



UFRJ

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA EICOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOSSOCIOLOGIA DE
COMUNIDADES E ECOLOGIA SOCIAL**

KAARINA BARBOSA VIRKKI

BEM ME QUER, MAL ME QUER: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro *pós-Pandemia da Covid-19*

RIO DE JANEIRO
2023

KAARINA BARBOSA VIRKKI

BEM ME QUER, MAL ME QUER: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro *pós-Pandemia da Covid-19*

Dissertação de mestrado vinculada à linha de pesquisa I, Ecologia social, comunidades e sustentabilidade, do Programa EICOS de Pós-Graduação, do Instituto de Psicologia, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de mestre em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Marta de Azevedo Irving
Co-Orientador: Prof. Dr. Marcelo Augusto Gurgel de
Lima

Rio de Janeiro
2023

CIP - Catalogação na Publicação

V81b Virkki, Kaarina Barbosa
Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19 / Kaarina Barbosa Virkki. -- Rio de Janeiro, 2023. 128 f.

Orientadora: Marta de Azevedo Irving.
Coorientador: Marcelo Augusto Gurgel de Lima.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social, 2023.

1. Hospitalidade. 2. Residentes. 3. Turismo. 4. Pandemia da Covid-19. 5. Rio de Janeiro. I. Irving, Marta de Azevedo, orient. II. de Lima, Marcelo Augusto Gurgel, coorient. III. Título.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Kaarina Barbosa Virkki

BEM ME QUER, MAL ME QUER: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro *pós-Pandemia da Covid-19*

Dissertação de mestrado apresentada como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de mestre em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social, pelo Programa EICOS de Pós-Graduação, da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Aprovada em 14 de agosto de 2023.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Marta de Azevedo Irving, UFRJ

Co-Orientador: Prof. Dr. Marcelo Augusto Gurgel de Lima, UEG

Prof. Dr. Ricardo Lopes Correia, UFRJ

Prof. Dr. Marcello de Barros Tomé Machado, UFF



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
Centro de Filosofia e Ciências Humanas
Instituto de Psicologia

Programa EICOS – Pós-Graduação em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social

Ata de Defesa de Mestrado

Às 14:00hs do dia **14/08/2023**, o(a) aluno(a) **KAARINA BARBOSA VIRKKI** (registro nº 120008320), se submeteu à banca examinadora composta pelos Professores Doutores: efetivos Marta de Azevedo Irving, (orientadora e presidente da banca), CPF nº 627.646.247-00, Marcelo Augusto Gurgel de Lima (coorientador), CPF nº 023.869.554-94, Ricardo Lopes Correia, CPF nº 339.227.528-02 e Marcello de Barros Tomé Machado, CPF nº 018.923.627-24; suplentes Lucimara Rett, CPF nº 098.650.448-38 e Claudia Fragelli, CPF nº 002.235.807-24. O trabalho do(a) aluno(a) é intitulado **“BEM ME QUER, MAL ME QUER: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19”**. A banca deliberou que o(a) aluno(a) foi: **aprovado(a)**; () **aprovado(a) condicionalmente**, devendo apresentar os ajustes exigidos pela banca no prazo máximo de 30 dias, com a aprovação de docente a ser indicado*; () **reprovado(a)**, tendo que passar por novo exame de qualificação no prazo máximo de 60 dias, a contar desta data. Na forma regulamentar, foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca e pelo(a) aluno(a).

Banca:

Orientador:

Marta de Azevedo Irving
Lucimara Rett

Ricardo Lopes Correia
Marcello de Barros Tomé Machado
Aluno(a): *Kaarina Barbosa Virkki*

Observações:

A banca parabeniza o resultado alcançado pela pesquisa e sugere a sua continuidade no doutorado, reafirmando ainda a importância de publicações docente-discentes na sequência do processo.

* Aprovação das revisões em ____ / ____ / ____

revisor

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, que sempre acreditou em mim e me incentivou a ir atrás dos meus objetivos. Mãe, Papi (*in memoriam*), Mika, Bruno e Aila, vocês são minha fortaleza, minha fonte de inspiração e hóspedes eternos do meu coração.

Agradeço à minha mãe e meu pai, em especial, por terem sempre me ensinado que acolher, respeitar e amar o próximo são dons intrínsecos e essenciais para a convivência na terra. Foi com vocês que aprendi a dar-receber-retribuir sem que isso fosse um esforço, mas algo nato e prazeroso da relação com toda e qualquer pessoa.

À minha orientadora, Professora Marta Irving, expresso toda a minha admiração e agradecimento pela paciência e compreensão nesses anos, que se prolongaram além do esperado, por conta do curso inesperado da vida. Tive o prazer de ser apresentada à sua competência e generosidade como pesquisadora e professora.

Ao meu co-orientador, Professor Marcelo de Lima, por sua preciosa contribuição no momento da qualificação do projeto, especialmente, que permitiu conhecimento de outras literaturas e ideias profícuas para o desenvolvimento da dissertação.

Aos colegas do Grupo de Pesquisa Governança, Ambiente, Políticas Públicas, Inclusão e Sustentabilidade (GAPIS/UFRJ), por toda a ajuda dispensada, gentileza e parceria ao longo de todo o processo do mestrado.

Ao Núcleo de Pesquisa em Turismo da Unigranrio (NPTU), em especial à professora Deborah Moraes Zouain e Paola Lohmann, pessoas com quem venho aprendendo o ofício de ser pesquisadora durante oito anos de forma aberta e generosa, com respeito e atenção às ideias e projetos propostos.

Às minhas amigas irmãs Mari, Lu, Carol, Rá, Helô, Gabi, Camilinha, Lê, Ana e Li por me escutarem, compreenderem e me apoiarem sempre.

*Sabes isto, se tens um amigo
em quem confias
e se queres obter um bom resultado,
convém misturar tua alma à dele
e trocar presentes
e visitá-lo com frequência.*

*(Estrofe do Hávamál, Eda escandinavo, descrito na obra de Marcel Mauss "Ensaio sobre a Dádiva",
2003)*

RESUMO

VIRKKI, Kaarina Barbosa. **Bem me quer, mal me quer:** decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro *pós-Pandemia da Covid-19*. Dissertação de mestrado (Mestrado em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.

A noção de Hospitalidade se expressa como um conceito polissêmico e envolve diversas nuances epistemológicas dentro do campo das Ciências Humanas e Sociais. Considerando o significado de hospitalidade por meio dos atos de dar, receber e retribuir, como um ritual de troca, alinhada à perspectiva da *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003), a presente pesquisa tem como objetivo investigar como o residente da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro se entende como anfitrião na relação com os turistas que a visitam. Nesse sentido se buscou subsídios para apreender os caminhos a serem adotados no processo de retomada do turismo no *pós-Pandemia da Covid-19*. Este contexto traz à luz do debate algumas reflexões de alerta, no que diz respeito às incertezas que caracterizam a sociedade contemporânea e permeiam a realidade do mundo nos dias atuais. De abordagem qualitativa, com base em levantamento bibliográfico e documental para contextualização dos temas de interesse e pesquisa complementar de campo, o estudo se baseou ainda na aplicação de questionários online semiestruturados, direcionados aos residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, a partir de sua adesão colaborativa e voluntária. Investigou-se, assim, em que medida o sentido de hospitalidade carioca é percebido pelos próprios protagonistas do processo, buscando contribuir com essa reflexão para estudos sobre hospitalidade social e urbana, que priorizem a perspectiva do anfitrião. Além disso, no plano das políticas públicas de turismo e demais estudos nos campos das Ciências Humanas e Sociais, a pesquisa pretendeu contribuir para decodificar as nuances e subjetividades envolvidas nas relações de hospitalidade entre cariocas e turistas, por meio de uma abordagem interdisciplinar, ancorada na Psicossociologia. Os resultados obtidos parecem confirmar que os cariocas e/ou residentes da cidade nutrem uma relação cordial e alegre com turistas, mas essa é marcada pelo sentido

não dito do “tirar vantagem” e permeada pelo sentimento de insegurança da cidade. Ademais, no contexto *pós-Pandemia*, apesar de desejarem a volta do contato direto com os turistas, valorizam as salvaguardas com relação ao respeito ao residente e à saúde, especialmente.

Palavras-chave: Hospitalidade. Residentes. Turismo. *Pandemia da Covid-19*. Rio de Janeiro.

ABSTRACT

VIRKKI, Kaarina Barbosa. **Loves me, loves me not:** decoding carioca hospitality to think about the resumption of tourism in Rio de Janeiro after the Covid-19 Pandemic. Masters dissertation (Program in Psychosociology of Communities and Social Ecology) – Institute of Psychology, Federal University of Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.

The notion of Hospitality is expressed as a polysemic concept and involves several epistemological nuances within the field of Human and Social Sciences. Considering the meaning of hospitality through the acts of giving, receiving and giving back, as a ritual of exchange, aligned with the perspective of the Gift Theory (MAUSS, 2003), this research aims to investigate how the resident of the city and the Metropolitan Region of Rio de Janeiro understands himself as a host in the relationship with the tourists who visit it. In this sense, subsidies were sought to apprehend the paths to be adopted in the process of resuming tourism in the post-Pandemic of Covid-19. This context brings to light some alert reflections, with regard to the uncertainties that characterize contemporary society and permeate the reality of the world today. With a qualitative approach, based on a bibliographic and documentary survey to contextualize the topics of interest and complementary field research, the study was also based on the application of semi-structured online questionnaires, directed to residents of the city and the Metropolitan Region of Rio de Janeiro, based on their collaborative and voluntary adherence. Thus, it was investigated to what extent the sense of hospitality in Rio de Janeiro is perceived by the protagonists of the process, seeking to contribute with this reflection to studies on social and urban hospitality, which prioritize the perspective of the host. In addition, at the level of public tourism policies and other studies in the fields of Human and Social Sciences, the research intended to contribute to decoding the nuances and subjectivities involved in the hospitality relationships between Cariocas and tourists, through an interdisciplinary approach, anchored in Psychosociology. The results obtained seem to confirm that Cariocas and/or residents of the city nurture a cordial and cheerful relationship with tourists, but this is marked by the unspoken sense of "taking advantage" and permeated by the feeling of insecurity of the city. In addition, in the post-pandemic

context, although they wish the return of direct contact with tourists, they value safeguards regarding respect for residents and health, especially.

Keywords: Hospitality. Residents. Tourism. Covid-19 Pandemic. Rio de Janeiro.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1: Figura representativa do Município do Rio de Janeiro – Regiões de Planejamento, Regiões Administrativas e Bairros	42
Figura 2: Nuvem de palavras que sintetiza o significado de “ser carioca” segundo os respondentes.....	73
Figura 3: Nuvem de palavras que sintetiza as características não relacionadas ao “ser carioca”	74
Figura 4: Nuvem de palavras que sintetiza as impressões sobre a cidade do Rio de Janeiro	75
Figura 5: Nuvem de palavras que sintetiza as impressões sobre características que menos se associam à cidade do Rio de Janeiro.....	76
Figura 6: Nuvem de palavras que sintetiza o significado da relação com a cidade do Rio de Janeiro.....	77
Figura 7: Nuvem de palavras que sintetiza a maneira do residente receber e se relacionar com os turistas.....	78
Figura 8: Nuvem de palavras que sintetiza o que os residentes consideravam mais positivo na relação com os turistas anteriormente à Pandemia.....	79
Figura 9: Nuvem de palavras que sintetiza o que os residentes consideravam mais negativo na relação com os turistas anteriormente à Pandemia.....	80
Figura 10: Figura ilustrativa da curva de positividade do antígeno Covid-19 e total de exames realizados no Estado do Rio de Janeiro de janeiro à abril de 2022.....	84
Figura 11: Nuvem de palavras que sintetiza as expectativas dos residentes sobre a projeção da relação com os turistas no contexto <i>pós-Pandemia</i>	85
Figura 12: Nuvem de palavras que sintetiza a expectativa positiva dos residentes na projeção da relação com os turistas no <i>pós-Pandemia</i>	86
Figura 13: Nuvem de palavras que sintetiza a expectativa negativa dos residentes na projeção da relação com os turistas no <i>pós-Pandemia</i>	86

QUADROS

Quadro 1: Síntese dos domínios de Hospitalidade segundo Camargo (2005)	23
Quadro 2: Matriz Síntese da participação em Eventos e Seminários	59
Quadro 3: Matriz Síntese dos veículos pesquisados.....	60

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEP - Comitê de Ética em Pesquisa

CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

Conep - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa

FAPERJ - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPHAN - Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

IPP – Instituto Municipal Pereira Passos

MTur - Ministério do Turismo

NPTU - Núcleo de Pesquisa em Turismo da Unigranrio

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OMS - Organização Mundial da Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

ONU - Organização das Nações Unidas

OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde

SiBI/UFRJ - Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UIA - União Internacional de Arquitetos

UNESCO - *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO: TRAJETÓRIA E MOTIVAÇÕES	10
A IMPLICAÇÃO NA PESQUISA	10
1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Delimitação do problema e justificativa da pesquisa	18
2 HOSPITALIDADE: INTRODUZINDO UM CONCEITO POLISSÊMICO	21
2.1 Bem me quer, mal me quer: hospitalidade social como inspiração	24
2.1.2 O sentido de hospitalidade e incertezas no cenário <i>pós-Pandemia da Covid-19</i>	28
2.2 Hospitalidade pela perspectiva da <i>Teoria da Dádiva</i>	33
2.2.1 Hospitalidade: a dinâmica do dar-receber-retribuir conectando pessoas e lugares	37
3 A CIDADE DO RIO DE JANEIRO E O CARIOCA: ARTICULANDO NATUREZA E CULTURA	42
3.1 A pluralidade da cidade: culturas e identidades do Rio de Janeiro	51
4 CAMINHOS METODOLÓGICOS DE PESQUISA	55
4.1 Abordagem Metodológica	55
4.2 Etapas Metodológicas	56
4.2.1) Pesquisa bibliográfica e documental	57
4.2.2) Elaboração e Balizamento do Instrumento de Pesquisa	61
4.2.3) Pesquisa de Campo	63
4.2.4) Sistematização, interpretação e análise dos dados	67
5 HOSPITALIDADE CARIOCA E A RETOMADA DO TURISMO PÓS-PANDEMIA DA COVID-19 NO RIO DE JANEIRO	71
5.1 Significado da cidade do Rio de Janeiro	72
5.2 Significado da relação entre residentes e turistas no contexto anterior à <i>Pandemia da Covid-19</i>	77
5.3 Significado da projeção da relação entre residentes e turistas no contexto <i>pós-Pandemia da Covid-19</i>	84
5.4 Bem me quer ou mal me quer, para onde a pesquisa nos leva?	88
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	91
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
APÊNDICES	104
APÊNDICE A – Questionário dirigido aos residentes da cidade do Rio de Janeiro: imagens do sistema	104
APÊNDICE B – Distribuição do universo de pesquisa de acordo com sua residência	

APÊNDICE C - Distribuição do universo de pesquisa por faixa etária	117
APÊNDICE D – Relação de bairros e regiões de residência dos respondentes da pesquisa	118
APÊNDICE E – Tabela que sintetiza a frequência de contato dos residentes com os turistas	119
ANEXOS	120
ANEXO A – Parecer consubstanciado do CEP	120

APRESENTAÇÃO: TRAJETÓRIA E MOTIVAÇÕES

A IMPLICAÇÃO NA PESQUISA

Os sentidos de hospitalidade permeiam a minha vida em suas mais diversas nuances desde os tempos de criança. Nascida de uma mãe brasileira, pernambucana, e de um pai finlandês, a dinâmica do encontro, da troca, da receptividade entre diferentes se fez e se faz presente durante toda uma trajetória de vida. Com pais que escolheram a cidade do Rio de Janeiro como morada, pelos encantamentos e destinos que a vida lhes reservou, foi possível o aprendizado de que o acolhimento em terras que não são as suas de origem se concretiza pelo encontro e pela celebração com aqueles que vêm a se tornar amigos afetivos e família “escolhida”.

Nas lembranças, a casa sempre cheia, com datas comemorativas repletas de amigos estrangeiros e brasileiros, ávidos pelos momentos de comensalidades preparados com esmero pela matriarca Isabel, uma mestra na cozinha. Os discursos e as boas vindas ficavam por conta do patriarca Juhani, o finlandês mais carioca que se podia conhecer. Gostava dos encontros, da cerveja no boteco após a caminhada e de contar os relatos e histórias de sua vida para toda e qualquer pessoa que estivesse interessada em ouvir. E quanta história!

Aquela casa, de comensalidade, de discursos e de acolhida era uma referência especialmente para finlandeses que vinham ao Brasil, mais especificamente à cidade do Rio de Janeiro. E pensando nessa trajetória muito pessoal e particular, vieram os devaneios sobre a presença relevante dos sentidos de hospitalidade na própria vida, tanto no cotidiano da família como nos estudos acadêmicos.

Ao fazer outra alusão à jornada pessoal, cabe salientar ainda, que o sentido de hospitalidade na minha vida foi entendido por um espectro completamente diferente a partir da chegada da minha filha, Aila, dois anos após a partida do meu pai. Quando no meio do processo do mestrado fui surpreendida pela confirmação da vinda de uma hóspede que ocuparia minha vida e meu coração eternamente, o mundo (e o cotidiano) ganhou outra visão, uma visão de mãe, representada pelo acolhimento incondicional. As chegadas e partidas que a vida nos proporciona

podem nos ensinar que as relações nutridas com aqueles que nos rodeiam são os pilares para a construção de experiências e memórias.

A chegada da Aila, a partida do meu pai, a vontade de contribuir para a academia e sociedade civil com pesquisas relevantes no campo das Ciências Humanas e Sociais, se mostraram como incentivos preciosos ao longo de toda a trajetória no mestrado.

A motivação em realizar a presente pesquisa decorre também do histórico vivenciado em outras pesquisas já desenvolvidas, anteriormente, no âmbito do Núcleo de Pesquisa em Turismo da Unigranirio (NPTU) sobre os impactos do turismo e megaeventos, na perspectiva de residentes e turistas na cidade do Rio de Janeiro, desde 2014. Com a participação em diversos projetos desenvolvidos com financiamento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), as pesquisas realizadas com residentes sempre despertaram a atenção pelo fato de serem estes aqueles atores sociais diretamente afetados pelo turismo e seus inúmeros desdobramentos. E como mencionado por Sansolo e Bursztyl (2009, p. 150) “diferente dos espaços turísticos produzidos, os sítios para serem percebidos como turísticos, antes de tudo são reconhecidos pelos próprios residentes”.

