no capítulo 2, as concepções do conceito de genealogia com base em Foucault, no qual não existe uma origem *a priori* e *a posteriori* dos acontecimentos, entendendo o devir histórico por meio de acontecimentos descontínuos, dispersos e casuais, emergindo do acaso de forma heterogênea, opondo-se à pesquisa de origem, mas utilizando a história para conjurar a origem dos acontecimentos.

Assim, a genealogia busca compreender o surgimento dos saberes, que ocorrem por meio de possibilidades exteriores aos próprios saberes como elementos de um dispositivo substancialmente estratégico, que evidencia uma sociedade totalmente vinculada às relações de poder, deixando visível que os indivíduos são produto emergente dessas relações.

Dentro dessa concepção genealógica, no subtópico 2.1 do Capítulo 2, discorreu-se sobre uma genealogia da hospitalidade, tomando por base as práticas discursivas que a concebeu nos diversos campos, como o social, o econômico e o político, observando as relações de poder tecidas nessa rede discursiva. Constatou-se que a hospitalidade está fluida em vários referenciais presentes em cada sociedade e tempo histórico, que lhe atribuíram vários sentidos e interpretações, produzindo diversos domínios e categorias que apresentam aproximações e afastamentos, dependendo da ótica do campo sob a qual é analisada.

Assim, ora desvela o sentimento de acolhimento e proteção ao visitante no sentido de dádiva, que embasa a categoria de hospitalidade em seu sentido doméstico, ora com o sentido comercial regido pelas novas relações de consumo da sociedade contemporânea, outrora uma ideia de hospitalidade pública, ao fazer uma relação das práticas sociais com os

espaços públicos, que converge para o sentido de hospitalidade urbana, que se materializa na cidade, no espaço urbano, nas relações tecidas nesses espaços entre anfitrião/gestor e hóspede/turista.

O subtópico 2.2 analisa a relação do discurso da hospitalidade com os campos que o entrecruzam nesse contexto, no caso, o campo do turismo e da cidade. Percebe-se a emergência da hospitalidade a partir das práticas discursivas dos mais diversos lugares, compondo espaços de intercessão inseparáveis, envoltos em uma dupla relação humana: a relação com o outro e a relação com o lugar, ou com o espaço, sendo o espaço público, que diz respeito ao domínio público, referente ao espaço da cidade.

De forma sincrônica, cada domínio representa uma vertente da oferta de hospitalidade, que é tanto independente como sobreposto tendo, no domínio público, a evidência dessa sobreposição, pois, na cidade, todas as formas de hospitalidade se mesclam na produção da hospitalidade urbana, abarcando a cidade em todo e qualquer sentido de hospitalidade.

No capítulo 3, nos subtópicos 3.1 e 3.2, é retratado o cenário da pesquisa, no caso, a área da Praia Grande, com um breve apanhado histórico sobre a cidade de São Luís na qual se localiza a área, especificamente no Centro Histórico, ressaltando as relações de hospitalidade que se desenvolveram na cidade e as relações de poderes construídas em cada período histórico.

Culmina para a análise da pesquisa que foi orientada pela metodologia da Análise do Discurso de base foucaultiana, tendo como alicerce os estudos existentes no Brasil, guiados por Gregolin (2004); Sargentini e Navarro-Barbosa (2004), Fernandes (2008), e outros pesquisadores locais, que têm como lugar de sentidos a cidade de São Luís, tendo como *corpus* de análise as entrevistas aplicadas aos gestores da Secretaria Municipal de Turismo, ao Subprefeito da Subprefeitura de São Luís, aos comerciantes formais e informais e aos turistas.

Assim, no tópico 3.3 analisou-se a percepção dos gestores em relação às ações em prol da hospitalidade urbana da Praia Grande, apercebendo que a percepção dos gestores sobre a hospitalidade está, principalmente, na regularidade da prática discursiva que se consoma nos campos econômico, político e social, que diz que a Praia Grande, como parte do todo, é um lugar hospitaleiro, havendo um saber construído sobre o mesmo por meio das práticas formais e informais de hospitalidade presentes nos espaços públicos, a partir das referências dos indicadores de hospitalidade urbana, como infraestrutura adequada, segurança e limpeza pública, informação turística, preservação e conservação patrimonial.

