

## **TURISMO E HOSPITALIDADE: PERCEPÇÕES SOBRE A ACOLHIDA EM <sup>1</sup> JAGUARÃO - RS**

### **TOURISM AND HOSPITALITY: PERCEPTIONS ON WELCOME IN JAGUARÃO - RS**

NASCIMENTO, Paulo R. Lucero<sup>2</sup>

FARINHA, Alessandra Buriol<sup>3</sup>

#### **RESUMO**

O presente artigo disserta sobre a importância da gestão pública e da participação do autóctone na percepção da hospitalidade pelo visitante e sobre a influência do acolhimento no desenvolvimento e consolidação do turismo em um destino. Intentou esclarecer por que o potencial turístico existente em Jaguarão - RS, não é aproveitado de forma a tornar a cidade um destino consolidado de turismo cultural. Buscando esse esclarecimento, foi realizada pesquisa bibliográfica não apenas em teóricos clássicos, como também em discussões recentes acerca da hospitalidade e na análise das respostas a um questionário qualitativo, enviado em plataforma digital a um público-alvo, turistas e visitantes de Jaguarão, sobre como perceberam a hospitalidade, através do acolhimento pelos agentes que atuam nos setores público, comercial e pelo acolhimento virtual do município. Entendendo que estes interferem no estabelecimento de um referencial para o reconhecimento de Jaguarão como local de atratividade turística e de acolhimento. Após a interpretação dos dados coletados, foi possível compreender que, quando o anfitrião se coloca à disposição do visitante lhe oferecendo o melhor de si, as falhas que podem comprometer a acolhida são amenizadas, permitindo então aventar que a hospitalidade é vetor importante para efetivar e fortalecer o desenvolvimento da atividade turística no destino.

Palavras-chaves: Acolhimento. Hospitalidade. Jaguarão. Percepção. Turismo.

---

<sup>1</sup>Artigo apresentado em 31 de agosto de 2018 às 18h15min, Conclusão da Especialização em Gestão Estratégica em Turismo da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA, campus Jaguarão - RS.

<sup>2</sup>Pós-graduado em Gestão Estratégica em Turismo da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA, campus Jaguarão - RS. Tecnólogo em Gestão Estratégica do Turismo no Curso de Tecnologia em Gestão do Turismo - UNIPAMPA, campus Jaguarão - RS. E-mail: ricardolucero@gmail.com

<sup>3</sup>Orientadora – Docente do Curso de Tecnologia em Gestão do Turismo e da Pós-Graduação em Gestão Estratégica do Turismo da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA, campus Jaguarão - RS. Turismóloga graduada no Curso de Bacharelado em Turismo - UFPel, Especialista em Patrimônio Cultural - Conservação de Artefatos pelo Instituto de Artes e Design - UFPel. Mestra e Doutora em Memória Social e Patrimônio Cultural do Instituto de Ciências Humanas - UFPel.

## **ABSTRACT**

This article discusses the importance of public management and the participation of the native in the perception of hospitality by the visitor and on the influence of the host in the development and consolidation of tourism in a destination. He tried to clarify why the existing tourist potential in Jaguarão - RS, is not used to make the city a consolidated cultural tourism destination. In order to achieve this clarification, a bibliographical research was carried out not only in classical theorists, but also in recent discussions about hospitality and the analysis of responses to a qualitative questionnaire, sent on a digital platform to a target audience, tourists and visitors from Jaguarão, on how to perceived the hospitality, through the reception by the agents who work in the public and commercial sectors and by the virtual reception of the municipality. Understanding that these interfere in the establishment of a reference for the recognition of Jaguarão as a place of tourist attraction and reception. After the interpretation of the collected data, it was possible to understand that, when the host is available to the visitor offering the best of himself, the failures which could compromise the reception are softened, allowing us to believe that hospitality is an important vector for effecting and the strengthen to the development of tourist activity in the destination.

Keywords: Reception. Hospitality. Jaguarão. Perception. Tourism.

## **1 INTRODUÇÃO**

A hospitalidade, de maneira geral, é percebida pela forma como se dão as relações humanas, de forma que essas relações somente prosperam e se fortalecem em razão da acolhida que é dispensada ao visitante em qualquer destino que seja. Desta forma, o presente artigo faz alusão ao seguinte questionamento: como as pessoas percebem a acolhida em Jaguarão?

O artigo objetiva analisar as percepções de turistas sobre a hospitalidade neste município, além de compreender por que motivos o município de Jaguarão, apesar de possuir importante acervo arquitetônico preservado, legitimado no tombamento histórico e paisagístico no ano de 2011 pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN, 2018), esse potencial turístico ainda não é explorado de forma a tornar a cidade um consolidado destino de turismo cultural.

Jaguarão encontra-se no extremo sul do estado do Rio Grande do Sul. De acordo com o último censo do Instituto Nacional de Geografia e Estatística (IBGE, 2017), a população estimada é de 28.156 habitantes, sendo que a economia local é

baseada na receita externa, de onde provem 76% dos recursos do município e na agricultura com a produção de arroz. Jaguarão é limítrofe com o município uruguaio de Rio Branco, que tem como atrativo o comércio livre de taxas alfandegárias, representado pelos *free-shoppings*, o que traz uma importante demanda de visitantes à região de fronteira, principalmente brasileiros. A região também é importante por sua formação cultural, o que reforça o seu potencial turístico, características que já são postuladas por autores como Castrogiovanni e Gastal (2006), Banducci (2011), Albuquerque (2012), entre outros, que destacaram a importância das regiões de fronteira na implementação da atividade turística.

Tornar um local hospitaleiro é fundamental para melhorar a oferta turística e ingressar de forma expressiva no mercado dos atrativos. Na globalização como sugere Grinover (2006, p.47), a demanda por originalidade tem ganhado significativa importância e locais que possuem esse potencial a oferecer, aliado a capacidade de acolher bem os seus visitantes, merecem análises voltadas para o seu desenvolvimento. Assim, observa-se a necessidade de verificar e analisar impressões sobre o comportamento das pessoas que participam da dinâmica de acolhimento no município, tendo em vista a importância cultural, econômica e social que o desenvolvimento da atividade turística sustentada pela prática do bem receber pode gerar para Jaguarão.

Para a abordagem teórica do tema hospitalidade foi realizada a pesquisa bibliográfica fundamentada não apenas em obras clássicas, que abarcam o pensamento antropológico ou do comportamento social humano no ritual da hospitalidade, mas tendo como embasamento também discussões recentes acerca da hospitalidade e sua importância para o turismo.

Assim, a metodologia para a elaboração desta pesquisa foi à revisão bibliográfica e o envio de um questionário em plataforma digital, respondido *on-line*, para turistas que estiveram em Jaguarão utilizando um questionamento qualitativo, objetivando conhecer o conteúdo particular das experiências individuais, aplicado entre o dia 1º e dia 20 de junho de 2018, que foram respondidos por trinta e oito

turistas. Esse questionário foi enviado para turistas<sup>4</sup> que estiveram em Jaguarão em 2017 e 2018.

O questionário foi elaborado no intuito de coletar impressões dos turistas e visitantes acerca do comportamento dos autóctones em relação ao turismo, bem como suas percepções sobre a hospitalidade pública, comercial e virtual. E assim elucidar como estes elementos podem interferir no estabelecimento de Jaguarão como referência de atrativo turístico e de acolhimento, àqueles que se deslocam até o município para conhecer o seu acervo arquitetônico, assim como àqueles que por aqui passam em direção ao município uruguaio de Rio Branco. Esse entendimento foi buscado através da análise das respostas do público-alvo, sobre como é percebida a hospitalidade, através do acolhimento proporcionado pelos agentes que atuam no setor público, expresso no que é oferecido pela administração local à população e aos visitantes, no acolhimento oferecido no setor comercial, pelos serviços prestados nos empreendimentos envolvidos no comércio local e pelo acolhimento virtual, que acontece mesmo antes da chegada ao destino.