A complexidade do fenômeno turístico e a necessidade de mitigação de seus efeitos negativos para os residentes de locais turísticos incitam questões que permeiam diversos campos dos estudos no Âmbito das Ciências Humanas e Sociais, particularmente caros à trajetória acadêmica trilhada nos últimos anos. Especialmente pelo fato da investigação se realizar na cidade do Rio de Janeiro, *locus* de vivência (e afeto), a implicação na pesquisa decorre da leitura sobre a cidade de uma moradora carioca e pesquisadora engajada. Assim, a presente investigação reflete uma jornada de realização pessoal e acadêmica com um significado particular.

Por um lado, o convívio e as experiências diárias de uma carioca que se encanta e desencanta com as particularidades de uma cidade conhecida como “maravilhosa” e de sua população entendida como hospitaleira, mesmo diante de tantas adversidades. Por outro lado, as pesquisas com residentes já realizadas na cidade, quando esta sediou megaeventos esportivos revelaram sentimentos híbridos

dos residentes entre excitação e preocupação com os efeitos que esses eventos poderiam ter (e tiveram) a médio e longo prazos (Zouain *et al*, 2019).

Assim, a continuidade de investigações relacionadas ao turismo pela perspectiva dos residentes da cidade, porém pelo viés da hospitalidade, tende a ser especialmente interessante e instigante como caminho para a produção acadêmica interdisciplinar sobre o tema, pela lente da Psicossociologia. Além disso, a possibilidade de se interpretar a dimensão relacional do turismo por meio da apreensão das trocas simbólicas e subjetivas tendo como ancoragem teórica a *Teoria da Dívida*, representa um desafio e uma interessante descoberta na trajetória acadêmica em curso.

A reflexão proposta nessa dissertação de mestrado será desvendada em quatro capítulos, a partir da decodificação do conceito polissêmico da hospitalidade em suas diversas nuances. Tendo a hospitalidade social como inspiração, serão discutidos alguns aspectos relacionais da dinâmica anfitrião x turista, com atenção especial às incertezas no cenário *pós-Pandemia da Covid-19*. Além disso, a *Teoria da Dívida* será pano de fundo para o debate a respeito dos sentidos da hospitalidade, ancorados principalmente nos atos de dar-receber e retribuir, conectados ao espaço e às pessoas que o constituem.

Busca-se ainda entender o lócus da pesquisa, a cidade do Rio de Janeiro, por meio de sua pluralidade, culturas e identidades. E, assim, ao conduzir um estudo qualitativo exploratório, baseado em dados teóricos, a pesquisa de campo apoiada na aplicação de questionários, direcionados aos cariocas e residentes da cidade do Rio de Janeiro, levou ao debate a respeito de suas percepções acerca de seu próprio significado sobre hospitalidade em momentos distintos, anteriormente à *Pandemia da Covid-19* e na projeção desejada para a retomada do turismo na cidade, nos próximos anos.

Bem me quer ou mal me quer? Para que lado o carioca está “jogando” quando pensa em sua relação com os turistas? Seriam estes sempre bem-vindos ou há ressalvas por parte desse anfitrião, especialmente quando se projeta para o período *pós-Pandemia*?

Com base nesses antecedentes, é feito um convite à leitura de algumas dessas reflexões nas páginas da dissertação de mestrado que se seguem.

1 INTRODUÇÃO

A temática da hospitalidade inspira a reflexão em inúmeros campos de conhecimento principalmente nas Ciências Humanas e Sociais. Com leituras controversas e instigantes, o estudo sobre hospitalidade vem nos últimos anos adquirindo profundidade e massa crítica no plano da academia, o que, segundo Lashley *et al* (2007, p.2), “parece indicar sua importância como um domínio de pesquisa fértil e substancial”.

No campo das Ciências Sociais Aplicadas, em particular, os estudos sobre hospitalidade envolvem um conjunto de disciplinas como a “Sociologia, a Antropologia e a Ciência Política, mas também, a História, a Geografia, a Demografia, a Educação e o Turismo, entre outras” (SALLES *et al*, 2010, p.8).

Traduzindo essa amplitude de abordagens conceituais, para definir hospitalidade Camargo (2015) discute que

Há uma filosofia e uma teologia que se ocupam da hospitalidade do ponto de vista ético e estético. Há uma antropologia que desvela as peripécias do exercício dessa ética e dessa estética da cena hospitaleira, ao longo dos eixos da intimidade e do anonimato, sentimento genuíno e encenado, desinteressado e interessado. Com isso, abre-se um grande leque de alternativas de aplicação de ciências puras e aplicadas no campo da hospitalidade. (CAMARGO, 2015, p.63)

Tendo em vista a polissemia dos sentidos de hospitalidade, Sansolo e Bursztyn (2009) argumentam, ainda, que o termo pode ser interpretado segundo duas vertentes. Uma mais instrumental, entendida pelo viés de mercado, ligada aos serviços ofertados aos viajantes, tais como hospedagem, alimentação, entretenimento e transporte. E uma outra que compreende hospitalidade em sua dimensão relacional e de troca humana no cotidiano do encontro entre diferentes.

Nesse sentido, na presente dissertação ganha destaque a interpretação da hospitalidade por sua dimensão relacional, baseada nas trocas simbólicas, ancorada pela perspectiva da *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003). Ao decodificar a noção de hospitalidade por meio das relações humanas, da interação entre anfitriões e visitantes e das subjetividades envolvidas na dinâmica do dar e receber, a obra de Marcel Mauss (2003) – Sociologia e Antropologia – em seu capítulo intitulado *Ensaio sobre a Dádiva*, representa uma inspiração teórica para a presente dissertação. A

Teoria da Dádiva proposta por Mauss (2003), traduz a noção de hospitalidade por uma perspectiva sócio-antropológica na qual tende a ser possível interpretar domínios, cenas e virtudes da hospitalidade pela lente relacional, em diferentes espaços e tempos do cotidiano.

Sendo assim, hospitalidade pode ser interpretada pela perspectiva da *Dádiva* quando compreendida por meio das interações e experiências no espaço compartilhado por residentes, turistas, visitantes, no âmbito da cultura, política e espaços públicos e nos mais diversos cerimoniais e rituais da vida cotidiana (CAMARGO, 2015). Grinover (2019, p.228) explica ainda que o sentido de hospitalidade estaria não apenas consagrado no âmbito da cultura, ou no seu sentido de gratuidade e de generosidade na abertura ao outro, mas seria também “o cimento para consolidar experiências de Cidade”. A hospitalidade poderia, portanto, ser interpretada como a “dupla relação humana com o lugar e com o outro” (GINOVER, 2013, p.17).

Ao transpor esse debate pulsante para o contexto da cidade do Rio de Janeiro, foco de interesse para a presente pesquisa, a temática da hospitalidade representa um campo fértil para inúmeros outros estudos, sendo a própria cidade entendida nessa dinâmica, como um espaço destinado ao uso coletivo, apropriada socialmente pelo cidadão, pelo residente, pelo turista. Como uma metrópole cosmopolita, qualificada recorrentemente por diversos adjetivos, o destacado valor cultural e natural da cidade do Rio de Janeiro com títulos a ela atribuídos nos últimos anos, como *Patrimônio Cultural e Natural Mundial da UNESCO* (IPHAN, s.d.) e “cidade mais feliz do mundo” (FORBES, 2009)¹. Tem sido nesse contexto que a população da cidade vem sendo entendida como hospitaleira, mesmo considerando estar historicamente marcada pela violência e pelas desigualdades sociais, que caracterizam também o imaginário a ela associado.

Uma “Cidade Partida” (DE ALMEIDA e NAJAR, 2012) com contrastes marcantes e uma paisagem urbana reconhecidamente única, que a torna um dos destinos turísticos mais atrativos do Brasil. Além de ser o destino mais visitado no país pela demanda internacional motivada pela prática do lazer, segundo o Anuário Estatístico de Turismo – 2020 do Ministério do Turismo (MTur, 2021), a cidade figura também entre as mais visitadas do Brasil para negócios, eventos e outros motivos.

¹ Ranking da Anholt-GfK Roper City Brands Index em parceria com a Forbes, disponível em: https://www.forbes.com/2009/09/02/worlds-happiest-cities-lifestyle-cities_slide.html?sh=27bcfd527eb7

Ou seja, o qualificativo de “porta de entrada do Brasil” se justifica por sua posição de destaque nas estatísticas oficiais de turismo do país, em função de uma extensa gama de atrativos turísticos e opções de entretenimento (IRVING et al, 2011).

Além disso, “a qualidade da hospitalidade carioca parece representar um diferencial para o turismo” (IRVING et al, 2011, p. 429). E, nesse sentido, a população local tem papel fundamental nas políticas públicas de turismo que, por pressuposto, devem articular a qualidade da experiência do visitante à qualidade de vida do anfitrião (IRVING, 2009).

Ao se considerar a *Pandemia da Covid-19* nesse debate, especialmente no que concerne ao turismo como fenômeno dinâmico, produzido a partir da busca por vínculos diversos e complexos, inúmeras incertezas emergiram, especialmente, sobre quais seriam os efeitos dessa crise sanitária de fato. Diversas esferas da vida cotidiana foram afetadas pelos desdobramentos da *Pandemia da Covid-19*. Com a necessidade do distanciamento social e cerceamento das relações sociais, com a impossibilidade de contatos mais próximos, e com os protocolos sanitários mais rígidos, a dinâmica turística vem sendo afetada e transformada desde então. Sendo assim, segundo Irving et al (2020) os impactos econômico, social e ambiental desse grave contexto sanitário só poderiam ser efetivamente estimados após a retomada das viagens no plano global. Entretanto, os autores discutem que “parece inegável que o contexto da *Pandemia* resultará em mudanças comportamentais significativas dos turistas, com consequências diretas em suas escolhas” (IRVING et al, 2020, p. 99).

Nesse sentido, a maneira pela qual as interações sociais acontecerão daqui para a frente tende a ser também uma incógnita. E entendendo que as pesquisas sobre o tema são ainda recentes, a presente dissertação de mestrado tem como objetivo geral investigar como o residente da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro se percebe como anfitrião na relação de hospitalidade com o turista e como se projeta nessa relação, no contexto de retomada do turismo na cidade no *pós-Pandemia da Covid-19*.

Partindo desse breve panorama apresentado, a presente dissertação está dividida em quatro capítulos, além desta apresentação introdutória e das considerações finais. Primeiramente, se busca fundamentar o debate em curso na leitura sobre hospitalidade com base em Derrida (1999), Boff (2005), Lashley (2007,

2015), Camargo (2006, 2015, 2019, 2021), Grinover (2013, 2019), Dencker (2013), Dias e Moya (2015), para citar alguns pesquisadores de referência sobre o tema. Com base nesse referencial, no capítulo “Hospitalidade: introduzindo um conceito polissêmico” discute-se o conceito de hospitalidade, desde uma perspectiva instrumental, pelo viés de mercado até a perspectiva relacional, foco prioritário da dissertação.

Em “Bem me quer, mal me quer: hospitalidade social como inspiração”, se busca, por meio da lente antropossocial, interpretar as questões relacionais associadas à denominada hospitalidade social. Se pretende, de certa forma, contribuir para o entendimento do turismo como prática social, na qual a dinâmica relacional entre turistas e residentes representa uma de suas principais motivações (SANSOLO e BURSZTYN, 2009). Além disso, busca-se enfatizar que para que seja possível a relação de cumplicidade entre turistas e anfitriões, os residentes de um determinado local turístico devem ser entendidos como protagonistas no processo de desenvolvimento turístico (SHARPLEY, 2014).

Ao buscar compreender essa relação no contexto da *Pandemia da Covid-19*, a seção seguinte “O sentido de hospitalidade e incertezas no cenário *pós-Pandemia da Covid-19*” incita novas discussões sobre a forma pela qual as trocas entre turistas e residentes vem ocorrendo e poderão ocorrer daqui em diante.

Em “Hospitalidade pela perspectiva da *Teoria da Dádiva*”, a relação interpessoal entre turistas e anfitriões é abordada na presente dissertação por meio da dinâmica do dar, receber e retribuir, como um ritual de troca, ancorada na perspectiva da *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003). Uma vez que a Antropologia da Relação (SANSOLO e BURSZTYN, 2009) está no cerne da *Teoria da Dádiva*, a noção de hospitalidade é interpretada por meio de um sistema de trocas a partir da reciprocidade (MAUSS, 2003).

Entendendo que este sistema de trocas pode também se estabelecer entre pessoas e espaços e como via para se buscar compreender a relação do cidadão, residente ou turista, com a cidade a seção “Hospitalidade: a dinâmica do dar-receber-retribuir” problematiza alguns pontos referentes a esta troca.

O Rio de Janeiro é adotado como lócus de observação da pesquisa em “A cidade do Rio de Janeiro: articulando natureza e cultura”. Nesse capítulo, se busca situar tanto a dinâmica urbana como cultural da cidade, assim como o seu residente,

o carioca, em sentido amplo. Se pretende, ainda, enfatizar as particularidades, imaginários e costumes associados àqueles que habitam e vivenciam a cidade. E entendendo que muitas “cidades” constituem a própria cidade do Rio de Janeiro, a seção “A pluralidade da cidade: culturas e identidades do Rio de Janeiro” sintetiza um breve panorama sobre a diversidade cultural e assimetrias sociais associadas à cidade do Rio de Janeiro. Se propõe ainda o carioca como protagonista na dinâmica da hospitalidade.

O capítulo “Caminhos metodológicos de pesquisa” delinea a abordagem e as etapas metodológicas para o desenvolvimento da pesquisa, de natureza exploratória, que partiu do debate teórico sobre a noção de hospitalidade para, em seguida, contextualizar a cidade e seus habitantes. E, a partir dessas informações, buscar investigar os seus significados na percepção de residentes da cidade do Rio de Janeiro, por meio da pesquisa de campo. Nesse sentido, buscou-se qualificar as trocas sociais na dinâmica da relação dos cariocas com os turistas e projetar as suas expectativas sobre esse processo, no contexto de retomada do turismo no *pós-Pandemia da Covid-19*.

De abordagem qualitativa, com base em levantamento bibliográfico e documental, foi realizado ainda um estudo de campo complementar, com a aplicação de 88 questionários semiestruturados *on-line* direcionados aos residentes da cidade do Rio de Janeiro e Região Metropolitana, por meio de sua adesão voluntária. O capítulo “Hospitalidade carioca e a retomada do turismo *pós-Pandemia da Covid-19*” sintetiza os resultados dessa pesquisa de campo, para uma melhor compreensão das impressões dos residentes sobre os temas em foco.

Por fim, as Considerações Finais trazem algumas reflexões não conclusivas, mas potentes, a respeito da hospitalidade na visão dos residentes da cidade e Região Metropolitana do Rio de Janeiro. São apresentadas também alguns possíveis caminhos para a retomada do turismo no contexto *pós-Pandemia da Covid-19* e para políticas públicas no turismo.

Como resultado da pesquisa, portanto, espera-se contribuir para a compreensão do significado de hospitalidade para o carioca e projetar tendências para o *pós-Pandemia da Covid-19*. Além disso, essa dissertação visa contribuir para a pesquisa teórico e empírica sobre hospitalidade, pela perspectiva do próprio anfitrião. No campo dos estudos sobre o turismo nas Ciências Humanas e Sociais, a

pesquisa pretende, ainda, contribuir para decodificar as nuances e subjetividades envolvidas nas relações de hospitalidade entre cariocas e turistas, por meio de uma abordagem interdisciplinar, ancorada na Psicossociologia.

1.1 Delimitação do problema e justificativa da pesquisa

A reflexão sobre o turismo no âmbito das Ciências Humanas e Sociais pode ser traduzida por meio da dinâmica de interação social vivenciada nos lugares visitados, *lócus* potenciais para um processo pulsante de transformação social, de encontros e interculturalidade (IRVING, 2015; PASSOS, 2018). Nesse sentido, como uma via para a interação com o outro e com a dinâmica do lugar, a leitura sobre o turismo transcende o significado de “um mero deslocamento físico entre um lugar e outro” (IRVING, 2015, p. 52). Ao interpretar o turismo como prática social que se expressa na dinâmica relacional entre residentes e turistas, os estudos sobre hospitalidade podem, assim, ter importantes rebatimentos na decodificação do próprio fenômeno turístico no contexto global.

Por meio desse enfoque, conforme exposto anteriormente, a presente pesquisa pretendeu decodificar a dinâmica da hospitalidade pela perspectiva dos anfitriões. Nesse sentido, diversos estudos ressaltam que as interações entre esses dois atores têm papel significativo tanto no sentido da satisfação de turistas em sua experiência, como na atitude de residentes diante do turismo e seus efeitos (XIONG et al, 2021; BIMONTE & PUNZO, 2016; EUSÉBIO, VIEIRA, & LIMA, 2018; NAM, KIM, & HWANG, 2016; PIZAM, URIELY, & REICHEL, 2000).

Segundo Xiong *et al* (2021) as interações sociais facilitam a co-criação de valor no turismo. Para exemplificar tal argumento, os autores discutem que uma simples conversa amigável entre um turista e um residente pode contribuir para uma experiência positiva das duas partes envolvidas. Ademais, o sentido de bem-estar dos residentes representa um elemento crítico para o desenvolvimento do turismo e para a integralidade da experiência em determinado lugar turístico.

No entanto, são raros os estudos que tenham investigado de que maneira o turismo é decodificado na qualidade de vida e bem-estar dos residentes e o potencial de co-criação resultante de interações entre residentes e turistas (LIN, CHEN, FILIERI, 2017). Assim, estudos que envolvam a percepção dos residentes de

uma localidade turística em sua relação com os turistas podem contribuir para ampliar o entendimento sobre o turismo como fenômeno social e também, gerar algumas pistas interessantes para orientar políticas públicas com esse direcionamento. Assim, ao se considerar a multidimensionalidade desse fenômeno “é possível identificar, além da dimensão econômica e das dimensões social, cultural e política, a emergência de uma dimensão vinculada a seu caráter relacional” (MORAES *et al*, 2017, p. 1876).

Transpondo esse debate para a temática da presente pesquisa de dissertação de mestrado, Pimentel (2009, p. 220) argumenta que em todas as possíveis perspectivas de análise, hospitalidade “é interpretada como uma forma de relação humana baseada na ação recíproca entre visitantes e anfitriões. Portanto, está associada à relação social, aos vínculos, em suma, à dádiva”. A autora discute ainda que mesmo se analisada de forma fragmentada, por meio de suas dimensões social, privada e comercial, conforme proposto por Lashley (2004), a noção de hospitalidade se vincula, fundamentalmente, a um sentido de troca. E assim, a sua tradução pelas subjetividades envolvidas na relação entre dar e receber, pela perspectiva da *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003), parece representar um caminho teórico interessante e promissor para se buscar interpretar o processo.