No subtópico 3.4, buscou-se analisar o olhar dos comerciantes formais e informais sobre as questões da hospitalidade da Praia Grande, com a finalidade de identificar quais elementos integram os discursos que orientam a qualidade dos serviços, assim como o do atendimento ao cliente/turista.

Durante a análise dos discursos dos comerciantes formais e informais, contatou-se que eles acreditam que os turistas se sentem insatisfeitos ao utilizarem os serviços da Praia Grande devido à má estrutura do local, prejudicando a impressão dos turistas sobre os seus negócios que estão inseridos em um ambiente que não propicia a hospitalidade em seu sentido urbano, sendo na cidade que se entrecruzam os diversos sentidos de hospitalidade, constituindo de forma fluida a ideia de hospitalidade urbana.

Com isso, deu-se continuidade a pesquisa no subtópico 3.5, que teve como objetivo compreender o olhar sobre as questões da hospitalidade da Praia Grande. Por meio das análises dos discursos dos turistas, sobre suas impressões em relação à hospitalidade urbana da Praia Grande, a partir das categorias que a constituem, pode-se dizer que a formação discursiva que se sobressai é a de que a Praia Grande não é um local hospitaleiro.

Entende-se que os lugares de fala dos sujeitos, a partir de uma determinada formação discursiva, influencia diretamente as práticas discursivas sobre a hospitalidade, emergindo de diversos campos, ora social, ora econômico, ora político, principalmente por meio das relações de saberes e poderes que se constituem a partir da interação entre esses campos.

Com base nos enunciados dos turistas, pode-se dizer que o caráter fluido e diluído do conceito de hospitalidade urbana possibilita subjetividades na sua construção da hospitalidade urbana sobre a Praia Grande. Dependendo do lugar de fala do turista, o local pode ser hospitaleiro ou não, pois as categorias de análise propostas, para esta pesquisa, ainda que objetivas, dentro da concepção genealógica enunciada por Foucault, permitem subjetividades.

Desta maneira, levando em consideração o lugar de fala dos turistas e as formações discursivas que enredam seus enunciados sobre a hospitalidade urbana na área da Praia Grande, é possível perceber uma regularidade em seus discursos. Isso possibilita dizer que a hospitalidade pode ser considerada como uma referência de hospitalidade urbana para o turista.

Após a realização, pode-se verificar que a construção da hospitalidade urbana da Praia Grande encontra-se na intercessão aos diversos sentidos de hospitalidade, pois no espaço urbano, várias são as práticas que produzem o sentido de hospitalidade.

Nessa intercessão, que entrecruza os variados sentidos de hospitalidade na cidade, no caso da Praia Grande percebeu-se que, a partir da análise dos discursos dos sujeitos envolvidos na pesquisa, ora o local é hospitaleiro, ora não é, dependendo do lugar de fala do sujeito, que produz seu enunciado de acordo com as formações discursivas que o orientam dentro de uma determinada estrutura social, e levando em consideração o tempo histórico, pois os sujeitos são histórico-sociais.

Assim, a pesquisa revelou que a construção da hospitalidade da Praia Grande, de acordo com o olhar dos gestores, está em contínuo desenvolvimento, e que há uma interação entre os gestores enquanto anfitriões e dos hóspedes enquanto turistas, conforme as categorias que regem a ideia de hospitalidade urbana.

Em contrapartida, os comerciantes em seus discursos acreditam que a Praia Grande não é hospitaleira, pois há uma ruptura da hospitalidade urbana constatada na não interação entre os tipos de hospitalidade envolvidos na construção da hospitalidade urbana. Enquanto que, de acordo com o olhar dos turistas, a Praia Grande não é hospitaleira, pois há um rompimento com a hospitalidade em seu sentido urbano, apontado por eles em seus discursos ao vivenciarem diversos constrangimentos no local, pela ausência das categorias que constituem a hospitalidade urbana.

Desta maneira, a construção da hospitalidade urbana na Praia Grande, apresenta-se na superfície dos diversos sentidos que a hospitalidade adota e que tecem uma rede que a constitui. Porém, a análise dos discursos dos sujeitos envolvidos na pesquisa constatou que há uma regularidade discursiva que diz que a Praia Grande não é um lugar hospitaleiro, pois há uma ruptura nessa rede formada pelos diversos sentidos de hospitalidade, dos quais emerge o sentido de hospitalidade urbana.