No propósito de facilitar a compreensão, o artigo apresenta a hospitalidade sob a ótica do campo multidisciplinar, destaca a influência da obra de Marcel Mauss sobre os estudos a respeito do tema, evidência a importância da hospitalidade nas relações sociais, apresenta um breve entendimento dos setores de interesse para o estudo e a relação da hospitalidade com o desenvolvimento do turismo, a compilação dos dados coletados no questionário e a sua análise.

## **2 HOSPITALIDADE: O ACOLHIMENTO HUMANIZA AS FORMALIDADES**

A hospitalidade traz consigo o entendimento sobre o comportamento humano, é resultante da interação e da mescla que se dá pelas relações entre as diversas culturas que mantêm contato entre si. Existem pesquisas envolvendo diferentes áreas do conhecimento, que buscam a elaboração de reflexões que possam de

---

<sup>4</sup>Estes turistas e visitantes são, na maioria, acadêmicos vinculados à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, os quais foram mantidos contato através dos professores que conduziram visitas de saída de campo realizadas no 1º e 2º semestres de 2017 e no 1º semestre de 2018, e da Universidade Federal do Pampa.

alguma forma, esclarecer a complexidade dessas relações. Nas últimas décadas vários autores dedicaram-se a oferecer algum esclarecimento para colaborar com o entendimento da dinâmica da hospitalidade e do acolhimento. De acordo com Oliveira e Santos:

O tema vem sendo pesquisado a partir de uma perspectiva mais ampla, que abrange o conjunto de valores, modelos e ações presentes em todas as circunstâncias do fazer humano relacionado ao ato de acolher pessoas. No Brasil, a hospitalidade vem sendo abordada sob essa perspectiva, por autores como Luiz Octávio de Lima Camargo (2003, 2004, 2005, 2007), Ada de Freitas Maneti Dencker (2004, 2005), Celia Maria de Moraes Dias (2002), Lucio Grinover (2007, 2008), entre outros. (OLIVEIRA; SANTOS, 2010, p.1).

Esse estudo, em comum com os autores citados acima por Oliveira e Santos (2010), também procura estabelecer suas reflexões sob a influência de estudos da obra do sociólogo e antropólogo francês Marcel Mauss o “Ensaio sobre o dom (1925)” e sua teoria da dádiva, “dar, receber e retribuir”. Corroborando com o que é dito também por Oliveira e Santos (2010, p.4) que “diferentes estudiosos da hospitalidade buscaram inspiração direta ou indiretamente na obra de Mauss, compartilhando com este o entendimento da dimensão humana da hospitalidade e a ideia de um ritual que pressupõe uma continuidade”. Onde a ação hospitaleira inicial motiva outra ação de reciprocidade subsequente formando assim o ciclo contínuo do “dar, receber e retribuir”, explorado em estudos da vertente francesa da hospitalidade. Como dito por Salles, Bueno e Bastos (2010, p.7) que “a tríplice obrigação de dar, receber e retribuir enquanto alicerce dos vínculos e das alianças, ou seja, como base da sociabilidade aponta para a interpenetração da dádiva em múltiplas dimensões sociais.”

Na formação do ciclo da dádiva da hospitalidade, não se pode deixar de considerar que essa é uma das principais características das sociedades no estabelecimento das relações humanas e de acordo com o entendimento de Oliveira e Santos (2010, p.7) “a hospitalidade sendo a base da sociedade tem como função estabelecer relacionamentos ou promover um relacionamento já estabelecido.” Fica explícita a importância da hospitalidade na própria formação da sociedade, agindo pela regulação dos comportamentos e das atitudes dos componentes do grupo e

pelo ajustamento dos desvios que por vezes podem vir a surgir, como dito por Grinover (2006, p.32) que “a hospitalidade supõe a acolhida; é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal.” Complementado pela fala de Bezerra (2007, p.339) “hospitalidade pode ser definida como a “construção do relacionamento”, o “processo de agregação”, e ainda como “virtude moral””. Que estabiliza a sociedade, onde seus componentes se amparam para manifestar seus costumes e sobre tudo compartilhar os seus saberes e até mesmo o seu modo de vida, tudo em conformidade com essas leis não escritas e crenças, respeitando os diversos outros costumes, que também observam a mesma lei.

Essa tranquilidade resultante do tratamento acolhedor é a certeza de que o visitante será recebido pelo seu anfitrião da melhor maneira possível, o que lhe inspirará o sentimento da obrigação de receber a acolhida e obedecer aos rituais e aos costumes do local visitado, evitando o surgimento de algum sentimento de exclusão ou hostilidade, evidenciando assim o que afirma Camargo (2008, p.45) “a hospitalidade consiste em leis não escritas que têm como objetivo prevenir o advento da agressividade, da hostilidade.”

Em se pensando nas relações humanas é importante que a obediência e o respeito a essas leis não escritas, por mais insignificantes que elas se pareçam, devem ser observadas, a fim de evitar por vezes, mesmo que por desconhecimento, o surgimento de alguma hostilidade. O que é elucidado pela consideração de Oliveira e Santos (2010, p.15) “[...] que a hospitalidade aproxima as pessoas, concorrendo para a humanização e a socialização dos indivíduos. Nesse sentido, ela emerge como um amplo e dinâmico fenômeno social, [...]”.

Considerando que a hospitalidade é um fenômeno social, e que o primeiro contato que as pessoas estabelecem com algum sistema de convivência em sociedade se dá no seio da organização familiar, pensamento orientado por Camargo (2008, p.19) de que a hospitalidade que acontece em casa, no seio das famílias é a matriz de todas as outras formas de acolhimento, e que ocorre em todas as sociedades. Ainda o mesmo autor enfatiza que,

A hospitalidade doméstica é representada pelas relações que se estabelecem na casa, no lar. E é definida como “a matriz e o espaço de

preservação dos rituais legados pela tradição, tanto na forma de recepcionar como de hospedar, alimentar e entreter” (CAMARGO, 2005, p.718).

E saindo da hospitalidade doméstica, fora do lar, as relações sociais ocorrem em diversos espaços, pois as pessoas não são ilhas isoladas em si mesmas ou em conjunto com as suas famílias e participam de diversos outros círculos sociais, onde as convivências são variadas. Nesses círculos de acordo com Oliveira e Santos (2010, p.14) a questão em comum é que:

Quando se pensa em relações humanas, no âmbito pessoal, social, profissional, pensa-se em hospitalidade. Seja qual for a situação em que sujeitos interagem, o acolher e o sentir-se acolhido, ainda quando não se compartilham ideias, pontos de vista, repertórios de vida, eles alimentam e potencializam positivamente as trocas relacionais. (OLIVEIRA; SANTOS, 2010, p.14).

Nesse complexo sistema das relações humanas a hospitalidade é fator fundamental para o armistício das diferenças, proporcionando a possibilidade de comunhão entre as pessoas gerada pelas ações fraternas para com o outro. O que é aclarado pelas reflexões de Oliveira e Santos (2010, p.11) e o pensamento de Baptista (2002, p.157-8), quando entendem que o contato entre anfitrião e hóspede é repleto de atitudes privilegiadas por características particulares desses dois agentes, que imprimem uma dinâmica particular de acolhimento, diferentes de qualquer outra relação que possa existir, quando um desses agentes seja substituído por outra pessoa. Baptista (2002) apresenta o acolhimento como algo humano, pessoal e único, um privilégio espontaneamente oferecido nas práticas cotidianas, que só pode ser oferecido por outro semelhante e que será diferente na sua essência se alguém da relação for substituído por outra pessoa, alterando assim toda a percepção da hospitalidade.

Considerando essa perspectiva de que a manifestação do acolhimento é caracterizada de indivíduo para indivíduo, a análise da hospitalidade nos setores pesquisados de Jaguarão, será observada pela percepção que os participantes tiveram sobre a hospitalidade no local e através do contato com os autóctones.