Para delimitar o problema de pesquisa, ao resumir os caminhos teóricos e metodológicos que a orientam, se entende que a partir de uma perspectiva polissêmica ancorada nas Ciências Humanas e Sociais é possível decodificar e problematizar a noção de hospitalidade, no caso da presente dissertação, sob a lente da *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003).

A partir da tradução das nuances e subjetividades envolvidas na perspectiva da *Dádiva*, se construiu o instrumento de pesquisa de campo, que teve como objetivo interpretar a leitura sobre hospitalidade, a partir da percepção do próprio habitante da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro.

Sendo definida a delimitação do problema da pesquisa, busca-se responder à seguinte questão: Como o residente se percebe enquanto anfitrião na relação com o turista que visita a cidade do Rio de Janeiro? Essa questão se desdobra em uma segunda pergunta: Como as trocas entre os residentes e os turistas são projetadas no contexto de retomada do turismo na cidade no *pós-Pandemia da Covid-19*?

Por todas as razões discutidas, a presente pesquisa se justifica pela necessidade de ampliação da reflexão sobre a temática da hospitalidade pela perspectiva social e relacional, transcendendo o viés mercadológico e comercial, que parece ser predominante nos estudos acadêmicos dedicados ao tema conforme anteriormente situado (LASHLEY, MORRISON, 2004; CAMARGO, 2005; LASHLEY *et al* 2007). E, no contexto das Ciências Humanas e Sociais a pesquisa visa, portanto, aprofundar a discussão sobre a noção de hospitalidade sob a ótica do anfitrião, segundo uma abordagem psicossocial.

Ainda no que tange à produção acadêmica no campo das Ciências Humanas e Sociais, poucos são os estudos que abordam a noção de hospitalidade pela perspectiva teórica da Psicossociologia. Ademais, ao transpor o debate sobre o turismo para o seu significado como “intercâmbio real, vivenciado em um espaço de interação, entre os que recebem e os que são recebidos” (Irving, 2008, *apud* Mattos et al, 2021, p.3), a Psicossociologia, se constitui em uma lente privilegiada para a investigação deste processo interacional.

Nesse sentido, o campo da Psicossociologia representa também uma via inovadora para decodificar as relações de hospitalidade no turismo, o que também justifica a ancoragem da pesquisa no Programa de Pós-graduação em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social (EICOS/IP/UFRJ), com vinculação à Linha I de pesquisa – Ecologia Social, Comunidades e Sustentabilidade. Tendo em vista que, “as reflexões dessa linha envolvem o debate crítico sobre interdisciplinaridade como via contemporânea para a produção de conhecimento” (EICOS, s.d.), se buscou por meio de uma leitura teórica multidimensional, interpretar a noção de hospitalidade pelo viés interdisciplinar da psicossociologia e segundo a perspectiva da *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003).

A pesquisa está ancorada nos Grupos de Pesquisa Governança, Ambiente, Políticas Públicas, Inclusão e Sustentabilidade (GAPIS/UFRJ/CNPq) e Núcleo de Pesquisa Subjetividades, Turismo, Natureza e Cultura (SINERGIA/UFRJ/CNPq) cujos estudos se inspiram, entre outros temas, na leitura interdisciplinar do fenômeno turístico. A busca da pesquisa pela interpretação das dinâmicas sociais e das subjetividades do residente da cidade do Rio de Janeiro em sua relação com o turista tem, portanto, claros rebatimentos com as lentes de abordagem dos grupos de pesquisa mencionados.

2 HOSPITALIDADE: INTRODUZINDO UM CONCEITO POLISSÊMICO

A hospitalidade é antes de mais nada uma disposição da alma, aberta e irrestrita. Ela, como o amor incondicional, em princípio, não rejeita nem discrimina a ninguém. É simultaneamente uma utopia e uma prática. Como utopia representa um dos anseios mais caros da história humana: de ser sempre acolhido independente da condição social e moral e de ser tratado humanamente. Como prática cria as políticas que viabilizam e ordenam a acolhida. Mas por ser concreta sofre os constrangimentos e as limitações das situações dadas. (Boff, 2005. p.198)

O referencial teórico relacionado ao estudo sobre hospitalidade está ancorado no vasto campo das Ciências Sociais, e será abordado no presente capítulo tendo como base Godbout (1998), Derrida (1999), Boff (2005), Lashley (2007, 2015), Camargo (2006, 2015, 2019, 2021), Grinnover (2013), Dencker (2013), Dias e Moya (2015), para citar alguns importantes estudiosos sobre o tema. Acadêmicos de áreas distintas de conhecimento, como Sociologia, Antropologia, Teologia, História e Filosofia, vêm reconhecendo a importância dos estudos sobre hospitalidade sob perspectivas não convencionais na literatura sobre o tema, para além daquelas que priorizam a ótica da gestão comercial em organizações (LASHLEY, LYNCH, MORRISON, 2006).

A hospitalidade como conceito polissêmico envolve, portanto, diversas nuances teóricas no campo dos estudos sociais. E a maior parte das abordagens se conecta com a leitura das relações humanas, bem como à troca e à interação entre anfitriões e visitantes. Segundo Pimentel *et al* (2007) os enfoques dos autores que discutem essa temática são variados. Todavia, a maior parte dos autores reconhece que

[...] toda definição de hospitalidade deve passar por três requisitos fundamentais: o reconhecimento e estudo da hospitalidade como fenômeno psicossociocultural complexo, a partir de enfoques teóricos holísticos da sociedade e em uma visão interdisciplinar (PIMENTEL, BARBOSA, SAN SOLO, IRVING, 2007, p.30).

Por se tratar do estudo das relações interpessoais, complexas e diversas, hospitalidade se constitui em “mais do que um campo de estudo previamente delimitado como ocorre nas ciências puras e aplicadas” (CAMARGO, 2015, p. 48). Os aportes teóricos envolvidos, ao implicarem sentidos diversos que perpassam as subjetividades, o dom e o território, permitem leituras sobre o tema baseadas em

diferentes vieses e focos de análise. E, entendendo o caráter interdisciplinar que caracteriza o estudo sobre hospitalidade, o primeiro passo é a escolha de caminhos teórico-conceituais quando se realiza uma revisão bibliográfica no sentido de atender aos objetivos da pesquisa.

Considerando a etimologia da palavra hospitalidade é interessante observar que a própria raiz do termo já expressa a complexidade e os paradoxos envolvidos em seu significado. Tendo como exemplo o francês, língua de origem latina, a palavra “*hôte*” designa tanto a pessoa que oferece como a que recebe hospedagem. Por sua vez, Derrida (2003), segundo Dias e Moya (2015), menciona que o termo hospitalidade contém em si mesmo o seu oposto. Milito (2020, p.18) ao explicar o sentido etimológico da palavra “hospitalidade”, argumenta ser difícil a sua mensuração “quando não se teve expressão sobre o recebimento de um outro, mas da forma que se usa, está na mesma raiz de palavras como “hospedar”, “hospital” e “hostil””. Mas todos os sentidos atribuídos a esse termo levam ao entendimento tanto de acolhimento, como de recebimento de um estranho no convívio cotidiano.

Dentre as definições envolvidas na ampla noção de hospitalidade cabe destacar aquela discutida por Lashley *et al* (2006), que a interpreta a partir de três domínios, o privado (doméstico), o comercial e o social (público). Os autores decodificam a denominada “hospitalidade doméstica” como paradigma para as demais, visto que a mesma pode ser vinculada ao ato de receber, que pode acontecer tanto no âmbito social como comercial. Para os autores (*op cit*), o significado de hospitalidade comercial estaria relacionado ao seu sentido mercadológico ou como se efetivam as estruturas turísticas de recebimento de visitantes mediante pagamento e fornecimento de serviços. A hospitalidade social, foco da presente pesquisa, é aquela que acontece nos contextos sociais e envolve expectativas nas interações humanas. No plano turístico, por exemplo, ela traduz a própria relação entre residentes e turistas.

Camargo expande o quadro interpretativo apresentado por Lashley *et al* (2006) para um esquema descritivo que divide as categorias de hospitalidade em tempos verbais no infinitivo (receber, hospedar, alimentar, entreter) e “espaços (doméstico, público e comercial, acrescido do virtual, de importância cada vez maior na vida social atual)” (CAMARGO, 2015, p. 43). Esta categorização proposta por Camargo (2005) tende a contribuir para uma melhor compreensão das dinâmicas

espaço-temporais nas quais as dimensões de hospitalidade podem ocorrer. Além disso, permite compreender que o sentido de hospitalidade não evolue somente o receber e hospedar, como também os atos de alimentar e entreter. O Quadro 1, a seguir, resume, de forma sucinta, os domínios de hospitalidade como propostos por Camargo (2005), de acordo com as dinâmicas espaciais e temporais nas quais as práticas sociais de hospitalidade se desenrolam.

Quadro 1: Síntese dos domínios de Hospitalidade segundo Camargo (2005)

	Receber	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual	Oferecer pouso ou abrigo em casa para pessoas	Receber em casa para refeições ou banquetes	Receber para recepções ou festas
Pública	Receber nos espaços públicos com livre acesso	Hospitalidade proporcionada pelo lugar – cidade ou país	Gastronomia local	Espaços públicos de lazer e eventos
Comercial	Serviços profissionais de recepção	Hospitalidade profissional em hotéis, hospitais e serviços	Restauração / Serviços de alimento e bebida	Eventos, espetáculos e espaços privados para lazer
Virtual	Folhetos, cartazes, internet, e-mail	Hospedagem de sites	Programas de mídia e gastronomia na internet	Jogos e entretenimento na internet

Fonte: CAMARGO (2005)

Segundo Spolon (2009, p.5) a proposta da matriz de domínios de hospitalidade sugerida por Camargo (2005), ao ser interpretada segundo os eixos temporais (que representam os momentos em que se exercem as práticas sociais inerentes à hospitalidade) e espaciais (que são os ambientes nos quais a prática social da hospitalidade se desenrola) resultam em 16 campos (ou domínios) possíveis para o desenvolvimento de estudos acerca da hospitalidade. Desta forma, a autora argumenta que o quadro desenvolvido por Camargo (2005), a partir da proposta de síntese dos domínios de hospitalidade,

[...] orienta 16 alternativas de aplicação do conhecimento multi e transdisciplinar na área de hospitalidade, definindo domínios referenciais empíricos sobre os quais pode debruçar-se o pesquisador, buscando gerar novo conjunto de referenciais teóricos para a área. Na prática, reinterpreta o fenômeno da hospitalidade, “adicionando-lhe dimensões de análise” (CAMARGO, 2005, p. 79). (SPOLON, 2009, p. 5)

A noção de hospitalidade é desenhada, assim, por meio de uma perspectiva polissêmica que parte de múltiplas possibilidades de estudo sobre o tema desde o ponto de vista teórico, mas também empírico. Nesse caso, as práticas sociais que se desenrolam nas relações de hospitalidade, traduzem as diversas possibilidades de abordagem dos estudos que se empenham na explicação da complexa noção de hospitalidade, segundo as várias nuances envolvidas.

Na presente dissertação, hospitalidade é entendida como fato social do cotidiano, traduzida pela nuance subjetiva envolvida na relação entre dar-receber-retribuir. É entendida, portanto, como prática social multifacetada, conforme discutido por Camargo (2015, p.46). Para o autor,

A hospitalidade designa então, o ritual de visitar e receber amigos em casa, confraternizar com conhecidos (e mesmo desconhecidos) nas ruas, nas empresas (ligadas ou não a serviços de hospitalidade propriamente ditos) e mesmo às formas virtuais de contato humano. É quase como se este termo acompanhasse as mais diferentes ações do nosso cotidiano, numa aparente totalidade que assusta e confunde. É um “fato social total” (LANNA, 2000).

O fato social total pode ser observado no contexto dinâmico e interativo da hospitalidade, essa entendida como um ritual de troca, “em que muito mais importante é o encontro do que propriamente as rotinas operacionais envolvidas no ato de receber” (IRVING, 2008, p.65). E, na noção de hospitalidade, este encontro pode ser observado na dinâmica da cultura, do território e das práticas sociais, por exemplo.

Transpondo a discussão para o campo de estudos do turismo, esse entendido como prática social, cabe, assim, apreender quais as nuances e subjetividades envolvidas na relação entre turistas e residentes, para se buscar decodificar a noção de hospitalidade por uma perspectiva sociológica e antropológica.

2.1 Bem me quer, mal me quer: hospitalidade social como inspiração

A essência do turismo é a interação entre turistas e moradores dos lugares turísticos, pois o encontro entre esses atores determina, por um lado, até que ponto a experiência do turista pode ser gratificante e, por outro lado, o grau de impacto,

positivo ou negativo, experimentado pelos anfitriões, ou residentes do destino, e, por consequência, suas percepções sobre o turismo e turistas (SHARPLEY, 2014). Ou seja, a interação entre estes atores sociais, seja ela hospitaleira ou hostil, é balizadora e central para a qualidade da experiência turística.

Segundo Santos e Perazzolo (2012, p.4), “no cerne da proximidade entre acolhimento e turismo estão as experiências vividas pelos sujeitos primariamente acolhidos e primariamente acolhedores, tendo como suposto que as experiências são processos que traçam as marcas da memória”. Segundo os autores, as representações de prazer e desprazer, de transformação humana, de lembrança afetiva, culminam todas da experiência vivida tanto por turistas como por residentes.

Portanto, o turista, o sujeito na condição primária de acolhimento, se sentirá tão mais acolhido quanto mais intensas forem suas experiências de prazer e de aprendizagem, desencadeadoras das mudanças vivenciadas e testemunhadas pela memória. Da mesma forma, o sujeito na condição primária de acolhedor também poderá experimentar prazer e aprendizagens promotoras de mudanças, como efeito inevitável das trocas relacionais. (SANTOS; PERAZZOLO, p.4)

Esta “via de mão dupla”, que marca a noção de hospitalidade no contexto social, de alguma forma representa a abertura e troca e compartilhamento de almas, presente no ato de dar, receber e retribuir, como difundida pela *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003). Segundo Gotman (2009) para que o turista seja convertido em convidado, a troca precisa ser livremente consentida, porém socialmente determinada, como uma regra codificada e sancionada socialmente. Desta forma, o turista pode vir a ser um convidado, a partir de sua assimilação pelos anfitriões capazes de oferecer hospitalidade, mas não como “simples serviçais” (GOTMAN, 2009, p.18), mas como quem detêm a regra e tem a iniciativa. A autora (*op.cit.*) complementa esse argumento afirmando que, “reciprocamente, a assimilação dos turistas ao estatuto de hóspedes os obriga a respeitar seus anfitriões, em particular a se manter no lugar que lhe foi destinado e apenas a ele”.

É interessante observar, ainda, que a transformação e respeito mútuos são primordiais para o exercício de hospitalidade para que o processo tenha efeitos positivos sobre os dois protagonistas dessa relação. Para que haja, então, um sentido positivo nessa troca é primeiramente importante que a regra da hospitalidade seja considerada, na medida em que os anfitriões têm o controle da situação, são respeitados, para que os visitantes sejam agradavelmente recebidos,

servidos e eventualmente apreciados enquanto pessoas. A busca do turista pela alteridade está, assim, em sintonia com benefícios gerados também para os anfitriões. E, nesse sentido, “a alteração positiva das identidades respectivas pode induzir a uma transformação mútua e um aporte de riquezas para cada um” (GOTMAN, 2009, p.19).

Contudo, é importante notar que a reflexão sobre hospitalidade, anteriormente apresentada como proposto por Camargo (2003), ocorre “na realidade nos interstícios de um cotidiano e de uma história marcada pela inospitalidade quando não pela hostilidade” (CAMARGO, 2015, p.45). O autor observa que nas brechas de hostilidade é que hospitalidade ocorre na contemporaneidade. Dencker (2013, p.13) aprofunda o debate ao afirmar que “a hospitalidade acontece sempre com a hostilidade (conflito) no horizonte”. Especialmente na hospitalidade entendida como pública, social, ou ainda urbana, em um mundo globalizado e cosmopolita, é que essa dinâmica se estabelece.

A linha tênue entre hospitalidade e hostilidade é discutida como um *continuum* por Lashley (2015). Visto que, dentre as razões para se oferecer hospitalidade, diversas motivações podem ser representadas, desde uma troca apenas pelo prazer de ajudar (hospitalidade genuína), até uma “hospitalidade de motivação oculta”, que visa uma troca ambiciosa, “uma hostilidade transvestida de hospitalidade” (MILITO, 2020, p.32). As motivações para a hospitalidade, conforme apresentadas por Lashely (2015), podem ser exemplificadas na dinâmica de troca entre turistas e residentes conforme resumido a seguir:

- Hospitalidade de motivação oculta: Quando o hóspede pode beneficiar o anfitrião, por meio de lucro (muitas vezes por meios escusos), ou a intenção de agradar para receber algo em troca, para maquiar o real interesse. Exemplo disso no turismo é a atitude comum conhecida como “tirar vantagem de turista”.
- Hospitalidade restritiva: Se vincula ao medo em relação ao estranho, receber com restrições, em estado de vigília constante. Representado pelo interesse forçado em receber, ou por força maior, quando não há escolha. Em destinos onde o turismo é difundido em maior escala este contexto pode ser recorrente entre os residentes, que muitas vezes podem não gostar de serem acometidos por uma espécie de “invasão”

de turistas em seu território, mas entendem que aquele movimento é também importante para a localidade, principalmente em termos econômicos.

- Hospitalidade comercial: Se associa a um sentido de hospitalidade que envolve a transação financeira, um acordo que mediante ao pagamento se concretiza. É representada pela prestação de serviços turísticos.
- Hospitalidade recíproca: Supõe que a hospitalidade é oferecida tendo em vista que será retribuída, futuramente. O anfitrião de hoje pode ser o hóspede de amanhã e vice-versa.
- Hospitalidade redistributiva: Quando o ato de acolhimento ao outro, de alguma forma, resulta em um benefício para si próprio. Neste caso, não é esperado um benefício direto da troca com o turista, mas há a consciência de que quem apoia o turista poderá passar pela mesma situação em que precisará ser apoiado em seu momento de viagem.
- Hospitalidade altruísta: Esta é a via genuína de hospitalidade, onde não há interesse direto e manifesto, apenas a satisfação em ajudar o outro. Representa um ato de generosidade, desprovido de expectativa de retorno pessoal, apenas pelo prazer, ou até pelo hedonismo em se sentir útil no apoio a quem precisa.