Também, verificou-se que os conceitos de hospitalidade urbana são “fluido” e “diluído” nas várias formas que a hospitalidade se apresenta, nos diversos campos do saber e nas relações geradas entre o saber e o poder, que a constituem em cada tempo histórico e social por meio de determina formação discursiva, o que permite apontar subjetividades na sua construção na área da Praia Grande, pois cada sujeito tem um olhar de hospitalidade constituído a partir do referencial discursivo que o orienta e influencia seus enunciados dentro dos campos e sentidos que a hospitalidade emerge.

REFERÊNCIAS

- ANDRÈS, Luis Phelipe de Carvalho Castro. **Centro Histórico de São Luís – Maranhão:** patrimônio mundial. São Paulo: Audichromo Editora, 1998.
- AUGÉ, Marc. **Não-lugares:** introdução a uma antropologia da supermodernidade. Campinas: Papirus, 1994.
- BAHL, Miguel (Org.). **Perspectivas do Turismo na Sociedade Pós-Industrial.** São Paulo - SP. Roca 2003.
- BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: Dias, C. M. de M. (Ed.), **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas.** Barueri: Manole, 2002.
- BARONAS, Roberto L. Ainda sobre a noção-conceito de formação discursiva em Pêcheux e em Foucault. In: _____(org.) **Análise do discurso:** apontamentos para uma história de noção-conceito de formação discursiva. São Carlos: Pedro & João Editores, 2007.
- BARRETO, Margarita. Relações entre visitantes e visitados: um retrospecto dos estudos sócio antropológicos. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 15, n. 2, nov. 2004, p. 133-149.
- BAUMAN, Z. **Modernidade líquida.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.
- BENI, Mário Carlos. **Globalização do Turismo:** megatendências do setor e a realidade brasileira. São Paulo: Aleph, 2003.
- BERMAN, Marshall. “Introdução: Modernidade – ontem, hoje e amanhã”. In: **Tudo que é sólido desmancha no ar:** a aventura da modernidade. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.
- BEZERRA, S. R. Z. S. Apontamentos sobre hospitalidade, turismo e modernidade. **Revista CESUMAR - Ciências Humanas e Sociais Aplicadas.** jul./dez.2007, v. 12, n. 2, p. 335-345.
- BOFF, L. Virtudes para um outro mundo possível. vol I: **Hospitalidade:** direito e dever de todos. Petrópolis: Vozes, 2005.
- BOGÉA, Kátia Santos; BRITO, Stella Regina Soares de.; PESTANA, Rafael Gama. (org.). **Centro Histórico de São Luís, Patrimônio Mundial.** São Luís – MA, 2005.
- BRASIL. CIVIL, Casa. **Decreto - lei nº 8.181, de 28 de março de 1991.** Dá nova denominação à Empresa Brasileira de Turismo (Embratur), e dá outras providências. Brasília, DF, 1991.
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: Dias, C. M. (Org.). **Hospitalidade:** reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.
- _____. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti, Bueno, Marielys Siqueira (Orgs). **Hospitalidade:** Cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

_____. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano V, n. 2, p. 15-51, jul.- dez. 2008.

CAMPOS, Sinara Rafaela. Os cinco sentidos da hospitalidade. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 3, n. 1, 2008.

CARVALHO, Conceição de Maria Belfort. **A genealogia do patrimônio em São Luís: da Atenas à capital da diversidade**. Tese de Doutorado (Doutorado em Letras) - Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, 2009.

CASTELLS, Manuel. A era da informação: Economia, sociedade e cultura. Vol. 2. **O poder da identidade**. Blackwell, 1997.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, v. 2, 2003.

COSTA, Cléria Botelho da; MACHADO, Maria Salete Kern. Imaginário e história. In: MACHADO, Maria Salete Kern. **O estrangeiro na cidade**. Marco Zero, 1999. P. 49 - 60.

CUTRIM, Ilza Galvão; SOUSA, Claudemir. Entre a Tradição e o esquecimento: representações discursivas sobre quilombo e identidade quilombola. In: **Discursos, sujeitos e sentidos: perspectivas identitárias / organização**. Mônica da Silva Cruz, Ilza Galvão Cutrim, Luís Rodolfo Cabara. – 1. Ed. – Curitiba, PR: CRV, 2014. 158 p.