## 2.1 Diferentes abordagens da hospitalidade e sua importância no turismo

A hospitalidade entendida como um atributo social humano que se manifesta pelas relações interpessoais, como afirma Camargo (2004, p.52): “hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat.” Ato esse de onde emergem ações de acolhimento pelo contato humano, que se inicia na família identificado como hospitalidade privada, na comunidade na hospitalidade do setor público e hospitalidade do setor comercial e nos últimos tempos com o advento da internet, a hospitalidade virtual apresenta-se como uma importante ferramenta, que proporciona que o acolhimento possa ocorrer mesmo antes do visitante se deslocar até o destino de interesse, de acordo com a Organização Mundial do Turismo – OMT (2003), Molina (2003) e Távira (2014).

O interesse aqui se refere aos ambientes fora da hospitalidade privada, uma vez que o questionamento principal é quanto às impressões do visitante em relação à acolhida no município de Jaguarão, explorando os setores público, comercial e virtual da hospitalidade. No intuito de analisar o sentimento do hóspede em relação ao seu anfitrião, conforme explica Grinover:

A hospitalidade é, portanto, uma relação espacializada entre dois atores: aquele que recebe e aquele que é recebido; ela se refere à relação entre um, ou mais hóspedes, e uma instituição, uma organização social, isto é, uma organização integrada em um sistema que pode ser institucional, público ou privado, ou familiar. (GRINOVER, 2006, p.31).

O acolhimento no setor público de todo o modo é expresso pela forma como a cidade se apresenta para receber o visitante, e nesse trabalho a hospitalidade pública é percebida de acordo com Oliveira e Santos (2010, p. 5-6),

A hospitalidade pública, ou urbana, refere-se aos espaços da cidade, formados por instâncias geridas pela dádiva e pelo negócio. **A cidade necessita de melhorias nos acessos, nas áreas de lazer e na infraestrutura como um todo, como forma de dádiva para o morador ou visitante**, já que a “hospitalidade é um processo que envolve **pessoas e espaços**. (OLIVEIRA; SANTOS, 2010, p. 5-6, grifo nosso).



Em se pensando em melhorias, se pressupõem verificar todos os elementos que possam proporcionar e possibilitar ao visitante, se sentir em um ambiente de informação, o que de acordo com Grinover (2006, p.32), permite ao estrangeiro sentir-se acolhido por saber localizar-se, sabendo assim onde ele está, o que lhe permite formular uma imagem da cidade que lhe é familiar, comparando assim essa a noção de dádiva, pela qualidade das informações que lhe são oferecidas. Essa satisfação também de acordo com o pensamento clássico sobre hospitalidade, de que essa contribui para suprir suas necessidades fisiológicas básicas, de segurança, o que lhe proporciona tranquilidade, além do atendimento de interesses no relacionamento com o destino, o que realmente é o mais importante para o visitante, conforme Camargo (2005, p. 719) “[...] o espaço real da hospitalidade não é a nossa casa ou o hotel e sim a cidade.” Ademais, isso permite ao visitante sincronizar-se e alcançar a sua colocação no ambiente, o que de acordo com Santos e Perazzolo (2012, p.8): “o ajustamento do ritmo seria como “estar em casa”, como ser tomado nos braços por uma cidade e acalentado por ela.”

No setor comercial, o acolhimento é percebido pela forma como os atores envolvidos se relacionam com os visitantes, como é dispensada a cordialidade além do interesse econômico, no momento que emerge o sacrifício espontâneo e pessoal em bem receber o visitante, é o resgate do dom da dádiva, como expressa Camargo (2005, p.717) em sua análise quando diz que, “mais que o dom, a dádiva, o que importa é o vínculo social (a ser) criado. Dar é sacrificar algo que se tem em nome de algo, notadamente no plano ético. O sacrifício é, pois, um componente essencial da hospitalidade.” Vale lembrar que o mesmo autor abre a ressalva que o sacrifício não exclui a perspectiva de retribuição, não livra do interesse em haver alguma contrapartida, mesmo que não seja essa retribuição sob a forma de pecúnia.

Nesta complexidade de relações evidencia-se também a necessidade de viajar para efetivar o envolvimento das pessoas, visitantes ou clientes, em lugares outros, em diferentes destinos com atrativos, compartilhando saberes e costumes que lhes são particulares, como é dito por Grinover (2009, p.12) “hoje, deslocar-se tornou-se indispensável para ter acesso à maioria dos bens, dos serviços e das relações sociais.” Onde a recepção esperada é regida por leis implícitas e não

escritas, que se traduzem na perspectiva de ser recebido da melhor forma possível, como que se o anfitrião lhe fosse dispensar o tratamento que ele espera e gostaria que a ele fosse dispensado, ratificando a existência da hospitalidade também no negócio, paradoxo<sup>5</sup> da dádiva de Marcel Mauss, pela atitude de acolhimento em relação ao cliente, mesmo que essa seja perceptível com maior clareza depois da efetiva transação comercial, como é dito por Camargo:

A hospitalidade sempre foi atributo de pessoas e de espaços, e não de empresas. Nossa observação deve, pois, dirigir-se para o que acontece além da troca combinada, além do valor monetizável de um serviço prestado, para o que as pessoas e os espaços proporcionam além do contrato estabelecido. (CAMARGO, 2006, p. 23-24).

Essa ação acolhedora orientada pelas leis não escritas pode ser manifestada de diversas formas, uma gentileza ao ajudar no transporte de uma compra, um *folder* de mensagens de acolhida ou de despedidas, um volte sempre ou simplesmente um agradecimento sincero. E ela inicia uma alternância por vezes confusa, de eventos de hospitalidade em que os protagonistas ora são clientes, ora são anfitriões havendo uma inversão de papéis, como afirma Camargo,

[...] a hospitalidade ressalta de forma inequívoca como um ritual, com dois atores e o espaço no qual uma marcação precisa, no sentido teatral da palavra, se desenrola. Pressupõe – e este é o fato determinante – uma continuidade. O hóspede numa cena converte-se em anfitrião, numa segunda cena, e essa inversão de papéis prossegue sem fim. (CAMARGO, 2008, p. 24).

No setor virtual contemporaneamente conforme dito por Nascimento (2015), com o processo de integralização mundial que se traduz na mescla das culturas ou mundialização como é apresentado por alguns autores, como Tulik (1994), Giddens (2000), Santos (2000) entre outros, que denominaram esse de globalização e entenderam que tal processo foi impulsionado pela economia, pela política, pela integração cultural e pelo desenvolvimento das tecnologias dos países classificados como desenvolvidos e em desenvolvimento. Afirmação reforçada pelo pesquisador

---

<sup>5</sup>De um lado, Mauss evidencia que **a dádiva** é o oposto da troca mercantil e, paradoxalmente, procura nela a origem da troca (ou do intercâmbio). (SABOURIN, 2008, p.131, grifo nosso).

Beni (2003, p.14) em suas considerações de que a globalização possibilita uma aceleração nas ações de trocas de produtos, na prestação de serviços, de informações, na facilitação de viagens em todos os níveis, o que permite uma maior “facilidade de intercâmbio entre as culturas e aumenta a interdependência dos povos” (BENI, 2003, p.14), tudo respaldado pelo desenvolvimento de novas tecnologias.

Considerando que em um mundo globalizado, inserido na era da informação, as dimensões de espaço e tempo devem ser reavaliadas, pois estão sendo transformadas pelas facilidades proporcionadas pela evolução tecnológica, que permitem o surgimento de novas formas de interação e de como as relações sociais são desenvolvidas através das redes da internet.