Portanto, se pode apreender, que a relação entre turistas e residentes pode ser motivada por uma gama de interesses. Em um constante “bem me quer, mal me quer” a hospitalidade dos residentes de um destino, vai depender da forma como o turismo ali se desenvolve. Para Sharpley (2014) os residentes de um local turístico devem ser considerados como protagonistas nesse processo, para que seja possível uma relação saudável entre turistas e anfitriões.

Dessa forma, o planejamento do turístico que vise apenas o aumento do fluxo de visitantes, a expansão do consumo ou a geração de emprego e renda, efeitos indesejados e distúrbios sociais são também possíveis, e esses podem ser irreversíveis, segundo Tasso *et al* (2021). A disseminação da perspectiva de turismo-mercadoria e de massa pode ter como resultado dinâmicas como a turismofobia e *overtourism* (LEHTO *et al*,2020), ou seja, o excesso de visitantes e a sensação de

“asfixia” pela população local, causando mal-estar, provocando, por consequência, a hostilidade aos turistas.

Assim, quando hospitalidade é entendida apenas pela perspectiva das trocas pelo viés comercial, estruturada por uma lógica utilitarista, pode ser reforçada sua compreensão como “mera atividade econômica” (MOESCH, 2004; 2013; TASSO, MOESCH, NOBREGA, 2021). Segundo Camargo (2021) ao atribuírem limitada atenção à relação entre visitantes e visitados, os estudos sobre turismo crescem à sombra dos interesses do mercado e do “mundo dos negócios” (CAMARGO, 2021). Por todas as razões anteriormente discutidas, a reflexão sobre hospitalidade, por uma perspectiva atropossocial, pode contribuir, em tese, para o entendimento do turismo como prática social, na qual a valorização da dinâmica relacional entre turistas e residentes tende a enaltecer o “bem me quer” e atenuar o “mal me quer” vinculados à dinâmica turística.

2.1.2 O sentido de hospitalidade e incertezas no cenário *pós-Pandemia da Covid-19*

[...] a experiência da Pandemia trouxe para o primeiro plano da reflexão um importante alerta: a realidade é permeada por inúmeras incertezas que caracterizam a sociedade contemporânea. E, nessa perspectiva, o turismo talvez tenha sido o fenômeno contemporâneo que melhor tenha traduzido esse debate. (IRVING et al, 2020, p.75)

O contexto vivido durante de *Pandemia da Covid-19* incita novas discussões sobre a forma como as trocas entre turistas e residentes poderão ocorrer daqui em diante. Desde o final do ano de 2019, a rápida disseminação do vírus Sars-CoV-2 provocou, globalmente, uma profunda crise econômica, sanitária e humanitária, e delineou a necessidade de se repensar os modos de vida na contemporaneidade, principalmente nas grandes metrópoles. O distanciamento social, o cerceamento das relações sociais, com a impossibilidade de contatos mais próximos, e os novos protocolos sanitários são alguns dos elementos que afetaram diversas esferas da vida cotidiana desde o início da *Pandemia*.

Cabe destacar ainda que os deslocamentos humanos estão na gênese de inúmeras pandemias, como vem ocorrendo desde a Peste Negra, no século XIV, a Gripe Espanhola, em 1918, H1N1, H2N2, H5N1, e todas as suas variantes surgidas no século XX, entre outras ocorrências desde então. Segundo Cruz (2020) estes

deslocamentos, motivados pelas mais diversas razões, são os responsáveis pela disseminação espacial de vírus para regiões muito distantes do primeiro foco de contágio. No mundo globalizado, principalmente, com a mobilidade ampliada e o turismo de massa, a partir do século XX, esse tende a ser, cada vez mais, impactado pelas pandemias, uma vez que essa via representa um “potencial vetor de espalhamento pelo planeta, configurando-se, nesse caso, uma relação dialética” (CRUZ, 2020. p.2).

Ao analisar os possíveis impactos da *Pandemia da Covid-19* no turismo e, conseqüentemente, nas trocas humanas e sociais decorrentes da experiência turística, muito há ainda que se considerar. A turismofobia, por exemplo, que alertava o mundo sobre os conflitos sociais que o excesso da dinâmica turística em determinada localidade poderia provocar, especialmente considerando os impactos negativos para as populações locais e para o próprio ambiente (JOVER; DÍAZ-PARRA, 2020), adquiriu outros contornos com o advento da *Pandemia da Covid-19*. Segundo os autores (ibidem), em adição à preocupação e à insatisfação com o excesso de lotação em lugares turísticos se considera como problema, atualmente, o receio com as aglomerações e o risco de aumento da disseminação do vírus nos destinos turísticos.

Em contraponto a esse argumento, no contexto *pré-Pandemia da Covid-19*, a preocupação com a saturação em alguns locais turísticos foi substituída pela apreensão com relação às restrições e à circulação e por futuras e potenciais mudanças na própria forma de viajar (CASTELLO, 2020), que tenderia a afetar políticas públicas e os comportamentos turísticos ao redor do mundo. Além disso, de acordo com Tasso *et al* (2021, p.3) o “recorrente debate sobre a tese problemática do *overtourism* deu lugar à uma realidade oposta de discussão, como um contraponto dialético: a total ausência de turistas nos destinos”.

As incertezas, especialmente nos campos econômico e social, geraram, portanto, também ansiedade e inúmeras inquietações a respeito dos rumos do turismo, sua dinâmica global e de que forma poderão se configurar as interações entre anfitriões e turistas nos destinos turísticos.

Tais movimentos, especialmente no momento inicial da Pandemia, em 2020, pareciam indicar uma possível mudança de paradigmas em diversas áreas de conhecimento, inclusive no campo social no qual se discute hospitalidade nessa

dissertação de metrado. O surgimento de termos como “interações *low touch*” e “*low touch economy*”, traduzidos como economia de pouco ou baixo contato, foram rapidamente disseminados na mídia e estudos especializados como soluções inovadoras para uma retomada segura, apoiada pelo uso da tecnologia (*Board of Innovation*, s.d.).

Segundo Jesus *et al* (2020) este novo contexto da economia se caracteriza pelas interações de baixo (ou nenhum) contato; medidas de segurança sanitária; uso de ferramentas *online*, como aplicativos de conferência virtual para interagir e trabalhar; substituição da interação humana por robôs no setor de serviços; e substituição de eventos presenciais por *online*. Aparentemente, o que se observa nesse “novo mundo” é uma progressiva substituição de sentido de hospitalidade social por uma via virtual, o que tende a se refletir na forma pela qual as trocas, características da experiência turística, podem se estabelecer.

Dentre as mudanças previstas e vivenciadas nesse cenário de incertezas, algumas são polêmicas também do ponto de vista dos direitos humanos, e das desigualdades entre países, como a exigência de um “passaporte da vacina”, que foi adotada por alguns destinos turísticos mesmo após o momento mais grave da pandemia. No entanto, a Organização Mundial da Saúde (OMS) se posicionou contrária à adoção imediata dessa medida ao afirmar que

No momento, é posição da OMS que as autoridades nacionais e os operadores de viagens não devem introduzir requisitos de prova de vacinação *Covid-19* para viagens internacionais como condição para a partida ou entrada. Isso ocorre porque a eficácia das vacinas na prevenção da transmissão ainda não está clara e devido ao limitado fornecimento global de vacinas. As recomendações irão evoluir à medida que as evidências sobre as vacinas *Covid-19* existentes e novas forem compiladas. (OMS, 2021, tradução da autora)

Além disso, na corrida para tentar frear a crise e o vírus, em 2021 os governos tentaram imunizar a totalidade de sua população e, no início daquele ano, não havia sequer equidade na aplicação de vacinas contra a *Covid-19* entre os países. Segundo dados do Conselho de Segurança da Organização das Nações Unidas (ONU), no mês de fevereiro de 2021 apenas 10 países haviam administrado 75% das doses de vacinas disponíveis no mundo (ONU, 2021), o que ilustra essa

desigualdade em termos globais. A organização *Our World in Data*², que se empenha na contabilização e atualização sobre doses administradas da vacina em todo o mundo, explica que o desafio do momento é ter vacinas disponíveis para os cidadãos de todos os países e não somente para os mais ricos, de forma que todos tenham direito à proteção requerida. Contudo, os dados disponíveis mostram também que ainda há disparidade na aplicação e acesso às vacinas, mesmo dois anos após o início da imunização. Em 2023, enquanto os países ricos têm uma média de 225,18 doses de vacina para cada cem habitantes (incluindo doses de reforço), os países de renda média baixa e de renda baixa contabilizam respectivamente 141,56 e 40,11 doses para este mesmo número de pessoas (OUR WORLD IN DATA, 2023).

Neste cenário de desigualdade expressas de inúmeras maneiras no plano global, é possível prever como tendência o agravamento da discriminação e violações de direitos humanos e bioéticos (VOO *et al*, 2021). Esse panorama, por sua vez, não tende a favorecer um sentido de hospitalidade entre visitantes e anfitriões, e sim, de hostilidade, individualismo e conseqüente ruptura de vínculos sociais, especialmente nas vivências e experiências turísticas.

E sobre essas “novas experiências turísticas” é importante notar que novos padrões de escolha parecem orientar as decisões no contexto *pós-Pandemia da Covid-19*, conforme Irving *et al* (2020) discutem,

[...] se anteriormente à Pandemia, a opção de viagem ou a escolha de um “destino turístico” resultava principalmente de um balanço entre imaginários previamente construídos, custos e condições de infraestrutura e/ou entretenimento, nos tempos que virão essas escolhas poderão traduzir outros parâmetros associados à própria qualidade da experiência turística. (IRVING *et al*, 2020, p.99)

Surgem, assim, como propostas futuras novas formas de se pensar o turismo, que valorizam o local, a qualidade ambiental e trocas mais humanas e éticas que possam inspirar caminhos futuros para o desenvolvimento turístico. Segundo Everingham e Chassagne (2020) a crise da *Pandemia da Covid-19* exigiu que se repensasse, imediatamente, a maneira como se viaja e se vive, para que se possa conectar localmente e limitar o consumo ao que realmente é necessário. As autoras salientam que “por meio da crise, vem a criatividade e os desafios ao “individualismo

²Disponível em <https://ourworldindata.org/covid-vaccinations>

atomizado" que sustenta o consumo de viagens" (EVERINGHAM; CHASSAGNE, 2020, p.560). E para além das narrativas sobre a "reinvenção" do turismo que apenas visem ao processo de retomada econômica, é necessário que esta nova realidade seja entendida como uma oportunidade para a construção de um novo turismo, melhor planejado e sustentável (IRVING *et al*, 2020).

Transpondo este debate para a reflexão sobre o protagonismo dos residentes no desenvolvimento de políticas públicas de turismo, Lehto *et al* (2020) discutem ainda que com a *Pandemia da Covid -19* talvez seja a hora de se buscar reavaliar o que significa o turismo para os anfitriões de locais turísticos. Os autores argumentam que pode ser interessante para os destinos turísticos reorientarem seus indicadores de resultados baseados em satisfação, para se dirigirem ao bem-estar tanto de turistas quanto de anfitriões. Quando o bem-estar é um objetivo prioritário, o convívio surge, possibilitando a coesão social. E "isso pode exigir uma mudança filosófica no tratamento de visitantes como "outros" - para torná-los "parte de nós", parte do tecido social da humanidade" (LEHTO *et al*, 2020, p. 1078).

Tal proposta de ênfase na dimensão relacional do turismo parece encontrar ressonância nos estudos sobre hospitalidade, a partir do *Sistema da Dívida* proposto por Marcel Mauss (1925). Uma vez que a sociabilidade humana está no cerne do *Paradigma da Dívida*, por meio das trocas simbólicas e encontro entre subjetividades, o entendimento de que a relação interpessoal entre turistas e anfitriões pode favorecer o vínculo social, justifica essa aproximação entre a *Teoria da Dívida* e a noção de hospitalidade. Segundo Pimentel *et al* (2007, p.27) a maior contribuição da teoria proposta por Mauss (2003) para a reflexão sobre hospitalidade talvez seja

"[...] mostrar como as mais diferentes civilizações revelam que trocar é mesclar almas, permitindo a comunicação entre os homens, a intersubjetividade, a sociabilidade. Assim, para Mauss (2003, p. 211), o objetivo da dívida "é produzir um sentimento de amizade entre as duas pessoas envolvidas."

Assim, nas incertezas e cenários do *pós-Pandemia da Covid-19* as reflexões e as contribuições teóricas para o estudo da hospitalidade pela perspectiva da Dívida podem inspirar a proposta de retomada de turismo no *pós-Pandemia da Covid-19* que promova o encontro com o desconhecido, transformando-o em conhecido, proporcionando o entendimento entre pessoas, gerando prazer,

confiança e comunhão (FAZITO, 2020), fundamentados pela reciprocidade e respeito.

2.2 Hospitalidade pela perspectiva da *Teoria da Dádiva*

“O que a dádiva pode nos ensinar sobre a hospitalidade? Esse fenômeno social complexo não diz respeito apenas à dádiva, mas a questão é se podemos falar de hospitalidade sem a dimensão da dádiva” (GODBOUT,1997, p.35)

Tendo em vista os argumentos anteriormente discutidos, na presente dissertação hospitalidade é interpretada, principalmente, pela perspectiva do encontro, do laço social, da coesão, o que à luz da *Teoria da Dádiva*, implica na leitura das nuances e subjetividade envolvidas na relação entre dar e receber de “quem chega” e de “quem está” no lugar turístico (MORAES et al, 2017).

Segundo Moraes *et al* (2017) a *Teoria da Dádiva*, desenvolvida pelo sociólogo e antropólogo francês Marcel Mauss e apresentada pela primeira vez na obra *Ensaio sobre a Dádiva (Essai sur Le don*, no original), publicada em 1923, tem como tese central a afirmação que

[...] em todas as sociedades, as trocas simbólicas de bens tangíveis e intangíveis fluem por um sistema dar-receber-retribuir, inserindo-se em um “... sistema de prestações totais no qual indivíduos e grupos trocam tudo entre si” (MAUSS, 2003, p. 299-300). As trocas simbólicas (ou dádivas) circulam em um fluxo contínuo e são, simultaneamente, voluntárias e obrigatórias, interessadas e desinteressadas, úteis e simbólicas. (MORAES et al, 2017, p.1882)

E assim, o argumento de Mauss se baseia na produção de diversas alianças associadas ao processo de *Dádiva*, como a matrimonial ou política “(trocas entre chefes ou diferentes camadas sociais), religiosas (como nos sacrifícios, entendidos como um modo de relacionamento com os deuses), econômicas, jurídicas e diplomáticas (incluindo-se aqui as relações pessoais de hospitalidade) ” (LANNA, 2000, p.175). E estas alianças, ou trocas simbólicas, tem como característica fundante o estabelecimento do vínculo social, no qual o reconhecimento da alteridade e o encontro de subjetividades acontece.

Considerando essa abrangência de situações, entende-se a *Dádiva* como “fenômeno social total”, no qual os “indivíduos e grupos trocam tudo entre si”

(MAUSS, 2003, p. 299-300). Nesse sentido, segundo a tese expressa por Mauss (2003) em todas as sociedades ocorre um sistema de trocas de bens tangíveis e intangíveis que circulam por um *sistema de dar-receber-retribuir*.

Mas, de fato, o que seria a *Dádiva*? Segundo Godbout (1998, p.6)

“De modo negativo, entende-se por dádiva tudo o que circula na sociedade que não está ligado nem ao mercado, nem ao Estado (redistribuição), nem à violência física. De modo mais positivo, é o que circula em prol do ou em nome do laço social”.

Por esta via de análise, o autor ressalta que a retribuição não é o objetivo da *Dádiva*, ao explicar que não se aplica a ela um modelo linear de fins-meios, uma vez que a racionalidade instrumental não considera a complexidade das relações humanas (GODBOUT,1998). Segundo Pimentel (2009, p. 248) “a *Dádiva* não procura a igualdade ou equivalência, ela está no cerne de incertezas que caracterizam o vínculo social. A *Dádiva*, como a relação que esta estabelece, não é unilateral”.

Ou seja, a dimensão relacional transcende a lógica das trocas utilitaristas ou mercadológicas, pois “... o dom [a *Dádiva*] constitui o sistema das relações propriamente sociais enquanto estas são irreduzíveis às relações de interesse ou poder” (GODBOUT, 1992, p. 22-23 *apud* MORAES *et al*, 2017). É, portanto, a favor do vínculo social entre emissor e receptor, que propagam-se as relações de trocas interpessoais tanto de bens tangíveis quanto intangíveis. O valor simbólico dos bens e das trocas não está restrito à sua valoração por um viés economicista como aquela atribuída a objetos (roupas, móveis, alimento, utensílios, etc) mas inclui, também, o valor subjetivo e da alteridade (gentileza, afeto, sorriso, acolhimento, apoio voluntário, reconhecimento, etc) (MARTINS, 2005).

Ao transpor esse debate para a perspectiva da hospitalidade, é interessante observar que as posições de emissor e receptor são sempre alternadas. Ou seja, aquele que hoje está recebendo, amanhã poderá ser recebido e assim por diante, o que caracteriza a infinidade das trocas simbólicas possíveis no *Sistema de Dádiva* e à máxima que toda hospitalidade pressupõe a dádiva inicial (CAMARGO, 2015).

Pimentel *et al* (2007, p.28) ilustram ainda essa dialética das trocas simbólicas da *Dádiva*, ao argumentarem que

[...] ao receber alguém estou me fazendo anfitrião, mas também crio, teórica e conceitualmente, a possibilidade de vir a ser hóspede deste que hoje é meu hóspede. A mesma troca que me faz anfitrião, faz-me também um hóspede potencial. Isto ocorre porque "dar e receber" implicam não só uma troca material, mas também em uma troca espiritual, uma comunicação entre almas.

Não se nega que esta relação de troca possa também ocorrer na hospitalidade em seu sentido mais utilitário. E como Brusadin e Netto (2016, p.536) discutem “não se trata de colocar o mercado e o humano de forma dicotômica com uma visão maniqueísta”. Apesar de em determinados contextos haver o conflito entre as lógicas de *Dádiva* e o sentido de mercadoria na relação, em outros pode haver complementaridade, segundo discutido por Lanna (2000). O autor (op.cit.) explica que há instâncias nas quais essas visões opostas se verificam, a mercadoria ora pressupondo ora destruindo a *Dádiva*. Pimentel (2009) observa, ainda, que no caso da hospitalidade em seu sentido comercial mais convencional, onde há o pagamento pelos serviços oferecidos, a complementaridade explicada por Lanna (2000) pode ser evidente.