CUTRIM, Kláutenys Dellene Guedes. **Patrimônio da humanidade: a edificação discursiva da cidade de São Luis nas políticas de preservação do Estado**. São Luís, 2011.

DA SILVA, Georgia Patrícia; NOGUEIRA, Elizabete Melo; DE LIMA PEREIRA, Maria Neusa. Promoção do turismo na Praia Grande (MA): entre a fantasia e a realidade no cenário do patrimônio cultural. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, v. 5, n. 03, 2012.

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

_____. Maneti (Org.). **Planejamento e Gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

DIAS, C (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

DIAS, Reinaldo. **Planejamento do Turismo: política e desenvolvimento do Brasil no turismo**. São Paulo: Atlas, 2003.

FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e mudança social**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

FERNANDES, Cleudemar Alves. **Análise do Discurso: reflexões introdutórias**. São Carlos: Editora Claraluz, 2008.

FERRAZ, Valéria de Souza. **Hospitalidade Urbana em grandes cidades**. São Paulo em Foco. Tese de Doutorado (Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo da FAU USP). São Paulo, 2013.

FOUCAULT, M. **L'archéologie du savoir**. Gallimard, Paris, 1969.

_____. **História da Sexualidade I: a Vontade de Saber**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1976.

_____. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

_____. **A arqueologia do saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1997.

_____. Nietzsche, a Genealogia e a História. In: MOTTA, M.B. (Org.). Michel Foucault. **Ditos e Escritos II**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000. p. 260-281.

_____. **A arqueologia do saber**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.

_____. **Microfísica do poder**. 23. ed. São Paulo: Graal, 2004.

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

GOTMAN, Anne. O turismo e a encenação da hospitalidade. In: BUENO RAMOS & CAMARGO. **Modernidade, cultura material e estilos de vida**. São Paulo: Ed. SENAC, 2008, p.115-134.

GOTMAN, Anne. O Comércio da Hospitalidade é Possível? Tradução Luiz Octávio de Lima Camargo. **Revista Hospitalidade São Paulo**, v. VI, n. 2, p. 3-27, jun.- dez. 2009.

GRABNER, Rosvita Madalena. **A revitalização da Vila Ferroviária de Paranapiacaba: reflexões sobre o Turismo e a Hospitalidade**. (Dissertação de Mestrado) - Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2006.

GREGOLIN, Maria do Rosário. Foucault e a teoria do discurso. In: SARGENTINI, Vanise; BARBOSA, Pedro (orgs.). **Foucault e os domínios da Linguagem: discurso, poder e subjetividade**. São Carlos: Claraluz, 2004.

GRINOVER, Lúcio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

_____. Hospitalidade e Qualidade de Vida: instrumentos para a ação. In: DENCKER, Ada de F. M.; BUENO, Marielys S. (Orgs.) **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2003. p. 49-59.

_____. Hospitalidade no espaço urbano. **Revista Hospitalidade**. Ano II, número 1- 1º semestre 2005. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2005.

_____. **A hospitalidade, A Cidade e o Turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

_____. A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano VI, n. 1, p. 04-16, jan.-jun. 2009.

_____. **A cidade à procura da hospitalidade**. Aleph, 2016.

GUEDES, B. D. K. **Políticas de preservação do Centro Histórico de São Luís**. 2001. Dissertação (Mestrado em História) - Programa de Pós-Graduação em História, Universidade Federal de Pernambuco, 2001.

JUNQUEIRA, Rosemeire Rodrigues; REJOWSKI, Miriam. Produção científica sobre hospitalidade urbana no Brasil: Anais de Eventos científicos de 2004 a 2009. **VII Seminário de Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo**. UAM, São Paulo, 2010.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

LEFEBVRE, Henry. **Direito a cidade**. São Paulo: Centauro, 2001.

LEMOS, Flavia Cristina Silveira; JÚNIOR, Hélio Rebelo Cardoso. A Genealogia em Foucault: uma trajetória. **Psicologia & Sociedade**; 21 (3): 353-357, 2009. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/3093/309326733008.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2016.

LOCKWOOD, A., JONES, P. A Administração das operações de hospitalidades. In: LASHLEY, C., MORRISON, A. **Oxford: Butterworth Heinemann**, 2001. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2003/www/pdf/2003_temas_fontana.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2016.

MACHADO, Roberto. **Ciência e Saber: a Trajetória da Arqueologia de Michel Foucault**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1982.