Desse modo é preciso possibilitar à rede mundial de computadores a maior quantidade possível de informações sobre os destinos, a fim de oferecer ao potencial visitante a facilidade de familiarizar-se com o receptivo, ou como já dito antes, possibilitar a sincronia com o ambiente de destino, com a cidade, antes mesmo de sair do conforto de sua residência, estimulando assim essa visita, justamente pelo acolhimento que dessa forma já se manifesta e começa a ser desenvolvido nessa primeira visita virtual, devido a essa familiarização. Corroborando dessa maneira com o surgimento de diversas atividades e dentre essas o turismo, o que é salientado por Bolsoni (2004), que evidencia a internet como importante e poderosa aliada para o desenvolvimento do setor de lazer e do turismo.

Até aqui se percebe que a hospitalidade é carregada de significados desde os seus primórdios e surge sempre como fruto da arte do bem receber e da prestação de um atendimento de qualidade, o que segundo Dalpiaz (2010), ganhou notoriedade no século passado pela qualificação desse atendimento nos hotéis de César Ritz<sup>6</sup>.

A hospitalidade apresenta-se como fator preponderante no desenvolvimento da atividade turística, pois como já dito, esta pressupõem o bom acolhimento, o que

---

<sup>6</sup>César Ritz - (23 fev 1850 - 24 out 1918) considerado o pai da hotelaria moderna, ocupou todos os postos de trabalho possíveis em um hotel, chegando a gerente de um dos maiores hotéis de seu tempo, responsável pela criação de um novo conceito de hotel, pioneiro no desenvolvimento da hotelaria de luxo, estabelecendo o serviço completo e personalizado. (TRICÁRIO, 2018).

é fundamental para o desenvolvimento das atividades do turismo, uma vez que o visitante somente retorna ao lugar onde foi bem recebido. Onde percebeu que sua presença foi amistosa e desejada por aqueles que foram seus anfitriões, mesmo que esses tivessem motivados por razões comerciais. E caso contrário, esse visitante pode se sentir hostilizado, o que conduz a fala de Dalpiaz:

**A hospitalidade atual está voltada também para os sentimentos de todos os envolvidos no meio turístico.** A preocupação vai além da qualidade dos serviços e da preocupação com o conforto do turista. **Ela busca a satisfação total do visitante.** Para ser hospitaleiro é preciso esmerar-se na excelência dos serviços prestados, educar a comunidade para receber os turistas, investir em infraestrutura básica, porque a hospitalidade está desde o atendimento na compra dos pacotes, às condições de sinalização, estradas e até a higiene e segurança dos destinos, podendo ser espontânea ou artificial, [...]. (DALPIAZ, 2010, p.4, grifo nosso).

Nesse sentido pode-se afirmar que é importante a estruturação e preparação dos autóctones para proporcionarem aos visitantes esse bem receber e consequente desenvolvimento sistemático da atividade turística, reflexo do que sugere Beni (2001), que a qualidade no turismo está diretamente relacionada à qualidade dos serviços aliados ao produto oferecido e esta relação é que determina o sucesso ou a decadência do destino.

E no estudo a expectativa é de encontrar nos resultados elementos que confrontados com a teoria, contribuam para elucidar ao questionamento sobre as percepções que os visitantes tiveram pela experiência da visita a Jaguarão.

### **3 AS PERCEPÇÕES DE VISITANTES SOBRE A HOSPITALIDADE EM JAGUARÃO - RS**

A fim de obter os dados para esta pesquisa de campo, foi observado que o município de Jaguarão recebe com certa regularidade, acadêmicos e professores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, principalmente dos cursos de arquitetura, geografia e história. Que realizam anualmente saídas de campo, no 1º semestre, entre os meses de maio a julho e no 2º semestre entre os meses de agosto a outubro, conforme as suas possibilidades, desse modo houve oportunidades de contatos com esse público, quando estiveram em visita ao

município, nessas atividades acadêmicas de saídas de campo e ficaram hospedados no Hotel de Trânsito da organização militar existente no município. Também foi observado que ocorre a visita de pessoas e aqueles que residem temporariamente, esses migrantes interessados na arquitetura e na história do município, estudantes universitários, ou aqueles que simplesmente estão de passagem em razão do seu trabalho ou com destino ao município uruguaio de Rio Branco, conhecido destino de turismo de compras. Além desses foram observados os acadêmicos do curso de turismo da Universidade Federal do Pampa. Assim, projetou-se encontrar em uma amostra desse público diverso, subsídios para compreender como as pessoas percebem a acolhida no município de Jaguarão.

A esse público foi enviado o questionário *on-line*<sup>7</sup> devido as diferentes perspectivas que poderiam oferecer, sendo as partes detentoras de consciência analítica quanto ao potencial histórico, arquitetônico, turístico e de leigos possuidores de experiência como turistas e ou excursionistas.

Para encontrar o respaldo à elucidação da incerteza, diligenciou-se através do envio para essa amostra responder *on-line*, um questionário qualitativo amparado na pesquisa bibliográfica em análises de estudiosos sobre o tema hospitalidade, aplicado entre o dia 1º e dia 20 de junho de 2018. E foi respondido por uma amostra de trinta e oito participantes nesse período. O questionário *on-line* é composto de sete perguntas, sendo três objetivas onde os participantes apontavam sua percepção sobre o acolhimento nos setores público, comercial e virtual, conforme o seu nível de satisfação e quatro dissertativas das quais, em três questões o participante da pesquisa é convidado a apresentar os motivos da resposta objetiva, sobre o assunto, por fim foi aplicada uma questão buscando sugestões para melhorar a percepção de receptividade no município, conforme o entendimento do participante da pesquisa.

---

<sup>7</sup>Link disponibilizado do questionário:  
<[https://docs.google.com/forms/d/1GMLTE4PUY1TnliPET1qM9rHpwU-e3Eqc1O\\_oPNxFCM/edit?chromeless=1](https://docs.google.com/forms/d/1GMLTE4PUY1TnliPET1qM9rHpwU-e3Eqc1O_oPNxFCM/edit?chromeless=1)>

O questionário procurou abordar a hospitalidade, considerando-a como fator fundamental no estabelecimento e na dinâmica das relações humanas e foi elaborado também sob a influência da afirmação de Grinover (2009, p.6) de que,

[...] a hospitalidade de ou na cidade, definida como um sistema de atividades, se coloca ao longo de uma cadeia que vai do construído aos espaços públicos e às redes de infraestruturas, compartilhando a noção de atividade com a de experiência. (GRINOVER, 2009, p.6).

O que abarca a percepção da hospitalidade fora do setor privado e como a acolhida nos diversos espaços da cidade aliada à experiência que proporciona, influenciam para tornar um local hospitaleiro, considerando que isso é fundamental para melhorar a oferta turística e ingressar de forma expressiva no mercado dos atrativos turísticos.

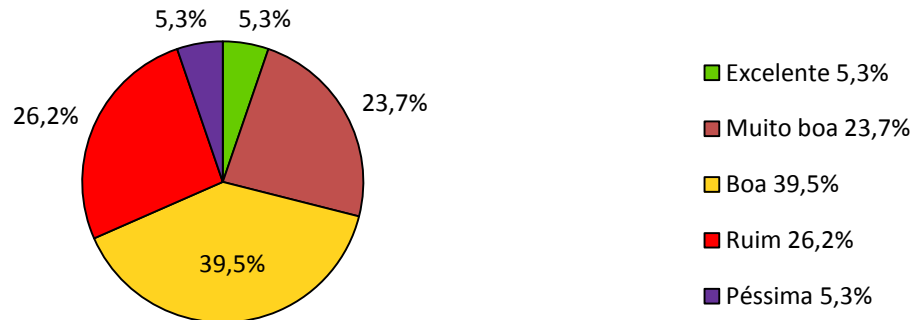
### **3.1 Percepções sobre a hospitalidade no setor público de Jaguarão**

Fora da acolhida do lar, o questionamento principal é quanto às impressões do visitante em relação à acolhida no município de Jaguarão, explorando os demais setores da hospitalidade. Desse modo os setores focados na pesquisa foram o público, que se traduz no modo como a cidade se apresenta para receber o visitante, devido ao entendimento de que os espaços da cidade, a administração pública e as informações oferecidas, são os elementos agentes na expressão da receptividade, responsáveis pela percepção da acolhida.