Segundo Almeida (2009, p.49) “a dinâmica de trocas humanas na formação da hospitalidade baseada no pagamento garante o serviço contratado pelo preço acordado”, porém não assegura que o prestador de serviço se preocupe com o visitante. Este movimento seria apenas resultante de atributos pessoais desses profissionais que transcendem as regras da prestação de serviços mediante pagamento e que exercitem o sentido de hospitalidade em sua maneira mais genuína, aproximando-a da perspectiva da *Dádiva*. Almeida (2009, p.49) complementa ainda essa afirmação ao mencionar que:

“A hospitalidade é, pois, independente do contrato, o que nos leva a inferir que a padronização exagerada dos serviços no setor de turismo, hotelaria, restauração e lazer, pode empobrecer as experiências humanas inerentes ao contexto, justamente por minimizar o espaço para a dádiva e para a espontaneidade”.

Ao se pensar no turismo pela perspectiva do encontro entre o anfitrião e o visitante, uma série de questões podem também ser levantadas, como por exemplo, se o encontro foi planejado, como ocorreu a escolha de determinada localidade, se esse encontro foi previsto, de quem partiu o sentido da *Dádiva*, se ela foi retribuída, quais os processos de dar-receber-retribuir que ocorrem no encontro, entre outros

questionamentos possíveis. Segundo Camargo (2007), estas reflexões se referem às pessoas e aos espaços onde o encontro acontece, aos rituais que se estabelecem e aos planos micro e macrosociológicos, que parecem se repetir em diferentes contextos. Ou seja, aparentemente são guiados por regras que orientam, ancestralmente, a postura do indivíduo ou do grupo face a estranhos.

Segundo o autor (*op. cit.*) essa é a representação do *Sistema da Dádiva*, no qual a troca não é equilibrada como em um sistema comercial, que se tornou a base das trocas humanas pós século XVI. Enquanto a transação comercial é saldada pelo pagamento (combinado), “o sistema da *Dádiva* é infinito, nunca equilibrado, cada protagonista sendo sucessivamente preso à troca pela *Dádiva* que recebeu, alternando assimetrias” (CAMARGO, 2007, p.7).

Essas assimetrias, marcadas pelas *Dádivas* e *contra Dádivas* nos vínculos humanos, podem ser entendidas segundo a leitura de hospitalidade pela perspectiva maussiana, da seguinte forma:

O convite feito ou o pedido de acolhimento aceito é uma primeira dádiva do anfitrião. A contradádiva do hóspede é de si mesmo: “estou honrado (grato) pela sua presença!”, dirá o anfitrião. Este dirá “obrigado pelo convite!”. A nova contradádiva do anfitrião é a promessa de comensalidade e entretenimento. A comensalidade é o ponto alto da cena. O anfitrião deve oferecer a seu(s) hóspede(s) o que ele tem de melhor, de comida e bebida. Estes, por sua vez, devem confraternizar entre si e proporcionar esta experiência é a maior dádiva do anfitrião. Para o hóspede, a dádiva final é a oferta do leito, da hospedagem, quando, no pequeno espaço que lhe é reservado, ele receberá de presente um pequeno, mas íntimo espaço, quase uma nova casa. Ele, mais uma vez deverá hesitar e aceitar somente com muita insistência dos anfitriões. (CAMARGO, 2015, p. 57)

A cena descrita expressa o conjunto de leis não escritas sobre hospitalidade, caracterizadas pela incondicionalidade (o pedido de hospitalidade precisa ser aceito), reciprocidade (anfitrião e hóspede devem valorizar-se mutuamente), assimetria (o visitante deve respeitar o direito ao espaço do anfitrião) e compensação (o visitante deve receber e retribuir a hospitalidade). Nada disso está juridicamente escrito, sendo esse, então, um “direito ancestral que se cristalizou ao longo dos tempos como uma ética” (CAMARGO, 2021, p. 7). Mauss (2003) menciona, como aspecto fundamental da *Dádiva*, o fato de as trocas serem simultaneamente voluntárias e obrigatórias, interessadas e desinteressadas, úteis e simbólicas. A liberdade e a obrigação de dar e receber são concomitantes, bem como a liberdade e uma certa obrigação de retribuir. Segundo Moraes *et al* (2017,

p.1882), “essa ambivalência, quando observada sob o paradigma da *Dádiva*, no entanto, não se expressa como uma dicotomia, mas, sim, como um paradoxo intrínseco à sociabilidade humana”.

Com base nessa reflexão, há ainda que se considerar, no caso específico dessa dissertação, a questão da hospitalidade urbana que se expressa na relação entre “turistas e moradores como sujeitos da mesma atividade compartilhando espaços e serviços urbanos” (ALLIS, 2012, *apud* SEVERINI, PANOSSO NETTO, 2020, p.11). A tríade “dar-receber-retribuir” expressa pela *Teoria da Dádiva* pode ser apreendida nas relações da hospitalidade urbana como um ciclo, segundo Severini e Panosso Netto (2020), uma vez que o poder público deve oferecer espaços públicos adequados, os residentes e turistas devem usufruir, mas também zelar por tais instalações, ilustrando dessa forma o *Sistema de Dádivas* desenvolvido por Marcel Mauss (2003) (FERRAZ, 2013; SEVERINI, PANOSSO NETTO, 2020).

Nesse caso, é interessante buscar compreender como essas trocas ocorrem, bem como os contextos sociais em que residentes e turistas interagem em uma dada localidade. O turista é sempre desejado? E o residente, é sempre hospitaleiro? Qual a dinâmica entre dar- receber-retribuir na relação entre esses atores sociais? Esta dinâmica (e dilemas) do “bem me quer, mal me quer” das relações de hospitalidade inspira a presente dissertação.

2.2.1 Hospitalidade: a dinâmica do dar-receber-retribuir conectando pessoas e lugares

Ao se considerar que a noção de hospitalidade também é entendida como um processo que envolve pessoas e lugares, algumas perspectivas podem emergir desse olhar para o tema. Especialmente no que concerne à cidade e seu espaço público de acesso irrestrito e generalizado para uso coletivo, no qual se observa a demanda por uma apropriação social pelo cidadão, pelos residentes e visitantes. Nesse sentido, Grinover (2019, p.229) observa que

[...] é no espaço público que a Hospitalidade assume dimensão política, em termos de desafios para inclusão das pessoas a serem respondidos pela História, pela Educação, pela Psicologia e pelo Turismo, entre outros, em diálogo com o planejamento e gestão da Cidade.

Assim, autores como Grinover, que abordam essa perspectiva, esse olhar mais específico sobre hospitalidade, compreendem que a cidade necessita de cuidados estruturais em seus acessos, nas áreas de lazer e de uso comum, assim como no turismo, na infraestrutura como um todo, como forma de *Dádiva* tanto para o morador como para o visitante. E, assim, conforme discutido por Grinover (2006) em referência à Godbout (1997), a hospitalidade pode ser entendida como um dom do espaço; “espaço a ser lido, habitado, atravessado ou contemplado” (GRINOVER, 2006, p.32).

Há, portanto, uma relação estabelecida entre o espaço físico das cidades e seus habitantes e visitantes e, como qualidade social, a hospitalidade urbana implica no ordenamento dos lugares coletivos e observância das regras de uso desses lugares (Grinover, 2006). Segundo a visão do *Sistema de Dádiva* esta dinâmica pode ser explicada pela lógica interpretativa atribuída ao visitante da cidade pela gestão pública, em sua relação com o habitante da própria urbe (Ferraz, 2013). Contudo, conforme Ferraz pondera, “não é errado afirmar que o visitante também dá, afinal, ele traz consigo sua cultura, seu conhecimento, sua experiência de vida, e por que não dizer, seu dinheiro que entra na receita da cidade por meio do turismo urbano”. (FERRAZ, 2013, p.64)

Desta maneira, as *Dádivas* e *Contradádivas* entre pessoas e lugares são estabelecidas das mais diversas formas. A qualidade ambiental urbana, traduzida em forma de disponibilidade de infraestrutura e serviços satisfatórios para todos, é retribuída pelo cidadão, que *a priori* deveria se preocupar e cuidar do espaço urbano ao seu redor. Conforme Ferraz (2013, p.57) explica “a manutenção e zelo do espaço público não são apenas de responsabilidade do Estado ou do gestor público, essa responsabilidade é de todos nós, da sociedade civil”.

Segundo essa reflexão, no ciclo estabelecido entre dar-receber-retribuir, o gestor público assume o papel de anfitrião urbano, responsável por dar e oferecer: ruas iluminadas, sinalização adequada, segurança e transporte públicos, opções de lazer variadas, entre outros. O hóspede, personalizado pela figura do morador e do turista, recebe e usufrui por meio de sua vivência e experiência na cidade e, ao mesmo tempo, retribui nessa dinâmica, cuidando dos espaços públicos. Manter locais limpos e conservados, usufruir da estrutura urbana zelando pelo espaço, respeitar o meio ambiente, pagar impostos, são algumas características vinculadas à

“cidadania” e “civildade”. E, portanto, é possível deduzir que “a relação da hospitalidade urbana com a dádiva está atrelada à cidadania” (FERRAZ, 2013, p.55).

Ao trazer para a discussão outras nuances sobre o acolhimento nas cidades, cabe ainda elucidar o conceito de hospitalidade à luz de três dimensões fundamentais para a compreensão do espaço urbano, segundo Grinover (2006): a acessibilidade, a legibilidade e a identidade. Entendidas como categorias de análise da hospitalidade na cidade, cada uma delas exerce papel fundamental na compreensão e vivência no espaço urbano tanto para o habitante como para quem o visita.

A primeira dimensão, a acessibilidade, está associada a conceitos relacionados às possibilidades de acesso de indivíduos, ou de grupos sociais, a certas atividades ou serviços existentes na cidade, “devendo proporcionar a igualdade de oportunidades aos usuários urbanos e, por isso, o acesso à cidade é um direito de todos” (GRINOVER, 2006, p.37). Ou seja, tanto a disponibilidade de instalações adequadas e os meios para chegada a estes equipamentos como os meios de transporte e a mobilidade são contemplados pela acessibilidade física. Há ainda que se considerar nesse âmbito a acessibilidade socioeconômica, como a distribuição de renda ou, mais amplamente, o acesso à cidadania.

Ao trazer essa dimensão para os sentidos de hospitalidade, cabe explicar que a disponibilidade adequada de acessibilidade tanto física como aquela entendida como intangível (ou virtual) – por estar conectada com o acesso à cultura e informação, por exemplo – promovem a aproximação entre os conviventes da cidade. E nesta dinâmica é possível observar que,

A essência da cidade é justamente o estímulo à aproximação entre seus habitantes, o que cria as condições para a interação social e define o espaço urbano como público, acessível, lugar das diferenças, da heterogeneidade. Uma boa qualidade de vida, e, portanto, de hospitalidade, é condição para o desenvolvimento urbano e é uma condição estratégica da cidade. (GRINOVER, 2006, p. 38)

A segunda dimensão, a legibilidade, está intimamente ligada com a qualidade visual da cidade, ou seja, como está organizada a oferta de informação, a sinalização e facilidade nos fluxos, de acordo com o repertório e entendimento de cada cidadão. Há, contudo, que se atentar que, segundo Grinover (2021, p.143), “a

cidade é um texto cuja leitura é difícil pela complexidade das mensagens, pela crescente polissemia das partes e pelos diferentes códigos dos leitores possíveis”. Sendo assim, a legibilidade se conecta com a comunicação da cidade, interpretada e lida de acordo com os mais diversos olhares e experiências que atravessam o cotidiano citadino. É subjetiva e ao mesmo tempo pode ser determinante no sentimento de hospitalidade ou hostilidade que os indivíduos podem vivenciar ao se conectarem com o conjunto de símbolos presentes no espaço urbano.

Por fim, a identidade é a dimensão que pode ser entendida como uma configuração de espaço, imagem, representação e conceito de si, expressada por uma diversidade teórico-conceitual. Jacques (2013) a qualifica como identidade pessoal – que são os atributos específicos do indivíduo - e/ou identidade social – que assinala o pertencimento a um grupo ou categoria. Essa se refere a grupos específicos como identidade étnica, religiosa, profissional, etc. Há de se atentar que existem ainda outras categorizações da identidade como psicológica; “identidade do eu” ou “identidade natural”; psicossocial, que busca dar conta das instâncias individual e social; para citar algumas que revelam a complexidade conceitual da temática. Todavia, a identidade está fortemente conectada com delineamentos histórico-sociais da individualidade e do espaço, ela transita entre o social e o particular e configura o indivíduo como personagem e autor, ou seja, “personagem de uma história que ele mesmo constrói e que, por sua vez, o vai construindo como autor” (ibid., p.177).

Ao transpor esse debate para o sentido de territorialidade³, entende-se que a identidade, sujeita a uma dinâmica do tempo e espaço, está em constante mudança. Reafirmando o pensamento de Ciampa (1987) que discorre sobre a “perspectiva de identidade como metamorfose” (JUNIOR, LARA, 2017, p.2). Nesse sentido, Grinover (2006, p. 48) reforça que “a identidade de uma região, de uma cidade, é, ao mesmo tempo, o passado vivido por seus atores e um futuro desejado por eles”. O autor

³O sentido de territorialidade é aqui entendido segundo Little (2002, p.253) que discute que “A renovação da teoria de territorialidade na antropologia tem como ponto de partida uma abordagem que considera a conduta territorial como parte integral de todos os grupos humanos. Defino a territorialidade como o esforço coletivo de um grupo social para ocupar, usar, controlar e se identificar com uma parcela específica de seu ambiente biofísico, convertendo-a assim em seu “território” ou “*homeland*” (cf. Sack, 1986:19). Casimir (1992) mostra como a territorialidade é uma força latente em qualquer grupo, cuja manifestação explícita depende de contingências históricas. O fato de que um território surge diretamente das condutas de territorialidade de um grupo social implica que qualquer território é um produto histórico de processos sociais e políticos”.

reforça ainda que a identidade, assim como a autoestima e o sentimento de pertencimento, além de representarem pontos de referência entre pessoas e lugares onde vivem, constituem a síntese da relação entre o indivíduo e sua cidade.

E, para apreender, preliminarmente, como se dá essa relação na cidade do Rio de Janeiro, foco da presente dissertação de mestrado, o próximo capítulo se empenhará na discussão sobre as particularidades e contrastes dessa metrópole tanto no sentido da sua paisagem natural, quanto cultural e urbana. Buscar-se-á, portanto, entender a pluralidade da cidade a partir de suas múltiplas identidades e manifestações culturais.

3 A CIDADE DO RIO DE JANEIRO E O CARIOCA: ARTICULANDO NATUREZA E CULTURA

O Rio é uma Esfinge amorosa. Não come o viajante. É complacente, qualquer que seja a sua resposta. Tende a adotá-lo. É um labirinto sem Minotauro: não intimida nem ameaça o visitante. O Rio, como qualquer grande cidade, é único, é um laboratório para renovadas experiências cognitivas e emocionais, um ambiente desafiante do espírito e da carne. Teve e tem legiões de amantes. (LESSA, 2005, p.10)

A cidade do Rio de Janeiro, é a capital do Estado de mesmo nome, localizada no sudeste do Brasil, e tem a sua população estimada em 6.775.561, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021). A distribuição territorial da cidade passou por diversas mudanças ao longo do tempo e, a partir de estudos desenvolvidos pela Comissão do Plano da Cidade- COPLAN, instituiu-se a divisão territorial da Cidade, com a estrutura organizacional de Áreas de Planejamento, conhecidas por “AP’s”; Regiões Administrativas conhecidas por “RA’s” e os Bairros”. (Decreto N.3157 e Decreto No.3158 de 23 de julho de 1981).

Atualmente a cidade está estruturada 16 Regiões de Planejamento – representadas na Figura 1 – envolvendo 33 (trinta e três) Regiões Administrativas, nas quais se distribuem seus 163 (cento e sessenta e três) bairros (IPP, 2020) em uma área de 120.414,68ha.

Figura 1: Figura representativa do Município do Rio de Janeiro – Regiões de Planejamento, Regiões Administrativas e Bairros



Fonte: Data.rio, 2022

Na cidade do Rio de Janeiro, é importante também destacar a mesorregião conhecida como Região Metropolitana ou Grande Rio, pela sua relação direta e estreita com a dinâmica socioeconômica do núcleo metropolitano. Isso ocorre devido à ligação de seus municípios com a região central da capital por vias urbanas e transporte público e sua localização a menos de 80 quilômetros da mesma. Tais características estabelecem um fluxo intenso de pessoas, mercadorias e informação entre os municípios da Região Metropolitana e a própria cidade do Rio de Janeiro (LUQUEZ, 2019). A Região Metropolitana é composta por 20 municípios além da cidade do Rio de Janeiro, a citar: Belford Roxo, Cachoeiras de Macacu, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Itaguaí, Japeri, Magé, Maricá, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, Rio Bonito, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica e Tanguá.

A divisão sócioespacial da Metrópole do Rio de Janeiro é importante para compreender a pluralidade da região. Contudo, a presente dissertação busca dar destaque às especificidades do município do Rio de Janeiro, que tem a particularidade de ser “a primeira área urbana no mundo a ter reconhecido o valor universal da sua paisagem urbana” (IPHAN, s.d.) quando, em 2012, recebeu o reconhecimento internacional como Patrimônio Cultural e Natural Mundial pela UNESCO. Segundo o IPHAN o patrimônio reconhecido como de importância global é constituído por elementos da Zona Sul carioca até Niterói, no Grande Rio. O patrimônio tombado inclui: o Monumento Natural Pão de Açúcar, o Morro do Leme, o Corcovado, a Floresta da Tijuca (Parque Nacional da Tijuca), o Aterro do Flamengo (Parque do Flamengo), o Jardim Botânico, a Enseada de Botafogo, a Praia de Copacabana, o Arpoador, além da entrada da Baía de Guanabara, e os monumentos do Forte do Leme e Forte de Copacabana.

Nesse sentido, a paisagem cultural urbana da cidade expressa a articulação entre natureza e cultura, sendo “marcada pela complexidade de sua paisagem cultural, produzida a partir de trocas culturais associadas a um sítio natural excepcional” (PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO, 2012), o que ilustra os aspectos singulares da cidade do Rio de Janeiro.