MANTOVANI, José Dervil; MOTTA, Antônia da Silva. **São Luís do Maranhão no século XVIII: a construção do espaço urbano sob a Lei das Sesmarias**. São Luís: Ed. Func, 1998.

MATHEUS, Zilda Maria. A idéia de uma cidade hospitaleira. In: DIAS, Célia M. M. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002. p. 57-68.

MATTOSO, Kátia de Queirós. **Ser escravo no Brasil**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1990. p. 53.

MAUSS, M. Essai sur le don. In: MAUSS, M. **Sociologie et anthropologie**. Paris: Les Presses Universitaire de France, 1950, pp. 143-279.

_____. **Sociologia e Antropologia**. Volume II. SP, 2003.

MEIRELES, M. M; TEIXEIRA, A. O. M. O projeto Praia Grande: Subsídios Históricos. In: **UF-MA-PREXAE**, Proposta para recuperação urbana da Praia Grande. Universidade do Maranhão, Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Estudantis – São Luís, 1979.

- MEIRELES, Mário Martins. **História do Maranhão**. Brasília: Senado Federal, 1981.
- MOESCH, M. M. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2000.
- MONTANDON, Alain. Hospitalidade, ontem e hoje. In: DENCKER; BUENO. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003.
- MOTA, Antonia da Silva. Família e fortuna no Maranhão setecentista. In: COSTA, Wagner Cabral da (org.). **História do Maranhão: novos estudos**. São Luís: EDUFMA, 2004.
- MOYA, Iara Maria da Silva; DIAS, Celia Maria de Moraes. Hospitalidade na cidade: o caso do hortomercado de Vitória, ES. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano VI, n. 1, p. 76-88, jan.-jun. 2009.
- OMT - Organização Mundial de Turismo. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.
- PLENTZ, Renata Soares. Hospitalidade: trocas humanas *versus* trocas mercadológicas. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano 2, n. 2, p. 47-68, 2. sem. 2005.
- REIS, José R. S. **Feira da Praia Grande**. São Luís: Gráfica e Editara Augusta, 1982.
- RIBEIRO JR., José Reinaldo Barros. **Formação do espaço urbano de São Luís**. Func, 1998.
- RIBEIRO, Alexandre Vieira. **O tráfico atlântico de escravos e a praça mercantil de Salvador (1678-1830)**. 137 f. Dissertação (Mestrado em História Social) – Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.
- SANTOS, M. **Por uma Geografia Nova**. São Paulo: Hucitec, Edusp, 1978.
- _____. **Manual de Geografia Urbana**. 3ª ed. São Paulo: Edusp, 2008.
- SARGENTINI, V.; NAVARRO-BARBOSA, P. (Org.). **M. Foucault e os domínios da linguagem: discurso, poder, subjetividade**. São Carlos: Claraluz, 2004.
- SEVERINI, Valéria Ferraz. Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. **Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR**, Penedo, vol. 3, n. 2, p. 84-99, 2013. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/viewFile/991/817>>. Acesso em: 25 nov. 2016.
- SILVA, F. Olavo Pereira. **Arquitetura Luso-Brasileira no Maranhão**. Belo Horizonte. Formato, 1998.
- SILVA, Keila de Oliveira. A periferação causada pela desigual urbanização brasileira. **Revista Urutágua**. ISSN 1519 6178. Nº 11 – dez / fev. / mar./ abril/ 2007 – quadrimestral. Maringá – PR, 2007.
- SILVEIRA, M. A. Tarlombini da. **Turismo, políticas do ordenamento territorial e desenvolvimento: Um foco no Estado do Paraná no contexto regional**. USP, tese de doutorado, 2002.

SPOLON, Ana Paula Garcia. Sobre os Domínios da Hospitalidade: Revisão Teórica e Proposições. **VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**, v. 10, 2009. Disponível em: <https://www.academia.edu/1460286/Sobre_os_Dom%C3%ADnios_da_Hospitalidade_Revis%C3%A3o_Te%C3%B3rica_e_Proposi%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 5 nov. 2016.

STOLL, Sueli Maria. **Hospitalidade: conceitos e reflexões sobre sua percepção prática dentre os hoteleiros do destino turístico Balneário Camboriú – SC**. Dissertação. Universidade do Vale do Itajaí UNIVALI. Balneário Camboriú - SC, 2006.