No setor público questionou-se qual foi a percepção de modo geral quanto à receptividade dos prestadores de serviços públicos (secretaria de turismo, teatro, praças, calçadas, acessibilidade, sinalização turística e de trânsito, interpretação do patrimônio “placas indicativas, folders”, ruas, limpeza, etc...), com os quais o visitante manteve contato?

Essa percepção pode ser visualizada no Gráfico 1, disposta abaixo:

Gráfico 1 – Percepção da acolhida no Setor Público



Fonte: Pesquisa do autor (2018).

Pode-se perceber na análise no Gráfico 1, há tendência positiva no acolhimento de Jaguarão, isso devido a importância dada ao tratamento recebido dos elementos agentes em contraste com os serviços e espaços públicos com deficiência, entendimento esse formulado pela análise das respostas mais relevantes expressadas nas justificativas apontadas na Tabela 1:

**Tabela 1 – Respostas sobre a percepção da acolhida no setor público em Jaguarão**

<b>Respostas objetivas marcadas como EXCELENTE</b>
<b>Justificativas:</b>
Dois participantes não justificaram.
<b>Respostas objetivas marcadas como MUITO BOA</b>
<b>Justificativas:</b>
Poderia ter mais lixeiras por quadras.
Acredito que por ser pequena, apesar da disponibilidade de recursos ser menor, a própria população cuida do patrimônio. A receptividade desta cidade é muito boa.
Uma cidade limpa, hospitaleira, com atrações turísticas, boas, como o carnaval, ótimo atendimento, uma cidade histórica.
Sempre fui muito bem atendida em órgãos públicos da cidade.
Infraestrutura frágil em todos os aspectos. Salvo a capacidade teórica dos professores ligados ao roteiro turístico.
Policiais bem informados e população solícita. Alguns restaurantes e lancherias mal administrados.
Fomos recebidos pelos professores da universidade, os quais nos deram todas as informações sobre a dinâmica da cidade de Jaguarão e entorno. Nosso objetivo foi perfeitamente atendido nos dando pleno conhecimento de nosso trabalho de campo.
Todos que nos acolheram foram muito atenciosos e nos auxiliaram em todos os momentos da visita.
Um participante não justificou.
<b>Respostas objetivas marcadas como BOA</b>
<b>Justificativas:</b>
Às vezes tem o atrativo como exemplo o museu Carlos Barbosa e infelizmente fechado. O teatro falta de uma pessoa experiente para contar sobre sua história e o site da secretária de turismo desatualizado sobre eventos do município.
Nada a relatar.
Nada a declarar.

Sempre fui muito bem atendida em todos os setores públicos.  
 Percebi uma grande cordialidade das pessoas.  
 A forma como fui atendido pelas secretarias de turismo e de educação.  
 A sinalização turística é fraca, a aparência da entrada da cidade é muito feia, ruim, as praças são sujas e as ruas são muito esburacadas, deixando uma má impressão ao turista.  
 Falta de limpeza, muitos cachorros soltos pela rua.  
 Foi uma visita boa, guiada por alguém que conhece a cidade.  
 Fiquei em um hotel perto da ponte de excelente localização. A praça bem limpa iluminada e segura. [...]. Fomos bem recebidos pelo guia que nos deu uma demonstração de conhecer bem a história da cidade. O ponto negativo foi o descaso da enfermaria que poderia ser um ótimo museu enaltecendo muito mais os aspectos turismos da cidade.  
 Cinco participantes não justificaram.

#### **Respostas objetivas marcadas como RUIIM**

##### **Justificativas:**

As calçadas não tem acesso para deficientes físicos, o teatro faz pouca divulgação de sua programação, as ruas estão esburacadas, Jaguarão acaba sendo apenas uma cidade de passagem para os *freeshops*.  
 Não tem indicações na cidade.  
 Claro! Em geral os funcionários do município não são hospitaleiros, tratam o cliente como se estivessem fazendo um favor. As secretarias de turismo não oferecem um bom atendimento e muitas vezes não possuem informações básicas, limpeza no município é uma vergonha principalmente no centro turístico. Havia um mapa turístico do município bem bacana, que ficou escasso e até onde sei não foi mais feito por falta de verba, cidade não é acessível, pois não possuem o mínimo de infraestrutura para comunidade em geral, como exemplos temos nossas ruas esburacadas e falta de iluminação nas ruas a noite. O teatro foi bem vindo, depois de restaurado iniciou vários eventos para comunidade, porém já começou a ser cobrada taxas altas para aluguel do espaço.  
 Muitos buracos nas ruas, lixos nas ruas por parte da população, pois a prefeitura faz a coleta diária, existem placas indicativas, porém não em quantidade suficiente a cidade ainda tem muito a acrescentar para a hospitalidade urbana e turística.  
 Sinto falta de uma boa sinalização de trânsito, placas indicativas (nome de ruas), falta de informação dos funcionários das secretarias além da morosidade do serviço, limpeza que deixa a desejar. Com todas as secretarias! Principalmente a de turismo, educação e cidadania.  
 Não percebi nenhuma indicação para centros de apoio ou de informação ao turista. A sinalização é deficiente e a condição das vias também. Apesar de a cidade possuir muitos prédios históricos, pouco se tem de informação para o turista.  
 Má conservação das vias principais, vias de acesso turístico, falta de sinalização de trânsito e turística.  
 Três participantes não justificaram.

#### **Respostas objetivas marcadas como PÉSSIMA**

##### **Justificativas:**

Calçadas ruins malcuidadas, muitos cachorros soltos nas ruas, praças e parques malcuidados sem manutenção.  
 É possível observar um descaso por parte do poder público e da própria população em relação à cidade e seus atrativos. Falta infraestrutura, ruas são esburacadas, iluminação noturna, acessibilidade, lixeiras, não há preservação do patrimônio tombado.  
 As pessoas nos olhavam com estranheza no trajeto por onde passamos, pareceu-me que tinham receio de algo. Talvez por ser uma cidade do interior.  
 Fonte: Pesquisa do autor (2018).

### **Tabela 2 – Sugestões para melhoria da acolhida no setor público em Jaguarão**

É necessário que se tenha atrativos na cidade e uma boa divulgação destes.  
 A cidade deveria investir mais na área urbana tais melhorar as ruas, melhorar a limpeza de calçadas, retirar da rua os cães sem dono ter, um controle de zoonose, melhorar a área perto da ponte e do



---

porto.

Abrir pelo menos um auxílio ao turista na cidade.

Seria interessante um ponto de referência para os visitantes, com acesso às informações sobre a região, seja sobre turismo ou compras. E na parte de turismo, um circuito com mapa, que descreva os locais e a sua história de modo que cada visitante possa filtrar o que for de seu interesse. E para os visitantes com interesse maior, poderia ser criado um tipo de "passaporte histórico" que ao passar pelas atrações seja carimbado e com um número expressivo de carimbos (algo como 80%), receba um certificado.

O mínimo acredito que seja a boa educação, gentileza e interesse em auxiliar o cliente/visitante. Pontos informativos sobre a cidade, história de folclores, lendas e curiosidades. Abertura do centro de informações turísticas na entrada da cidade, para sanar dúvidas de turistas.

Sim, que os moradores fossem um pouco mais receptivos.

Pesquisas como essa, esclarecem e pode se entender o setor que precisa maior observação assim, será possível melhorar a recepção no município.

Capacitação profissional para os funcionários em todas as áreas que lidam com o público.

Ampliar os meios de comunicação para atender um maior público.

Sim quanto os moradores em relação ao turista.

Volto a frisar um melhor direcionamento para uso da enfermaria do exército que está abandonada.

Existir um centro de atendimento ao turista.

Não posso colaborar muito com sugestões, pois não conheço muito a dinâmica da cidade e foi muito pouco tempo para ter uma análise mais profunda. Porém seria interessante a interação dos visitantes com a sociedade. Que podem ser alunos universitários, turistas e quaisquer outro tipo de pessoas.