Tais particularidades parecem evidenciar a importância da cidade no contexto histórico cultural do Brasil. O Rio de Janeiro sempre desempenhou papel importante no processo de construção do próprio imaginário sobre o país. O centralismo do Rio

de Janeiro na configuração das identidades brasileiras data do começo do Brasil Imperial e da sua construção como capital do país. De Santana (2012) destaca ainda que o status de capital cosmopolita e de referência para o país tem sido atribuído à cidade desde os tempos do império e até o momento atual o Rio de Janeiro é reconhecido como centro político e cultural do país.

Isso parece se refletir no interesse que a cidade desperta tanto na mídia, quanto para o turismo de maneira geral. No que concerne às suas riquezas naturais Lessa (2005, p.29) destaca que “a variedade cênica das praias – 78km de praias urbanas -, dos morros, das lagoas, das ilhas sustenta, por uma parte, a ideia da beleza inigualável”, facilmente incorporada ao imaginário mundial devido à difusão fotográfica que a cidade inspira. O autor destaca, também, a variedade de ambientes da cidade, na qual se pode facilmente sair do clima de montanha para o praiano em pouco tempo. Ele atribui a essas características o qualificativo do Rio – “Cidade Maravilhosa”.

É inegável que o patrimônio paisagístico e cultural do Rio de Janeiro o torna especialmente atrativo do ponto de vista turístico, mas é também importante reconhecer que esta mesma cidade abriga muitos contrastes; resultantes principalmente dos “elevados níveis de tensão social, decorrentes da pressão urbana e do histórico crônico de exclusão social nas últimas décadas” (IRVING *et al*, 2011, p. 429).

Essa condição de contraste entre a riqueza do patrimônio natural e cultural e as condições sociais na cidade vem sendo discutida desde o relato de viajantes e colonizadores europeus que aqui chegaram ao longo da história. Segundo De Almeida e Najar (2012, p. 120) “a construção do imaginário, ora atrelado à conformação humana, social e cultural, ora à benemerência local dada pela paisagem e pela natureza, fez com que os epítetos da cidade do Rio de Janeiro remetessem a essas características”. Os autores relatam que ao longo do século XX, com o processo de modernização e inserção do modo de produção capitalista, foram acentuadas as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas na cidade, que passou a compartilhar ironicamente os qualificativos dicotômicos de “Cidade Maravilhosa” e “Cidade Partida”.

Na historicidade que caracteriza o desenvolvimento da cidade, no início do século XX, quando ainda era capital da República, mais precisamente entre os anos

de 1903 e 1906, o prefeito Pereira Passos promoveu a reconstrução da cidade por meio de uma grande reforma urbana. Segundo Machado (2010, p. 821) “muitos desejavam fazer do Rio de Janeiro a “Paris dos Trópicos”, pois a cidade não teria capacidade de atrair investimentos, imigrantes capacitados ou mesmo turistas” na situação em que se encontrava até então. E este projeto desenvolvimentista surtiu, efetivamente, efeitos importantes em planejamento urbano, na medida em que a cidade passou a incorporar novas vias, passeios públicos, prédios conservados e índices de melhoria na saúde pública. Nesse movimento a cidade passou a atrair os olhares de turistas que desejavam conhecer este novo “cartão-postal”. Machado explica este movimento de turistificação da cidade, ao afirmar que

[...] a evolução urbana da cidade do Rio de Janeiro apresentou uma repercussão secundária e não objetivada claramente em suas políticas públicas: A Turistificação da cidade. Tais mudanças estetizaram o espaço urbano carioca, tornou-o mais saudável e moderno, fazendo que a paisagem deste novo Rio de Janeiro circulasse pelo mundo através dos cartões-postais e despertando o interesse de pessoas de todo o mundo, estabelecendo fluxos turísticos receptivos direcionados à cidade, inserindo a urbe carioca no mercado turístico internacional da época e tornando a cidade do Rio de Janeiro um relevante centro turístico já na primeira metade do século XX e merecedora do título de Cidade Maravilhosa. (MACHADO, 2010, p.825)

Foi por meio desta maior movimentação de turistas na cidade que a alcunha de “cidade maravilhosa” parece ter se consolidado. De Almeida e Najjar (2012, p.120) teorizam que a origem da expressão “Cidade Maravilhosa” tem dupla autoria, mas supõem que “o surgimento deveu-se às representações sociais e históricas reforçadas por aqueles que habitavam e visitavam a cidade do Rio de Janeiro”. Uma das autorias apontadas provém, inclusive, de uma visitante, a poetisa francesa Jeanne Catulle Mendès (1913), que após sua estadia na cidade escreveu o livro de poemas em que descrevia sua experiência na cidade intitulado “*La Ville Merveilleuse*”.

Há também a versão de que Coelho Neto, escritor maranhense, tenha publicado um livro de crônicas intitulado “Cidade Maravilhosa” em 1928, que tinha como pano de fundo a cidade do Rio de Janeiro. Porém, a eternização e popularização deste qualificativo emblemático relacionado à cidade ficou de fato vinculado à André Filho, ao criar em 1934 a marcha de carnaval “Cidade Maravilhosa”, que se tornou hino e marcha oficial carioca.

Os encantos e a relação entre natureza e cultura no Rio de Janeiro vêm também inspirando alguns dos títulos atribuídos à cidade como o de *Patrimônio Cultural e Mundial da UNESCO* (IPHAN, s.d.), o Cristo Redentor eleito como uma das *Sete Maravilhas do Mundo Moderno* em 2007⁴ e, em 2009 como uma das dez cidades consideradas mais felizes do mundo em relação da revista Forbes (2009). A realização de eventos internacionalmente importantes também acompanha a história da cidade. E, desde a *Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (RIO-92)*, já foram realizados na cidade os *Jogos Panamericanos* em 2007, o evento global *Rio + 20*, organizado pela ONU em 2012, a *Jornada Mundial da Juventude* em 2013, a *Copa do Mundo FIFA* em 2014 e os *Jogos Olímpicos Rio 2016*, principalmente. Esses eventos trouxeram ainda maior visibilidade internacional à cidade.

Além disso, a cidade foi considerada como *Capital Mundial da Arquitetura* em 2020 e receberia o *27º Congresso Mundial de Arquitetos*, o maior encontro sobre arquitetura, urbanismo, patrimônio e paisagismo do mundo. Mas, devido ao advento da *Pandemia da Covid-19*, esse congresso foi adiado para julho de 2021. E o título “*Rio Capital Mundial da Arquitetura Unesco / União Internacional de Arquitetos*” (UIA) foi estendido para o mesmo período (RIO CAPITAL MUNDIAL DA ARQUITETURA UNESCO.UIA, 2020).

Contudo, é importante observar que, apesar desses títulos e do reconhecimento do patrimônio singular da cidade, os contrastes na estruturação espacial do Rio de Janeiro se refletem em inúmeras tensões sociais como descrito por Abreu (1987)

[...] a atuação do Estado continua a reforçar a estrutura "núcleo-periferia" do Rio, através de investimentos públicos que sempre privilegiam os locais que asseguram o retorno financeiro, como o núcleo hipertrofiado e rico (p.11) e de ações que resultam na periferização dos pobres (erradicação de favelas no núcleo e construção de conjuntos habitacionais na periferia). (ABREU *apud* VASCONCELOS, 1987, p.163)

Mas as tensões sociais que decorrem das desproporcionalidades de investimentos na cidade e da pressão urbana desigual parecem ser superadas de alguma forma pela população carioca, na medida em que a mesma já foi considerada como a mais cordial do mundo (RIOTUR, 2009a *apud* IRVING et al,

⁴ Eleição promovida pelo site <https://world.new7wonders.com/wonders/>

2011, p. 429). Nesse caso, merece menção a capacidade do cidadão carioca de conviver com um “cotidiano de insegurança nem sempre simples de ser enfrentado e, ainda, de interagir cordialmente com aqueles que chegam” (IRVING *et al*, 2011, p. 429).

E esta qualidade da hospitalidade do carioca tende a representar um real diferencial quando a cidade, como a maior receptora de turistas internacionais a lazer do Brasil (MTur, 2021), configura-se como “porta de entrada” do país. Contudo, com relação aos turistas domésticos, o Rio de Janeiro, segundo dados do IBGE (2020) em parceria com o MTur, ocupa apenas a 5ª posição entre as 10 Unidades da Federação mais procuradas para viagens nacionais⁵.

De maneira geral, pode-se afirmar que esse interesse turístico pela cidade parece ser guiado pela oferta de uma variedade de atrativos turísticos, que se soma às inúmeras opções de entretenimento, à hospitalidade e à cordialidade do carioca. Segundo Lessa (2005) a relação íntima do habitante da cidade com os espaços públicos, tornando-os extensões de sua residência, está na centralidade da dinâmica de cordialidade e descontração das relações que ali se estabelecem. O autor menciona, ainda, que a população carioca, mesmo vivendo em residências pequenas ou precárias, sempre se utilizou amplamente e de forma desinibida dos espaços da cidade. Ele argumenta, também, que o componente típico do comportamento carioca é justamente essa extroversão. O clima e a disponibilidade de praias abertas, lagoas e florestas reforçam essa tendência (LESSA. 2005, p.16).

Sabino (2011) ressalta esta característica carioca, que articula a beleza da natureza, a riqueza da cultura e o estilo de vida de seu habitante, que de maneira cordial e acolhedora promove o desejo de convívio e provoca fascínio mundo afora. Segundo Sabino (*op.cit.*)

Se o visitante subir esta outra rua, logo se verá cercado de verde por todos os lados, à sombra de frondosas árvores onde cantam passarinhos e esvoaçam borboletas — podendo até mesmo surpreender num galho as macaquices de um sagui.

E do alto do morro, verá a paisagem abrir-se a seus pés, exibindo lá embaixo a cidade inteira, do Corcovado ao Pão de Açúcar, entre montanhas e o mar. Depois de admirá-la, sentirá vontade de integrar-se a ela, regressar ao bulício das ruas e ao excitante convívio dos cariocas.

A partir deste instante estará correndo sério risco de ficar no Rio para sempre e se tornar carioca também. (SABINO, 2001, p.598)

⁵ Os Estados mais procurados anteriormente ao Rio de Janeiro são: São Paulo, Minas Gerais, Bahia e Rio Grande do Sul, respectivamente. (IBGE, 2020)

Tais peculiaridades da cidade e seus habitantes inspiram o debate sobre quem seria esse carioca descrito por Sabino e por tantos outros autores? Como surgiu o termo que designa a população que, segundo o referido escritor, pode ter “nascido em qualquer parte do Brasil (ou do mundo), mora no Rio de Janeiro e enche de vida as ruas da cidade” (SABINO, 2001, p.597)? Para que se obtenha algumas pistas sobre essa reflexão seria interessante em um primeiro momento, um exercício de resgate resumido da história da cidade e de sua população.

A origem do termo que define os habitantes da cidade do Rio de Janeiro remonta a diferentes significados e etimologias ao longo da história urbana. Por muitos anos se difundiu a tese de que esse termo se remetia à “casa do homem branco”, no contexto dos primeiros anos de contato dos portugueses com os nativos *tupinambás* (SILVA, 2020). O autor afirma, ainda, que o historiador brasileiro Francisco Adolpho de Varnhagen foi o principal propagador desta teoria, ao explicar que o termo, na origem, se relacionava a uma construção de pedra erguida pelos portugueses, a qual os *tupinambás* chamariam de “carioca”. Nesse caso, a palavra adotada pelos portugueses, denominou o rio onde a referida casa se situava, principal fonte de água dos moradores daquele lugar. E a partir daí o termo passou a designar também os habitantes da região.

Porém, esta versão com viés colonial, nega a existência de uma população que já vivia naquele território, anteriormente à chegada dos portugueses, privilegiando o olhar europeu. Silva (2020, p. 105) faz uma reflexão a este respeito. Para ele

A explicação do termo “carioca” como “casa do homem branco” parece fazer parte inconscientemente de uma concepção mais profunda do Brasil e do Rio, que visa edificar a identidade da cidade e de um povo em uma representação mais portuguesa e europeia do que indígena e nativa.

Além disso, com o avanço dos estudos sobre o tupi, e tomando como base os estudos de Jean de Léry⁶ foi possível apreender o real significado e etimologia do termo, que se remete a uma das mais importantes aldeias *tupinambás* do Rio de Janeiro, de nome *Karióka*, que se situava próxima a um riacho e muito visitada pelos

⁶Cronista francês, autor de Viagem à Terra Brasil (*Histoire d'un voyage fait en la terre du Brésil*), publicado em 1578

primeiros navegantes europeus. Essa foi a primeira taba avistada pelas navegações que adentravam na barra da Baía de Guanabara e suas terras compreendiam as localidades onde atualmente estão situados os bairros do Flamengo, Laranjeiras, Largo do Machado, Catete e Glória (Silva, 2020).

Devido à sua localização estratégica, a aldeia representava o ponto de acolhimento aos que adentravam em terras *tupinambás*, mas também inspirava conflitos, quando atacada pelos esquadrões portugueses de Mem de Sá e os maracajás de *Araryboia*. Thevet (1944, *apud* Silva, 2020) relata que anteriormente aos ataques sofridos pelos povos indígenas, em 1560, os anciões da aldeia *Karióka* recebiam os europeus com saudações de boas-vindas e alegria. Ou seja, o acolhimento parecia ser uma característica dos pioneiros ocupantes do Rio de Janeiro, que inspiram o famoso nome atribuído aos nativos dessa terra, os cariocas.

De denominação de importante aldeia indígena à referência dos habitantes da cidade, uma série de imaginários e simbolismos foram acrescentados à noção do que é “ser carioca”, conforme relata Silva (2020):

A taba mais famosa do Brasil passou seu nome para o povo de toda uma cidade. Quem nasce no Rio de Janeiro é carioca. Carioca é a alma de um Rio de Janeiro de encantos mil. Carioca da gema é aquele que nasce nas terras da cidade. Carioca é um nome que tem alma própria, que carrega consigo um estilo de vida e uma forma de ser. Carioca é sinônimo de Brasil. Cariocas não gostam de sinal fechado. Um nome querido, ostentado com orgulho por toda uma gente. (SILVA, 2020, p.103)

As características e peculiaridades do comportamento do carioca acompanham, assim, o imaginário sobre os habitantes da cidade e inspiram diversas reflexões e teorizações sobre os mesmos. Mário de Andrade, um dos fundadores do movimento modernista brasileiro de 1922, entendia, por exemplo, que ser carioca “não implicava necessariamente o pertencimento a determinado território físico, mas sobretudo dizia respeito à adoção de um conjunto de valores” (VELLOSO, 2005, p.171). O estilo de vida dos habitantes da “cidade maravilhosa” representaria, assim, a imagem de brasilidade, sintetizada na qualidade de um povo, conforme explicita Velloso (2005, p.170)

Espontaneidade, simplicidade, humor, comunicação e capacidade de síntese cultural são considerados traços da brasilidade, particularmente expressos no Rio de Janeiro. Por que no Rio?

A imagem do cosmopolitismo e da pluralidade cultural aparecem coladas à marginalidade e da capacidade de inventividade. É justamente a partir dessa junção de elementos, de origens tão diversas, que se produz a imagem da cidade-síntese, da cidade como laboratório de emoções, capaz de impor-se, compondo, absorvendo e plasmando a brasilidade.

Essa brasilidade pode ser traduzida em hospitalidade e acolhimento por parte do carioca. O habitante da cidade com seu jeito entendido como casual parece ter peculiar capacidade de criar vínculos e intimidade a partir do primeiro encontro. Como mencionado por Sabino (2011, p.597) “toda relação começa por ser pessoal, e nos melhores termos de camaradagem”. Adicionalmente, a rua parece ser o palco principal desta casualidade carioca e, ao flunar pelas ruas da cidade, diversos cenários de hospitalidade se configuram de forma desprentensiva e espontânea. E, desta forma, os encontros e desencontros característicos dessa urbe cosmopolita encantam por essa informalidade. Como declarado por Sabino (2011, p.597) “ninguém resiste às ruas do Rio: a gente se vê por aí, quando puder eu apareço”.

Ao observar este modo de ser do carioca é possível estabelecer uma conexão com a reflexão sobre a própria cultura brasileira da hospitalidade, uma vez que, segundo Irving (2008, p.69) a ideia de imprevisibilidade e dinamicidade do cotidiano tem influência na “imagem que imprimimos àqueles que desejam nos conhecer”. Desta forma, a autora explica que as interpretações simbólicas das relações humanas se expressam de maneira exemplar em alguns códigos compreensíveis para quem vive sob essa lógica da imprevisibilidade, mas que causam enorme estranheza para os que vêm de outras culturas.

Entendendo o processo de hospitalidade como um ritual de encontro associado à inúmeros aspectos simbólicos e subjetivos, Camargo (2015) resume alguns dos traços que fazem referência à hospitalidade do brasileiro como, por exemplo,

[...] o gosto pelo contato físico, pela busca forçada de intimidade, o hábito de chegar pontualmente meia hora depois do combinado em reuniões e festas e de o anfitrião nunca (poder) marcar o horário de término, a predileção pelos prenomes ao invés dos nomes, o gosto do apelido, o riso fácil, entre tantos outros. (CAMARGO, 2015, p.64-65)

Sergio Buarque de Holanda (1995), por sua vez, também se refere ao brasileiro e seu sentido de hospitalidade, mencionando ser esse associado ao homem cordial - cujos sentimentos e emoções tendem a aflorar em todos os tons, da

euforia à depressão, da intimidade à violência – e a isto, segundo ele, se relaciona ao contexto da urbanização tardia. Mas apesar de a literatura comumente apontar o brasileiro e o carioca, em particular, como hospitaleiros, alegres e cordiais, há que se aprofundar na leitura crítica e em pesquisas que verifiquem em que medida essa afirmação corresponde de fato à realidade. Uma vez que, uma série de evidências parece contestar essa afirmação.

Essa visão idealizada e homogeneizante do habitante da cidade do Rio de Janeiro poderia camuflar subjetividades e singularidades nos modos e condições de vida da maioria da população da cidade e, por consequência, sua relação com os visitantes que chegam à “Cidade Maravilhosa”. Nesse caso, é importante pontuar que, na perspectiva turística, principalmente, há um forte apelo mercadológico, de capitalização da paisagem urbana, que, na verdade, retrata somente uma parcela do Rio de Janeiro. Conforme De Almeida e Najjar (2012, p.130) ponderam “o Rio, manipulado pelos representantes políticos e pelo senso comum, vive a síndrome de “Cidade Maravilhosa”, na qual a proximidade com as belezas naturais não estabelece uma percepção crítica sobre a rotina da cidade em si”. Desta forma, é também importante tecer um olhar cuidadoso sobre a pluralidade de leituras sobre a cidade em suas mais diversas nuances subjetivas, entendendo que a natureza e cultura exuberantes [co]existem com grave problemas urbanos e sociais, em sentido mais amplo.