TELFER, Elizabeth. A filosofia da qualidade da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRINSON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004.

VARGAS, Heliana C.; RIBEIRO, Heliana. (orgs.). **Novos Instrumentos de Gestão Ambiental Urbana**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2004.

VARGAS, Heliana Comin. Turismo urbano: a cidade enquanto produto. **Encontro Nacional da ANPUR, VII, 1997**.

_____. Organização do espaço da cidade: leitura, compreensão e intervenção. Senac - **Apostila para a disciplina AUP 608**. 1999.

VASCONCELOS, Daniel Arthur Lisboa de. Concepts and Models in Tourism: a development from reductionism to tourism systems/Conceitos e modelos em turismo: uma evolução do reducionismo aos sistemas turísticos. **Turismo - Visão e Ação** - vol. 7 - n.1, p. 155 – 171 jan./abr. 2005. Disponível em: <https://www.academia.edu/15112045/Concepts_and_Models_in_Tourism_a_development_from_reductionism_to_tourism_systems_Conceitos_e_modelos_em_turismo_uma_evolu%C3%A7%C3%A3o_do_reduccionismo_aos_sistemas_tur%C3%ADsticos>. Acesso em: 20 dez. 2016.

VIVEIROS, Jerônimo. **História do comércio do Maranhão**. São Luís: Associação Comercial, 1964.

WALKER, John R. **Introdução à hospitalidade**. Tradução: Élcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri, SP: Manole, 2002.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA - TURISTAS

Nome:

Local de origem:

Grau de escolaridade:

Profissão:

1. Motivo da viagem:

() Lazer

(..) Negócios

(..) Eventos (congressos, feiras, etc.)

(..) Outros. Quais?

2. Você se sente acolhido no bairro da Praia Grande em São Luís?

3. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom e 5 excelente, conceitue os seguintes pontos observados por você no bairro da Praia Grande:

(..) Limpeza (ruas, praças, fachada dos prédios históricos, banheiros públicos, monumentos, dentre outros)

(..) Segurança

(..) Iluminação

(..) Conservação e preservação do acervo patrimonial

(..) Informações Turísticas (presença de postos turísticos, serviço de guias, dentre outros)

(..) Comunicação visual (placas de sinalização, identificação de monumentos, prédios, dentre outros)

(..) Qualidade dos serviços (restaurantes, bares, lojas de souvenir, dentre outros)

4. Quais sugestões você poderia dar para melhorar a hospitalidade no bairro da Praia Grande em São Luís?

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA - COMERCIANTES FORMAIS E INFORMAIS

Nome:

Grau de Escolaridade:

Tipo de Negócio:

(..) Formal

(..) Informal

Função/cargo/atividade:

1. O que você entende por Hospitalidade?

2. Você costuma atender muitos turistas no seu negócio?

3. Quais investimentos você faz no seu negócio para atender melhor aos turistas?

4. De 1 a 5, sendo 1 insuficiente, 2 ruim, 3 bom, 4 muito bom 5 excelente, qual conceito você daria ao seu negócio nos quesitos:

(..) Limpeza e Higiene

(..) Atendimento

(..) Preço

(..) Segurança

(..) Cordialidade

5. Há ou já houve ações conjuntas entre os comerciantes e os órgãos responsáveis pela gestão do turismo no bairro da Praia Grande com o objetivo de desenvolver a hospitalidade? Caso sim, você poderia fazer um breve relato sobre essas ações?

6. Você acredita que no seu negócio há hospitalidade na relação com os turistas? O que poderia melhorar?

7. Você acredita que os turistas estão satisfeitos com os serviços que utilizam aqui no bairro da Praia Grande? Justifique.

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA - GESTORES

1. Quando se fala em hospitalidade maranhense o que o senhor (a) destacaria?

2. Como este órgão trabalha os indicadores de hospitalidade no Centro Histórico de São Luís? Existem programas e projetos para a área? (Fale um pouco mais sobre eles).

3. Existem entraves / dificuldades trabalhar / implantar os indicadores de hospitalidade no Centro História?

4. O que o (a) senhor (a) destacaria como avanços na questão da hospitalidade no bairro da Praia Grande?

5. Como este órgão interage com os comerciantes, moradores e turistas no bairro da Praia Grande em prol da construção da hospitalidade pública?

ANEXOS