Se continuar como está ficará ótimo.

Fonte: Pesquisa do autor (2018).

A análise das respostas apresentadas, foi sugestionado pelos participantes que a cidade necessita implementar formas de informar os visitantes sobre seus atrativos. Também foi evidenciado que a apresentação do município não está convidativa, pois nos relatos foram indicados a existência de muitos animais abandonados no centro da cidade, as praças e parques estão com a manutenção deficitária, é percebido que existem problemas de acessibilidade, deficiências de informação turística e no trânsito, que também tem problemas com vias defeituosas e sem manutenção. O que pareceu tornar o setor público deficiente pontualmente, quanto a gerencia dos problemas, que se solucionados contribuem para tornar a cidade acolhedora.

Embora esses problemas de infraestrutura, que vão de encontro ao ambiente idealizado por Oliveira e Santos (2010), houve apontamentos quanto à acolhida atenciosa dos visitantes, que de modo geral passam uma imagem positiva da população local, o que qualifica o entendimento de Camargo (2004) e de Grinover (2006), autores que observam a importância do envolvimento humano dos atores que se relacionam. E dentre as sugestões, também houve a observação sobre a necessi-

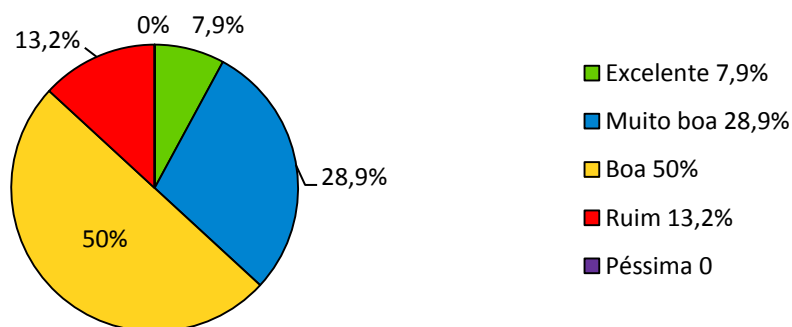
dade da realização de pesquisas semelhantes à realizada para esse trabalho, no intuito de implementar ações para melhorar a acolhida no município.

### 3.2 Percepções sobre a hospitalidade no setor comercial de Jaguarão

O setor comercial por propiciar o contato direto dos visitantes com os elementos responsáveis pela prestação de serviços, autóctones que de alguma forma manifestam os costumes do cotidiano local e de acordo com Camargo (2005, 2008) dispensam ao visitante os elementos de receptividade que estão além do interesse econômico, manifestando a questão do sacrifício de oferecer algo além do serviço contratado.

No questionamento relativo ao setor comercial, se deu quanto à percepção de modo geral da receptividade dos prestadores de serviços comerciais (hotel, restaurantes, lojas, táxi, supermercados, padarias, cafeterias, etc...), com os quais o visitante manteve contato? Conforme o Gráfico 02:

Gráfico 2 – Percepção da acolhida no Setor Comercial de Jaguarão



Fonte: Pesquisa do autor (2018).

Conforme visto no Gráfico 02, nas respostas objetivas as porcentagens indicam elevada positividade na percepção da acolhida, em razão do atendimento cordial, contrapondo-se em algumas justificativas críticas quanto à preparação técnica dos atendentes, apresentadas nas respostas descritivas elencadas na Tabela 3.

**Tabela 3 – Respostas sobre a percepção da acolhida no setor comercial em Jaguarão**

<b>Respostas objetivas marcadas como EXCELENTE</b>
<b>Justificativas:</b>
Povo muito receptivo e educado.
Fiz grandes amigos na padaria em que todos os dias fazia compras.
Um participante não justificou.
<b>Respostas objetivas marcadas como MUITO BOA</b>
<b>Justificativas:</b>
De um modo em geral no comércio foi muito hospitaleiro, onde mais me identifiquei foi com a padaria Pane Mio e o restaurante Red's.
As pessoas em Jaguarão são muito hospitaleiras, cultivando, ainda, a ideia de cidade do interior.
Poderiam ter mais opções de supermercados.
Uma boa iniciativa foi vista em um "Café" da cidade, onde o cardápio conta um pouco da sua história.
Fiz grandes amigos no comércio.
Simpatia.
Fui muito bem recebida por todos, tanto no hotel como nos restaurantes. Sempre estavam dispostos a ajudar e quando solicitados, não mediam esforços.
Quanto aos serviços comerciais, tanto na pousada quanto em restaurantes fomos bem recebidos com cordialidade, clareza e presteza nos questionamentos feitos aos atendentes comerciais. Ressalva ao taxista que não conhecia ou não dominava as rotas que deveriam nos conduzir até o local solicitado.
Todas as nossas solicitações foram atendidas com bastante agilidade.
Dois participantes não justificaram.
<b>Respostas objetivas marcadas como BOA</b>
<b>Justificativas:</b>
Deveriam ter mais horários para melhor atender.
De modo geral nunca tive problemas pelo tratamento em si dos serviços, raras vezes me incomodei, acredito que a boa receptividade tenha muita relevância pela forma que o cliente chega, e a forma que será tratado.
A cidade não comportou a demanda de pessoas e como exemplo muito tempo na fila do restaurante para almoçar passando de (uma hora).
Nada a relatar.
Ótimo atendimento, espaço bem organizado.
Os hotéis não posso opinar, não tenho contato, supermercado, padaria e táxi sempre fui bem recebida, já nas lojas falta essa hospitalidade muitas vezes.
Nada a declarar.
Pessoas bem amigáveis e acolhedoras.
Precário atendimento de táxi e dia horários de restaurantes.
Os Taxistas não respeitam a tabela de preços e falta receptividade no atendimento por parte de alguns restaurantes, falta qualificação profissional no ramo de prestação de serviços.
As pessoas são um pouco fechadas. Não receptivas ao turista.
Foi muito bem atendido nos serviços da cidade hotel ótimo, e onde jantei idem.
Sete participantes não justificaram.
<b>Respostas objetivas marcadas como RUIM</b>
<b>Justificativas:</b>
Nos hotéis é a melhor das recepções embora não seja unanime. Nos demais, falta ética, respeito ao cliente no sentido de maneira de atender.
Muitos estabelecimentos não estão preparados para receber uma grande demanda de turistas, falta mão de obra qualificada, restaurantes só abrem ao meio dia. Em geral, proprietários não utilizam de nenhum trabalho de <i>marketing</i> , não possuem interesse em se qualificar. Acreditam que como estão atualmente, está bem.
Pouca agilidade, sem emissão de nota fiscal para restaurantes.
Dois participantes não justificaram.

---

**Respostas objetivas marcadas como PÉSSIMA, não houve.**

---

Fonte: Pesquisa do autor (2018).

**Tabela 4 – Sugestões para melhoria da acolhida no setor comercial em Jaguarão**

---

Por parte dos estabelecimentos (restaurantes e hotéis) uma melhor proposta para que quando a demanda na cidade for muita, pensem em melhor estruturar suas dependências para atender e não estejam fechados (Carnaval e Motofest).

---

Capacitação profissional para os funcionários em todas as áreas que lidam com o público.

---

Atenção para capacitação dos fornecedores dos serviços; iniciativa privada.

---

Fonte: Pesquisa do autor (2018).

Da análise das respostas obtidas, indicou-se a necessidade de uma melhor preparação e qualificação, dos elementos humanos que atendem e prestam serviços aos visitantes, por exemplo: taxis e serviços de abastecimento, bem como adequação nos ambientes de atendimento, principalmente restaurantes, quanto à capacidade e aos horários de atendimento dos estabelecimentos, havendo assim a necessidade de pesquisas nesse sentido. Entende-se que a oferta de serviços é deficiente, contrabalanceado pela forma simpática de acolhida desenvolvida pelos atendentes “população atuante no comércio”. O que ratifica as sugestões da necessidade de capacitação dos envolvidos com o atendimento na rede comercial, o que na verificação teórica já é aventado por Dalpiaz (2010).