3.1 A pluralidade da cidade: culturas e identidades do Rio de Janeiro

As cidades são as pessoas que as fazem.
(FERNANDES e MEIRINHOS, 2008, p.146)

Coexistem muitas cidades na cidade e, conforme Gastal *et al* (2017, p. 56) discutem, estudá-las significa “dar conta de processos históricos e sociais que engendram as estruturas urbanas na sua dimensão, densidade e heterogeneidade”. Nesse sentido, além da estrutura física, deve-se levar em consideração as formas de ali [con]viver nos cotidianos com locais e visitantes (GASTAL *et al*, 2017), as múltiplas manifestações culturais e o sentimento de pertencimento dos seus próprios habitantes.

Transpondo os argumentos de Gontijo (2011) para a cidade do Rio de Janeiro, em particular, parece haver ali uma espécie de “dicotomização do espaço”, que aparentemente orienta parte das atitudes, comportamentos e atividades dos cariocas. Gontijo (2011, p. 44) indica ainda uma possível divisão da cidade em dois pólos distintos, que são caracterizados como

[...] Zona Sul — onde vive uma parte das classes médias e da burguesia em geral, onde o clima é suave em razão da presença das montanhas e da brisa marinha e onde estão concentradas as principais atrações turísticas e recursos de lazer — e Zona Norte, nos vales por onde passam os trens que descarregam cotidianamente no centro da cidade milhares de trabalhadores que compõem a massa popular carioca, onde vive essa massa composta de emigrantes vindos de todas as regiões do país, onde o limite entre favelas e bairros é, às vezes, inexistente e precário, assim como as fronteiras entre o rural e o urbano, onde o lazer gira em torno das escolas de samba e dos bailes funk.

O autor expande sua análise sobre as zonas residenciais da cidade e seus habitantes para além da Zona Norte, incluindo os subúrbios da Baixada Fluminense, que identifica como “cidades-dormitório”, e a Zona Oeste, com suas muitas assimetrias, envolvendo desde o bairro mais populoso do Brasil, Campo Grande, até bairros onde vive uma parcela da população mais abastada da cidade como a Barra da Tijuca. E, entendendo que carioca é aquele que influencia e é influenciado pela dinâmica da cidade, para efeitos dessa dissertação de mestrado, os moradores desde a Zona Sul até a Baixada Fluminense, ou seja, de toda a Região Metropolitana da cidade do Rio de Janeiro, são considerados cariocas.

Aparentemente essas “realidades distintas são marcadores preciosos para definir aspectos relativos aos grupos sociais” (MARQUES et al, 2020, p.32) na cidade que apresenta esses contrastes, quando a realidade da Zona Sul – geralmente entendida como turística, praiana e com melhores condições de infraestrutura – se distingue, claramente, das características sociais e econômicas das outras regiões. Conforme afirmam Fernandes e Meirinhos (2008, p.134) “existem grandes diversidades numa mesma cidade”. E é justamente nas grandes metrópoles, entendidas pelos autores como “mais complexas e mais bem inseridas na rede urbana mundial”, que as diferenças se sobressaem, não somente nas questões espaciais, como na urbanidade e na forma como os habitantes vivem.

Talvez tais características metropolitanas sejam mais evidentes em cidades como o Rio de Janeiro também pelo processo de construção do imaginário coletivo,

muito influenciado, tanto pela mídia como pela literatura acadêmica especializada. Um exemplo nesse caso é a imagem orgânica da cidade, ou seja, aquela que não é construída pelo *marketing* e sim pela realidade, conforme vivida e retratada, que é comumente atrelada à violência e ao medo (MACHADO, 2012). A reprodução de tal imagem pode, assim, ter rebatimentos tanto na percepção sobre a cidade de quem a habita como de quem a visita (ou a vê de fora).

É possível, ainda, fazer alusão ao imaginário dividido da cidade. Conforme discutido por Irving et al (2011) há uma contradição entre “maravilha” e tensão urbana na medida em que “a cidade é uma metrópole marcada por contrastes que tensionam sua imagem entre a “maravilha”, o “perigo” e o “caos”” (IRVING et AL, 2011, p.432). Desta forma, apesar de sua riqueza cultural e natural a cidade do Rio de Janeiro está sujeita aos problemas de uma grande metrópole, que sofre com problemas relacionados à sua segurança pública, ao ordenamento urbano e ineficiência de ações públicas para as demandas da cidade (IRVING et AL, 2011).

E, como tal imaginário pode se relacionar com a identidade e a cultura de uma determinada localidade? Segundo Pelinser e Arendt (2007, p.37) “a relação entre imaginário, identidade e cultura é intrínseca”. Recorrendo ao pensamento de Maffesoli (2001, p.75)

A cultura, no sentido antropológico dessa palavra, contém uma parte de imaginário. Mas ela não se reduz ao imaginário. É mais ampla. Da mesma forma, agora pensando em termos filosóficos, o imaginário não se reduz à cultura. Tem certa autonomia. Mas, claro, no imaginário entram partes de cultura. A cultura é um conjunto de elementos e de fenômenos passíveis de descrição. O imaginário tem, além disso, algo de imponderável.

Para o pensador francês, o imaginário seria uma aura ou uma atmosfera, que “produz significados para as representações coletivas, gera fatores de identificação para os cidadãos, fazendo-os se sentir parte de uma cultura homogênea” (PELINSER; ARENDT, 2007, p.42). É, portanto, possível perceber que, como em um ciclo, o imaginário, a cultura e a identidade se retroalimentam e se influenciam direta ou indiretamente.

Voltando às especificidades da cidade do Rio de Janeiro em torno dessa discussão, é possível tecer alguns exemplos de como esta circularidade ocorre nas manifestações culturais cariocas. Ao traçar um paralelo com a cultura funk, “ritmo musical de origem norte-americana que chegou ao Rio de Janeiro na década de 1980” (MIZRAHI, 2015, p. 857), é possível observar que uma manifestação cultural

popular, inicialmente inspirada em uma realidade de violência e carências das favelas, transformou-se em símbolo de identidade e produção de imaginários a respeito dos jovens periféricos. Situação similar ocorre com o samba, que tem suas origens relacionadas às influências africanas e sempre esteve associado ao imaginário do malandro carioca, boêmio, à cultura de massa. Segundo Lopes e Simas (2019, p. 86), o samba é um “fenômeno cultural de relevância insofismável, que ultrapassa as fronteiras de gênero musical e dança, para mostrar-se em ramificações muito mais amplas”.

A partir de tais exemplos é possível compreender o argumento de Gontijo (2011, p.45) quando afirma que “na metrópole do Rio de Janeiro se desenrolam situações sociais identitárias típicas de qualquer grande cidade do planeta, porém, em diversos graus especificadas, particularizadas, “tropicalizadas” ou “carioquizadas”. Tais peculiaridades conferem uma pluralidade de leituras, que acaba por definir identidades, modos de ser, uma cara e um espírito, um corpo e uma alma, “que possibilitam reconhecimento e fornecem aos homens uma sensação de pertencimento e de identificação com a sua cidade” (PESAVENTO, 2007, p.17). Entendendo que, no caso do Rio de Janeiro, essas leituras são diversas, complexas e pulsantes e também, por essa razão, despertam inúmeros interesses também nos planos sociocultural e político.

4 CAMINHOS METODOLÓGICOS DE PESQUISA

4.1 Abordagem Metodológica

A presente pesquisa teve como objetivo investigar como o residente da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro se percebe como anfitrião na relação de hospitalidade com o turista, e como se projeta nessa relação no contexto de retomada do turismo no *pós-Pandemia da Covid-19*. Para efeito dessa dissertação, e conforme apresentado no capítulo teórico a respeito da pluralidade de visões que caracterizam a cidade, entende-se como carioca o residente da cidade do Rio de Janeiro e de sua Região Metropolitana.

Com o intuito de atender ao objetivo proposto, o estudo se fundamentou em abordagem predominantemente qualitativa, pelo fato de esta dissertação estar ancorada em um campo interdisciplinar no sentido da análise de “fenômenos, fatos e processos particulares e específicos de grupos mais ou menos delimitados em extensão” (MINAYO, SANCHES, 1993, p.247). Segundo Minayo (2012, p.623) “o verbo principal da análise qualitativa é compreender”, na medida em que trabalha com os significados, motivações, valores e crenças nas pesquisas sociais (BONI, QUARESMA, 2005). A pesquisa se utilizou, subsidiariamente, de métodos quantitativos apenas como meio para a apreensão de tendências sobre o tema em foco, com o uso da técnica gráfica de “nuvem de palavras” ou *wordclouds*. Desta forma, a abordagem quantitativa foi utilizada apenas como meio para apoiar as análises qualitativas. Esta leitura complementar é justificada por Minayo e Sanches quando afirmam que

[...] se a relação entre quantitativo e qualitativo, entre objetividade e subjetividade não se reduz a um continuum, ela não pode ser pensada como oposição contraditória. Pelo contrário, é de se desejar que as relações sociais possam ser analisadas em seus aspectos mais “ecológicos” e “concretos” e aprofundadas em seus significados mais essenciais. Assim, o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente, e vice-versa (MINAYO; SANCHES, 1993, p. 247).

As principais inspirações metodológicas que orientaram a realização desse estudo se fundamentam em Gil (1999, 2008) sobre métodos e técnicas de pesquisa social. Para o autor “o objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para

problemas mediante o emprego de procedimentos científicos” (GIL, 1999, p.42). E no processo de análise qualitativa o estudo se inspirou também em Minayo (2012) e Bardin (2011, 2016) por meio da interpretação dos resultados utilizando-se da Análise de Conteúdo, com a definição de temas de análise *a priori*.

Com relação ao seu enquadramento, o estudo é de natureza exploratória. De acordo com Gil (1999), este tipo de pesquisa é utilizado em estudos com temáticas mais abrangentes que necessitem de uma definição mais exata do problema para que, dessa maneira, o trabalho de campo torne-se tangível para o pesquisador e seja possível a investigação por meio da intervenção de procedimentos sistematizados.

Desta forma, o caráter exploratório se justifica, uma vez que o estudo partiu da pesquisa bibliográfica sobre noção de hospitalidade, ancorada na *Teoria da Dívida*, sob a perspectiva das nuances e subjetividades da relação entre o residente de um destino turístico e os turistas com os quais interagem.

Para realizar a investigação proposta, segundo Gil (1999), o mais importante para a identificação e o delineamento da pesquisa é o processo de levantamento e as fontes consultadas, que são divididas pelo autor em dois grupos: as chamadas fontes de “papel”, representadas pela pesquisa bibliográfica e documental e as informações fornecidas pelos indivíduos pesquisados, que podem ser obtidas por meio de pesquisas experimentais, levantamentos, estudos de campo e de caso, por exemplo.

O processo de levantamento de dados da pesquisa envolveu o acesso a várias dessas fontes. Ou seja, se considerou tanto o levantamento bibliográfico e documental, como as informações obtidas por meio de impressões dos moradores da cidade do Rio de Janeiro e sua Região Metropolitana no âmbito da pesquisa de campo, envolvendo a aplicação de questionários online (*e-survey*).

4.2 Etapas Metodológicas

O fluxo metodológico para o desenvolvimento da pesquisa envolveu quatro fases: a) pesquisa bibliográfica e documental; b) mobilização para o campo, que compreendeu a elaboração e balizamento dos instrumentos de pesquisa; c)

realização da pesquisa de campo propriamente dita; e d) sistematização, interpretação e análise das informações obtidas.

4.2.1) Pesquisa bibliográfica e documental

A revisão da literatura compôs a pesquisa bibliográfica, e foi realizada por meio do “apanhado sobre os principais trabalhos científicos já realizados sobre o tema escolhido” (BONI, QUARESMA, 2005, p.71), principalmente na base de dados do *Portal de Periódicos da Capes*⁷.

O tema inspirador para a pesquisa, nessa etapa, se relacionou à própria noção de hospitalidade, tanto em seu sentido mais usual, pela perspectiva instrumental das trocas pelo viés de mercado, como pela perspectiva relacional, a partir da leitura das Ciências Humana e Sociais. A noção de Hospitalidade, na presente dissertação, foi inspirada pela *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003), traduzida pelas nuances e subjetividades envolvidas na relação entre o dar e receber, por meio de uma perspectiva antropológica e sociológica de análise.

A pesquisa bibliográfica e também documental se dirigiu também à cidade do Rio de Janeiro como *lócus* da relação de hospitalidade e, ao seu residente, como anfitrião nesse processo.

Tendo como foco essas temáticas, a busca e a compilação de referencial teórico partiu de duas ações principais: a pesquisa bibliográfica em profundidade sobre o tema da hospitalidade e suas nuances, com ênfase na compreensão da *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003) e, também, sobre a própria cidade do Rio de Janeiro e à dinâmica do turismo a ela associada.

O primeiro movimento para o levantamento bibliográfico consistiu no mapeamento e análise da produção acadêmica e, para tal, foram realizadas primeiramente buscas na base de dados do *Portal de Periódicos da Capes*.

Os caminhos complementares para o levantamento do referencial teórico na literatura especializada consistiram em buscas no *website* do SiBi/UFRJ para a consulta aos catálogos de periódicos, e-books e Base Minerva (UFRJ), as

⁷ Disponível em <https://www.periodicos.capes.gov.br>

plataformas *Academia.edu*⁸ e a seção de Teses e Dissertações do Programa EICOS.

Com o objetivo realizar o levantamento sobre a temática em foco, o *Portal de Periódicos Capes* foi consultado inicialmente, uma vez que reúne tanto bases de dados nacionais como internacionais e, pode dessa forma, oferecer um panorama mais amplo a respeito do objeto de estudo. Nos campos de busca por título, autor e assunto, foram mapeadas as terminologias *Hospitalidade* e *Dádiva*, na língua portuguesa, que resultaram em vinte quatro publicações levantadas, no recorte temporal de 2001 até 2023. Adicionalmente, foi feita uma busca pelos termos *Hospitality* e *Gift e Theory*, uma vez que “as bases de dados bibliográficos internacionais priorizam a língua inglesa como idioma de busca” (GALVÃO, RICARTE, 2019, p.66). Esta pesquisa resultou em cento e uma publicações, em sua maioria artigos científicos.

A partir desse exercício, foi possível realizar a leitura crítica das publicações mais relevantes sobre o tema, além de selecionar aquelas com maior conexão com o foco da pesquisa.

A segunda ação para o levantamento bibliográfico envolveu a pesquisa sobre a cidade do Rio de Janeiro, com ênfase no turismo, nas mesmas bases de buscas mencionadas, uma etapa essencial para a contextualização da pesquisa de campo.

A pesquisa documental se baseou nas fontes de dados oficiais sobre a cidade do Rio de Janeiro e o turismo a ela associado, como o “Anuário Estatístico de Turismo 2020” do Ministério do Turismo (MTur, 2021) e a “Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Turismo 2019”, realizada em 2020 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em parceria com o MTur. Essas consultas buscaram contextualizar a dinâmica do turismo no mundo, no Brasil e, particularmente na cidade do Rio de Janeiro.

Além destes documentos, foi também realizada a leitura dos dados sobre a cidade do Rio de Janeiro publicados no acervo do Data.Rio, organizado pelo Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos (IPP)⁹ como: localização, fronteiras,

⁸Plataforma digital de compartilhamento de publicações acadêmicas, disponível em: <https://www.academia.edu/>

⁹Dados do Instituto de pesquisa do Governo da Cidade do Rio de Janeiro disponíveis em: <https://www.data.rio/>

informações estatísticas, mapas, organização administrativa e características dos bairros e/ ou das Regiões Administrativas.

Por fim, o fato de a pesquisa envolver um contexto recente como a *Pandemia da Covid-19* requereu um esforço de atualização sobre o tema em foco a partir dessa perspectiva. Adicionalmente, a participação em debates, seminários e encontros virtuais sobre o tema, especialmente no período de isolamento social, principalmente quando relacionados à hospitalidade no turismo, serviram também como inspiração para o enriquecimento teórico-metodológico sobre o tema. O Quadro 2, a seguir, sintetiza algumas dessas inserções ao longo do período de escrita da presente dissertação.

Quadro 2: Matriz Síntese da participação em Eventos e Seminários

Evento	Escopo	Data
Seminário Turismo & Inovação: “Os impactos da Covid-19 e a recuperação da atividade do turismo	Apresentação do trabalho intitulado “Os efeitos da Covid-19 no turismo na cidade do Rio de Janeiro: oportunidades e desafios” no evento promovido pelo Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo (CRP) da Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP).	23 e 24 de novembro de 2020
SmartTalks 2021: El Nuevo Turismo: Aprendizaje y Transformación	Participação como ouvinte em evento online promovido pelo SmartTourism&Hospitality Consulting, onde foram apresentados os desafios e aprendizados que a Pandemia da Covid-19 trouxe para o fenômeno turístico, especialmente em países da América do Sul e Central	3 de fevereiro de 2021
III Encontro de Inovação e Empreendedorismo em Turismo	Organização e participação como palestrante no painel “Retomada do Turismo no contexto da Pandemia” em evento on-line realizado pelo Núcleo de Pesquisa em Turismo da Unigranrio (NPTU), que reuniu representantes da academia, do mercado, do setor público e da sociedade civil, para discutirem diferentes temáticas no contexto da inovação e empreendedorismo em turismo.	26 e 27 de maio de 2021
IV Encontro de Inovação e	Organização e participação	26 e 27 de outubro de 2022

Empreendedorismo em Turismo	como palestrante no mesmo painel do ano anterior “Retomada do Turismo no contexto da Pandemia” em evento on-line realizado pelo Núcleo de Pesquisa em Turismo da Unigranrio (NPTU), que reuniu novamente representantes da academia, do mercado, do setor público e da sociedade civil, para discutirem diferentes temáticas no contexto da inovação e empreendedorismo em turismo.	
-----------------------------	---	--

Fonte: Elaboração própria (2023)

Também foi fundamental a atualização constante sobre os principais debates relacionados à *Pandemia da Covid-19*. Para tal, foram consultados principalmente os boletins semanais e mensais publicados por organizações como Organização Mundial da Saúde (OMS), Organização das Nações Unidas (ONU), Organização Mundial do Turismo (OMT), para citar as principais. Uma Matriz Síntese desses veículos pesquisados está representada no Quadro 3.