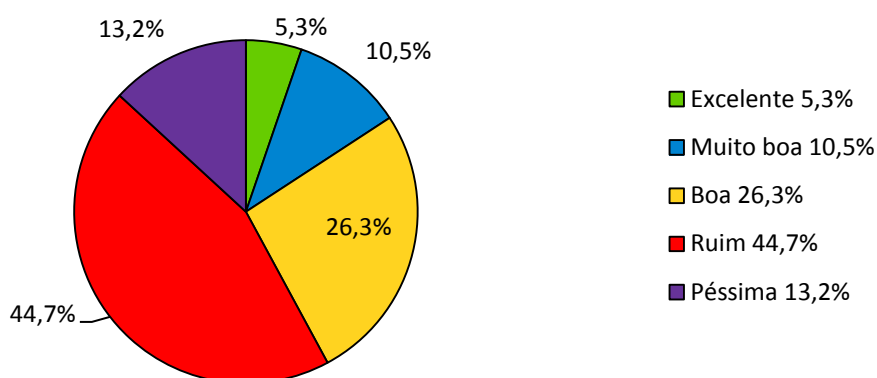
### **3.3 Percepções sobre a hospitalidade no setor virtual de Jaguarão**

O setor virtual que é responsável pela antecipação de uma “sensação”, de uma “experiência” formadora de uma “expectativa” no visitante, pois com as possibilidades oferecidas pelo avanço tecnológico, é possível novas formas de familiarização e envolvimento social, estabelecendo ligações do visitante com o destino, mesmo antes da partida para o atrativo.

Relativo ao setor virtual foi perguntado aos participantes, qual a sua percepção de modo geral quanto à receptividade do setor virtual (*sites* de informações sobre o município, atrativos turísticos, as disponibilidades de serviços aos visitantes, *apps* de programações culturais, informações, internet “qualidade e disponibilidade de acesso”, etc...), com os quais o visitante teve interesse?

Nesse setor houve apontamentos negativos nas questões objetivas, gerando uma elevada porcentagem de insatisfação com o setor virtual, conforme mostra o Gráfico 3. Esta situação pode influenciar de forma a prejudicar o desenvolvimento do turismo no município, pois não permite aos potenciais visitantes a ambientação esperada, isso respaldado pela análise das respostas constantes na Tabela 5.

Gráfico 3 – Percepção da acolhida no Setor Virtual



Fonte: Pesquisa do autor.

**Tabela 5 – Respostas sobre a percepção da acolhida no setor virtual em Jaguarão**

**Respostas objetivas marcadas como EXCELENTE**

**Justificativas:**

Todos os pontos. Excelente (*sites* de informações sobre o município, atrativos turísticos, as disponibilidades de serviços aos visitantes, *apps* de programações culturais, informações, internet “qualidade e disponibilidade de acesso”, etc...)

Um participante não justificou.

**Respostas objetivas marcadas como MUITO BOA**

**Justificativas:**

Ter mais datas durante o ano e em épocas de férias.

O serviço prestado foi muito bom.

Dois participantes não justificaram.

**Respostas objetivas marcadas como BOA**

**Justificativas:**

*Site* da secretária muito desatualizado. E poderia ter uma parceria com hotéis para divulgar mais os eventos.

Nada a relatar.

Embora eu não viva acessando os *sites* de programação, posso afirmar que na página da secretaria de cultura e turismo há divulgação sim, pois já estagiei na mesma.

É boa, mas só agora que começa a acontecer. Ainda singela.

Não tive nenhuma experiência com o setor virtual, além de vídeos vistos no *youtube* através de compartilhamentos, mas, sempre foram sobre o carnaval.

Encontrei certa dificuldade em relação à conexão.

Quatro participantes não justificaram.

**Respostas objetivas marcadas como RUIM**

**Justificativas:**

Por ser uma cidade histórica deveria ter mais informações, imobiliária não anunciam imóvel para alugar você fica perdido ao procurar.

Não lembro de ter visto muitas informações a respeito da cidade. Apenas informações relacionadas aos *freeshops*.

Não tem serviço de turismo na cidade.

O município não possui muitos *sites* informativos, ou aplicativos, o que dificulta a consulta para trabalhos e curiosidades da comunidade e turistas. O acesso à internet é péssimo, não há qualidade e velocidade.

Não havia na época que morei em Jaguarão.

Nunca vi nenhum meio de divulgação virtual da cidade.

Internet lenta e cara com pouco investimento.

Pouca informação da cidade no *site* oficial da prefeitura.

Há, apenas um *site* da prefeitura Municipal e outro meio de comunicação são anúncios em mídia social, na página da secretaria Municipal de Turismo no *Facebook*, também não há *App* de informações aos visitantes sobre atrativos e eventos, por fim a internet é de qualidade bastante fraca.

*Site* pouco atrativo e com poucas informações.

Apenas livros e informações do corede<sup>8</sup>.

Não tive contato.

As pessoas nos olhavam com estranheza no trajeto por onde passamos, pareceu-me que tinham receio de algo. Talvez por ser uma cidade do interior.

Quatro participantes não justificaram.

**Respostas objetivas marcadas como PÉSSIMA****Justificativas:**

A cidade não tem um *web site* com as informações da região. Apenas grupos do *Facebook*.

Não existe.

Internet muito ruim.

Não há uma comunicação. Falta um trabalho efetivo de *marketing*. Em geral a população não fica sabendo dos eventos da cidade devido à falta de divulgação. Os poucos *sites* e páginas do *Facebook* não conseguem atingir o público devido a população não desejar este crescimento para o município.

Um participante não justificou.

Fonte: Pesquisa do autor (2018).

**Tabela 6 – Sugestões para melhoria da acolhida no setor virtual em Jaguarão**

Uma página da Internet com as informações principais do município.

Mais informações do local via internet.

Maior divulgação nas redes sociais.

A sugestão seria a criação de um *site* unificado com todas as informações sobre serviços públicos, privado, e, informações importantes e atualizadas de atrativos turísticos e eventos na cidade em geral.

Fonte: Pesquisa do autor (2018).

A análise das respostas permite inferir, que há necessidade de ferramentas tecnológicas que possibilitem ao potencial visitante familiarizar-se com o município de Jaguarão. Essa carência dificulta e tem a capacidade de frustrar o surgimento de

<sup>8</sup>Os Conselhos Regionais de Desenvolvimento foram criados pela Lei nº 10.283, de 17/10/1994 e pelo Decreto nº 35.764, de dezembro de 1994. Têm por objetivo: - a promoção do desenvolvimento regional harmônico e sustentável; - a integração dos recursos e das ações do governo na região.

uma expectativa em conhecer o lugar, quando esse viajante em potencial, realiza a busca por informações sobre o destino e não consegue encontrar, inviabilizando o que é entendido por Beni (2003, p.14) como “facilidade de intercâmbio entre as culturas”.

Houve críticas quanto à quantidade e a qualidade das informações prestadas nos poucos *sites* encontrados, em particular o *site* da prefeitura municipal com relação a conteúdos desatualizados. Além da contestação sobre a qualidade do serviço de internet prestado no município. Em contrapartida houve a interessante sugestão da “criação de um *site* unificado com todas as informações sobre serviços públicos, privados, informações importantes e atualizadas de atrativos turísticos e eventos na cidade em geral.” Visto na Tabela 6, e que se analisado sob a óptica do marketing turístico, poderia viabilizar uma melhoria na exposição dos atrativos e do município a um custo compartilhado.

Ainda sobre a pesquisa, é importante salientar que houve sugestões para aprimorar os potenciais, que de acordo com a percepção dos participantes da pesquisa, ressalta-se à necessidade de investimentos em capacitação profissional tanto no setor público como no setor privado, com o objetivo de amenizar os impactos negativos das situações mais hostis.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A hospitalidade pode ser entendida como um atributo social humano, manifestado pelas relações interpessoais. Dessa perspectiva buscou-se o entendimento de por que o potencial turístico existente em Jaguarão não é explorado de forma a tornar a cidade um centro de atração turístico e cultural.

O presente artigo, procurando compreender fatores de importância para tornar um destino hospitaleiro, calcou-se na pesquisa sobre as impressões acerca do comportamento dos autóctones em relação aos visitantes, analisando assim como é percebida a hospitalidade através do acolhimento oferecido pelos agentes que atuam nos setores público, comercial e pelo acolhimento virtual do município. Almejando o entendimento de como estas três perspectivas interferem no estabelecimento de Jaguarão como um local reconhecidamente turístico e hospitaleiro.

A análise das informações coletadas elucidou que isso é fator importante para melhorar a oferta turística, trouxe a percepção de que, quando o anfitrião se coloca a disposição do visitante, lhe oferecendo atenção e o melhor de si, todas as falhas de infraestrutura e de serviços que podem comprometer a acolhida são amenizadas. Permitindo assim propor que a hospitalidade é um sustentáculo para efetivar e fortalecer o desenvolvimento da atividade turística em Jaguarão.

Pensamento esse, que foi fundamentado na análise das justificativas dos participantes da pesquisa, que evidenciaram a importância das ações dos autóctones envolvidos diretamente com os visitantes, que passaram uma imagem positiva do município, possibilitando avaliar o que alguns autores já escreveram.

Obras esclarecedoras de que a atividade turística tem sua motivação na necessidade humana de relacionar-se, de sair e conhecer outros lugares, de buscar experiências diferentes em outras comunidades, e essa motivação encontra seus incentivos por meio da acolhida que é dispensada ao hóspede, concluindo-se então que a forma como é desenvolvida a acolhida em Jaguarão, ainda mantém a percepção de lugar hospitaleiro do município e tem grande importância para a efetivação e desenvolvimento da atividade turística.

E, embora existam em Jaguarão necessidades de implementar no setor público, formas de informar aos visitantes sobre os atrativos locais e a disposição desses elementos, melhorar a apresentação do município, além de corrigir problemas de acessibilidade e trânsito com vias defeituosas e sem manutenção; No setor comercial efetuar melhorias em vários segmentos, como a melhor preparação dos ambientes e qualificação dos elementos que atendem e prestam serviços aos visitantes. Além de investir em tecnologias no setor virtual, a fim de divulgar o potencial da cidade na internet. Todos esses elementos contribuintes e formadores de um lugar hospitaleiro.

Longe de tencionar encerrar o tema da pesquisa, esse trabalho buscou contribuir para o surgimento de estudos no sentido de encontrar alternativas para a implementação de ações que possam vir a colaborar com o desenvolvimento do município, o que inclusive foi sugestionado por um dos participantes que respondeu o



questionário, o qual apontou a pesquisa de opinião sobre o lugar como uma ferramenta para contribuir para melhorias, através dos resultados obtidos.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, José Lindomar C. Fronteiras Múltiplas e Paradoxais. **Textos e Debates**. Boa Vista/RR, no. 22, p.5-11, jul./dez. 2012.
- BANDUCCI JUNIOR, Álvaro. TURISMO E FRONTEIRA: Integração cultural e tensões identitárias na divisa do Brasil com o Paraguai. Campo Grande/MS, PASOS. **Revista de Turismo y Patrimônio Cultural**, Vol. 9(3) Special Issue p. 7-18. 2011.
- BAPTISTA, Isabel. **Lugares de hospitalidade**. In: Dias, C. M. de M. (Ed.), **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.
- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2001.
- \_\_\_\_\_. **Globalização do turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira**. São Paulo: Aleph, 2003.
- BEZERRA, Sandra Regina Zúniga de Souza; Apontamentos sobre hospitalidade, turismo e modernidade. **Revista Cesumar - Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**. Maringá, PR, v. 12, n. 2, p. 335-345, jul.- dez. 2007.
- BOLSONI, Wilma. **Tecnologia aplicada à indústria do turismo**. In: LAGE, Beatriz H. G. (Org.). **Turismo, hotelaria & lazer**. São Paulo: Atlas, 2004. v. 1.
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Hospitalidade**. In: TRIGO; Luiz Gonzaga Godoi. (Orgs.). **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, p. 713-723, 2005.
- \_\_\_\_\_. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano V, n. 2, p. 15-51, jul.- dez. 2008.
- CASTROGIOVANNI, Antônio Carlos; GASTAL, Susana. FRONTEIRAS e TURISMO: Tensionando conceitos. In: IV SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL - III Seminário de Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. Caxias do Sul/RS, 7 e 8 de Jul. 2006.
- DALPIAZ, Roni Carlo Costa; DAGOSTINI, Aline; GIACOMINI, Deisi Moraes; GIUSTINA, Maria da Glória de Souza Della; **A hospitalidade no turismo: o bem receber**. Caxias do Sul, RS, 2010.
- FINGER, Anna; Elaboração do dossiê de tombamento: Conjunto histórico e paisagístico de Jaguarão - RS. Pelotas, RS: UFPEL, 2011. Disponível em: <<https://wp.ufpel.edu.br/sigwebjaguarao/files/2014/09/Dossi%C3%AA-Tombamento-Jaguar%C3%A3o.pdf>> Acesso em: 3 Jun. 2018, 19:20:20.
- GIDDENS, Anthony. **O mundo na era da globalização**. Lisboa: Presença, 2000.
- GRINOVER, Lucio. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006.

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

MOLINA, Sérgio; **O pós-turismo**. (Trad.) Roberto Sperling. São Paulo: Aleph, 2003. – (Série Turismo).

NASCIMENTO, Paulo Ricardo Lucero do; **Um estudo sobre o turismo virtual e sua influência sobre o turismo**. Jaguarão, RS, 2015.

OLIVEIRA, Ana Carolina; SANTOS, Marcia M. Cappellano dos; No panorama conceitual da hospitalidade, a presença de novos aportes teóricos. *In: VI SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL - SeminTUR Saberes e fazeres no turismo: interfaces Universidade de Caxias do Sul* – UCS, Caxias do Sul, RS, Brasil, p.1-17, 9 e 10 de Julho de 2010.

OMT. Organização Mundial do Turismo. **Turismo internacional: uma perspectiva global**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

SABOURIN, Eric; Marcel Mauss: da dádiva à questão da reciprocidade. **Revista Brasileira de Ciências Sociais** - v. 23, n. 66, p. 131-138, fev. 2008.

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen; BUENO, Marielys Siqueira; BASTOS, Sênia. Desafios da pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VII, n. 1, p. 3-14, jan.- jun. 2010.

SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; PERAZZOLO, Olga Araujo; Hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, p. 3-15, jan.- abr. 2012.

SANTOS, Milton. **Por uma Outra Globalização. Do Pensamento Único à Consciência Universal**. Rio de Janeiro: Record, 2000.

TAVIRA, Vanessa Soares. **Comunicar em turismo virtual**. Lisboa: ESHTTE, 2014.

TRICÁRIO, Luciano Torres; OLIVEIRA, Josildete Pereira de; ROSSINI, Diva de Mello. Estabelecimentos de hospedagem como sinal de hospitalidade urbana. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. Versão on-line. v.12, n.1, São Paulo, Jan.-Apr. 2018. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1982-61252018000100028](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-61252018000100028)> Acesso em: 7 Jun. 2018, 19:20:12.

TULIK, Olga. **Efeitos da globalização do turismo**. Turismo em análise, v. 5, n. 2. 1994.

### **Sites:**

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (**IBGE**). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/jaguarao/panorama>> Acesso em: 15 Jun. 2018, 20:10:30.

Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (**IPHAN**). Disponível em: <<http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/1537>> Acesso em: 4 Jun. 2018, 20:30:15.