Quadro 3: Matriz Síntese dos veículos pesquisados

Veículos pesquisados	Conteúdo	Período
OMS	<i>Newsroom</i> e <i>Press Conferences</i> (Comunicados à imprensa) a respeito das atualizações sobre a situação da <i>Pandemia da Covid-19</i> no mundo.	Acesso mensal desde abril de 2021 até maio de 2023
ONU	<i>Press Conferences</i> (Comunicados à imprensa) a respeito das atualizações sobre a situação da <i>Pandemia da Covid-19</i> no mundo e questões humanitárias relacionadas ao tema	Acesso mensal desde abril de 2021 até maio de 2023
OMT	<i>Newsletters</i> e boletins a respeito da recuperação e reação do turismo no mundo frente aos desafios da <i>Pandemia da Covid-19</i>	Acesso mensal desde abril de 2021 até maio de 2023
<i>Tourism for SDGs</i>	Plataforma desenvolvida pela OMT para acompanhamento de iniciativas do turismo em prol dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Acesso à relação de eventos, estudos, relatórios e ações sustentáveis para a mitigação dos efeitos da Covid-19 no setor.	Acesso mensal desde abril de 2021 até maio de 2023

Fonte: Elaboração própria (2023)

4.2.2) Elaboração e Balizamento do Instrumento de Pesquisa

A construção do questionário teve como orientação o objetivo geral da dissertação e se baseou nos seguintes temas de análise:

a) Significado da cidade do Rio de Janeiro; b) Significado da relação entre residentes e turistas no contexto anterior à *Pandemia da Covid-19*; c) Significado da projeção da relação entre residentes e turistas no contexto posterior à *Pandemia da Covid-19*.

. Assim, foi elaborado um modelo de questionário, apresentado no Apêndice 1 da presente dissertação. E, para a construção desse instrumento de pesquisa de campo, foi utilizada, como inspiração, a base conceitual sobre hospitalidade, anteriormente contextualizada (Derrida, 1999; Camargo, 2006, 2015, 2019, 2021; Lashley, 2006, 2007, 2015; Dencker, 2013; Grinover, 2013; para citar alguns autores). Assim, os blocos de questões foram formulados de maneira que se pudesse compreender o significado do encontro entre residentes e turistas, a partir da relação entre dar e receber, sustentada pela *Teoria da Dívida* (MAUSS, 2003).

Com relação às questões referentes aos cariocas e à própria cidade do Rio de Janeiro, a base teórica apreendida na pesquisa bibliográfica norteou a formulação das questões do instrumento de pesquisa. Além disso, orientaram o balizamento das questões formuladas os dados do Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano Sustentável, instituído pelo Projeto de Lei Complementar nº 44/2021 (SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO, 2021) e da enquete de consulta pública¹⁰ para elaboração do novo Plano Diretor, disponibilizada pela Secretaria Municipal de Planejamento Urbano (CGPP), com colaboração do Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos (IPP).

Assim, tendo como eixos os temas anteriormente mencionados, o questionário envolveu 25 questões direcionadas aos residentes da cidade do Rio de Janeiro e de sua Região Metropolitana, um bloco com o breve perfil dos respondentes e mais quatro blocos temáticos com perguntas abertas, para assegurar a apreensão das percepções dos residentes da cidade enquanto anfitriões na relação com o turista que visita a cidade do Rio de Janeiro.

¹⁰Enquete para consulta sobre a revisão do Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano Sustentável da cidade do Rio de Janeiro, disponível no site: <https://planodiretor-pcrj.hub.arcgis.com/pages/enquete-publica#enquete>

O primeiro bloco temático, “O carioca e a cidade do Rio de Janeiro”, pretendeu apreender o significado da cidade e do próprio “ser” carioca, a partir da auto definição do residente e, da sua compreensão sobre a relação com a própria cidade do Rio de Janeiro.

O segundo bloco temático, “Significado da relação do carioca com o turista”, buscou compreender a percepção dos residentes sobre o significado atribuído à sua relação com os turistas. Dessa forma, se buscou apreender quais as suas impressões sobre a maneira de receber e de se relacionar com os turistas e suas percepções sobre essa interação, no contexto anterior à *Pandemia da Covid-19*.

O terceiro bloco temático, “Perfil preferencial do turista”, buscou investigar eventuais preferências e/ou eventuais restrições com relação à origem dos turistas e as motivações que induzem a interação com os mesmos.

Por fim, o quarto bloco temático, “Significado da projeção da relação do carioca com o turista”, buscou, assim como o segundo bloco temático, compreender a percepção dos residentes sobre o significado atribuído à sua relação com os turistas, em termos de projeção dessa interação no contexto *pós-Pandemia da Covid-19*. Sobre este último bloco temático, cabe ainda destacar que, uma vez que a pesquisa foi realizada em meio à Pandemia, no começo do ano de 2022, naquele momento somente era possível se trabalhar com projeções de cenários. Para efeito dessa pesquisa, considera-se o pós-Pandemia o período a partir de declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS) sobre o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) referente à Covid-19, em 5 de maio de 2023 (OPAS, 2023).

É importante ressaltar, ainda, que a validação do protótipo de questionário aconteceu na etapa posterior à Qualificação de Mestrado, quando foram sugeridas possíveis mudanças no roteiro apresentado e o mesmo foi ajustado para se adequar às questões identificadas. Além disso, foi realizado um teste piloto ou teste de campo, com dez respondentes de conhecimento da pesquisadora, como um meio de validar o instrumento de pesquisa e o seu conteúdo, e promover possíveis melhorias nas questões formuladas e no seu formato (CRESWELL, 2007).

Ainda, após a etapa de Qualificação de Mestrado e os devidos ajustes no questionário, conforme as contribuições da banca, foram cumpridos os requisitos sobre os procedimentos éticos para desenvolvimento da pesquisa. Para tal, realizou-

se a submissão do projeto de pesquisa com vistas à aprovação prévia do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFRJ para o desenvolvimento da pesquisa.

Nessa etapa o projeto foi submetido à Plataforma Brasil¹¹ em 29 de outubro de 2021, uma vez que a pesquisa envolve seres humanos. O mesmo foi aprovado em 09 de dezembro de 2021, conforme pode ser visto no “Parecer consubstanciado do CEP”, no Anexo 1 da presente dissertação.

Após a validação do teste piloto com dez respondentes, deu-se início à pesquisa de campo, no mês de janeiro de 2022, com a divulgação e a disponibilidade do link do questionário para residentes da cidade do Rio de Janeiro e Região Metropolitana, no endereço *on-line* <<https://pt.surveymonkey.com/r/bemmequer-malmequer>>. Este ficou disponível para preenchimento por um período de três meses, até o mês de abril de 2022, tendo em vista a demora, em termos de aderência voluntária ao processo, como previsto no caso de pesquisas realizadas no ambiente *on-line*.

4.2.3) Pesquisa de Campo

Para compreender como os residentes da cidade e da Região Metropolitana se percebem como anfitriões nas relações de hospitalidade com os turistas e a sua projeção no *pós-Pandemia da Covid-19*, a pesquisa de campo compreendeu a aplicação de questionários *on-line* semiestruturados, tendo como ponto de partida os temas previamente descritos, envolvendo perguntas majoritariamente abertas, direcionados a esses residentes, maiores de 18 anos.

Com este intuito, o estudo de campo foi desenvolvido por meio de uma pesquisa do tipo *e-survey* de caráter exploratório, com o levantamento de dados apoiado em um formulário *on-line*, apresentado no Apêndice 1 da presente

¹¹ A Plataforma Brasil é uma base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos para todo o sistema CEP/Conep. Ela permite que as pesquisas sejam acompanhadas em seus diferentes estágios - desde sua submissão até a aprovação final pelo CEP e pela Conep quando necessário - possibilitando inclusive o acompanhamento da fase de campo, o envio de relatórios parciais e dos relatórios finais das pesquisas (quando concluídas). O sistema permite, ainda, a apresentação de documentos também em meio digital, propiciando ainda à sociedade o acesso aos dados públicos de todas as pesquisas aprovadas. Pela Internet é possível a todos os envolvidos o acesso, por meio de um ambiente compartilhado, às informações em conjunto, diminuindo de forma significativa o tempo de trâmite dos projetos em todo o sistema CEP/CONEP. Disponível em: [Plataforma Brasil \(saude.gov.br\)](http://Plataforma%20Brasil%20(saude.gov.br)),

dissertação, que permitiu o auto-preenchimento, com a participação voluntária de qualquer residente da cidade do Rio de Janeiro e Região Metropolitana por meio de um *link* para preenchimento do formulário. O programa *SurveyMonkey*¹² foi utilizado para tal, visto que envolve uma plataforma disponível por meio do acesso à internet, já utilizada no âmbito do *Núcleo de Pesquisa em Turismo da Unigranrio (NPTU)*, no qual a presente pesquisa está também ancorada.

Esse tipo de programa se baseia em formulários na *web* associados a um banco de dados para armazenar as respostas, podendo se associar a um software de estatística para realizar previamente as análises desejadas. No caso da presente pesquisa, as respostas coletadas foram importadas e sistematizadas tanto no *Microsoft Excel* como no software *MAXQDA 2022 Analytics Pro*.

Quanto ao público respondente, a pesquisa de aderência voluntária, no período de janeiro a abril de 2022, atingiu um universo de 88 residentes da cidade do Rio de Janeiro, provenientes de ao menos 30 bairros da cidade, além de residentes da Região Metropolitana, conforme listagem disponibilizada no Apêndice 4. Considerando a dificuldade envolvida no processo, foram delineados caminhos para estimular a adesão voluntária ao preenchimento do questionário e, desta forma, ser assegurada uma certa pluralidade de percepções sobre o tema em foco.

O projeto inicial para a realização da pesquisa de campo seria a aplicação face-a-face de questionários semiestruturados dirigidos aos residentes da cidade aleatoriamente escolhidos em locais variados do Rio de Janeiro. Este tipo de levantamento permitiria, além da garantia de um amplo espectro de respostas, a observação e vivência do campo. Porém, devido ao momento pandêmico mais crítico durante o período previsto para o campo, com a impossibilidade de realização de pesquisas face-a-face, foi necessária a adaptação metodológica da proposta original, com a utilização de pesquisas *on-line (e-Survey)*, por meio de questionários *auto-aplicados* (GIL, 2008).

Importante mencionar ainda que, com a evolução da tecnologia, emerge também a necessidade de um processo mais rápido para a obtenção de informações. E, com isso, novos métodos para obtenção e tratamento de dados pela

¹²SurveyMonkey é software de desenvolvimento de pesquisas online, que provê pesquisas personalizáveis gratuitas ou pagas, bem como uma suíte de programas *back-end* que inclui análise de dados, seleção de amostras, eliminação de vieses, e ferramentas de representação de dados. Disponível em: <https://www.surveymonkey.com/>

internet surgem como alternativa e exigem que as técnicas tradicionais sejam combinadas ou substituídas por novas ferramentas que proporcionem dinamismo, eficiência e confiabilidade (Zhang, 2000).

Todavia, independentemente do formato, presencial ou *on-line*, o questionário permitiu um levantamento preliminar de expectativas, sentimentos e vivências, entre outros pontos relevantes para a reflexão proposta. Entendeu-se, portanto, que este seria o caminho mais viável no momento da *Pandemia* para se buscar compreender as opiniões e a percepção dos residentes da cidade do Rio de Janeiro e Região Metropolitana, por meio do sentido atribuído à relação com os turistas, e também em termos de expectativas projetadas no contexto *pós-Pandemia da Covid-19*.

Nesse sentido, Gil (2008) destaca algumas vantagens dos questionários *auto-aplicados*, como alternativa metodológica:

a) possibilitam que um grande número de pessoas seja alcançado, mesmo que em áreas geográficas distintas, especialmente com a sua disseminação por meio digital;

b) implicam menores gastos, visto que não há a necessidade de treinamento de pesquisadores, como ocorre na pesquisa face-a-face;

c) garantem o anonimato das respostas;

d) permitem a resposta ao questionário no horário mais conveniente para os respondentes;

e) a potencial influência de opiniões na condução de perguntas aos entrevistados pode ser minimizada.

Contudo, limitações com relação a essa modalidade de questionários são também reconhecidas pelo autor:

a) não se sabe a circunstância na qual o questionário será respondido, o que pode influenciar também a qualidade das respostas;

b) não há garantia de preenchimento por todas as pessoas que recebem o convite para responder ao questionário, o que pode comprometer a variedade de respostas;

c) o número de perguntas deve ser reduzido, uma vez que questionários extensos podem resultar na desistência do processo;

De fato, muitas dessas vantagens e limitações foram observadas durante o período da pesquisa de campo. Principalmente no que concerne a preservação do

anonimato e variedade de pessoas alcançadas; e a não garantia de respostas de todas as pessoas em posse do *link* de acesso ao questionário e alta taxa de desistência devido à extensão do questionário e modelo de perguntas abertas.

Cabe salientar que, a proposta inicial da pesquisa precisou ser adaptada metodologicamente, principalmente por conta do contexto da *Pandemia da Covid-19*, que exigiu o formato *on-line*, conforme explicado anteriormente. Sendo assim, os questionários que na origem deveriam ser aplicados presencialmente e dirigidos apenas aos cariocas nascidos e residentes da cidade, passaram a ser disponibilizados *on-line*, por adesão voluntária, também aos residentes de toda a Região Metropolitana do Rio de Janeiro.

Tendo em vista as limitações apresentadas, a disseminação e a divulgação da pesquisa foi ampla e cuidadosa para que se pudesse atingir a população da cidade e da Região Metropolitana. Nesse sentido, as redes sociotécnicas ou Redes Sociais Virtuais (RSV) foram importantes nessa dinâmica, pois agregam no ambiente da internet uma grande diversidade de indivíduos. Dentre as RSV que foram utilizadas para a sensibilização de potenciais respondentes, cabe citar o *Whatsapp*, o *Facebook* e o *Instagram* como principais canais de contato com os residentes interessados em contribuir com a pesquisa.

Ainda sobre as RSV, cabe salientar que elas permitem que as barreiras de distância e/ou físicas fossem transpostas e, conforme discutido por Costa (2018), nesse caso os indivíduos podem ser sensíveis às informações recebidas pela sua rede. Pode haver, desta forma, uma maior vontade em colaborar e participar de uma pesquisa disseminada pela rede pessoal de contatos, o que tende a estimular a vontade de colaboração com o estudo.

O método denominado como Bola de Neve Virtual (COSTA, 2018) foi um caminho importante para a pesquisa online, visto que se iniciou pela disponibilização do *link* de acesso ao questionário eletrônico pela RSV *Whatsapp*. Como em uma estratégia viral, a disponibilização do *link* do questionário multiplicou-se, na medida em que no corpo da mensagem enviada pela RSV, além da apresentação da pesquisa, encorajava-se o compartilhamento da mesma com a rede de contatos de quem recebeu e/ou respondeu à pesquisa (COSTA, 2018).

Empregou-se esta técnica de disseminação tanto pelas RSV pessoais, como do NPTU, GAPIS e Núcleo Sinergia, visto que estes envolvem uma variedade de

contatos com potencial para atingir ao público de interesse. Além disso, foram utilizados os canais de contato via *e-mail*, tanto do Programa EICOS, como também da ferramenta de envio de questionário do próprio programa *SurveyMonkey*, que possui a base de contatos de respondentes de pesquisas no âmbito do NPTU.

4.2.4) Sistematização, interpretação e análise dos dados

Após a pesquisa de campo, a etapa de sistematização, interpretação e análise das informações obtidas permitiu a estruturação do material levantado e a busca pelo sentido das respostas com relação ao objetivo formulado. Concluída a fase de sistematização dos dados obtidos por meio de uma leitura aprofundada e codificação dos questionários obtidos, a fase de interpretação dos resultados buscou apreender um sentido mais amplo das respostas, conectando-as a outros conhecimentos anteriormente assimilados. Segundo Gil (1999), a análise permite a organização dos dados com relação ao problema proposto pela investigação. Para essa dissertação, as informações obtidas por meio do estudo de campo foram interpretadas e analisadas a partir dois procedimentos, a organização e limpeza dos dados no programa *Microsoft Excel*, para posterior análise qualitativa por meio do software *MAXQDA 2022 Analytics Pro*. Além disso, também foi utilizada a técnica de Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011), como inspiração para a interpretação e categorização das respostas, baseada na definição de temas de análise a priori, tendo como apoio os blocos do questionário.

Como a pesquisa de campo incluiu a aplicação de questionário semiestruturado com perguntas majoritariamente abertas direcionados à um universo amplo, com 88 respondentes, foi necessário o uso de alguns programas para a sistematização e processamento das informações obtidas, como o *MAXQDA 2022 Analytics Pro*. Essa ferramenta para a organização das informações permite que, por meio de funcionalidades como a quantificação na análise de textos, se explore o vocabulário ou o conteúdo de textos, mesmo em casos de grandes volumes de informações (*MAXQDA 2022 Analytics Pro*, s.d.). O *MAXQDA* é, portanto, um *software* acadêmico para análise de dados qualitativos e métodos mistos de pesquisa.

Segundo Alves *et al* (2015, p.122) programas como o utilizado “organiza e categoriza informações textuais. Além disso, ajuda a descobrir tendências e a sistematizar análises, facilitando uma rápida reexaminação dos dados”. O *software* pode ser um facilitador do processo analítico, porém não substitui “a responsabilidade do pesquisador na interpretação substantiva dos resultados” (ALVES *et al*, 2015, p. 124)

Portanto, a análise qualitativa apoiada pelo Programa *MAXQDA 2022 Analytics Pro* representou a ferramenta inicial para a organização das informações obtidas e para a definição de temas prioritários para a análise, segundo a técnica de Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011). Assim, os temas focais para a Análise de Conteúdo foram delimitados *a priori*, dessa maneira, a leitura crítica e aprofundada de todas as informações obtidas na pesquisa de campo foi categorizada a partir dos temas de análise orientados pelos blocos da pesquisa, conforme a seguir:

- 1) Significado da cidade do Rio de Janeiro;
- 2) Significado da relação entre residentes e turistas no contexto anterior à *Pandemia da Covid-19*;
- 3) Significado da projeção da relação entre residentes e turistas no contexto posterior à *Pandemia da Covid-19*.

Ao adotar este percurso se buscou apreender as subjetividades das mensagens contidas nas respostas ao questionário segundo uma análise qualitativa do objeto de investigação. Segundo Minayo (2012, p.626):

O percurso analítico e sistemático, portanto, tem o sentido de tornar possível a objetivação de um tipo de conhecimento que tem como matéria prima opiniões, crenças, valores, representações, relações e ações humanas e sociais sob a perspectiva dos atores em intersubjetividade. Desta forma, a análise qualitativa de um objeto de investigação concretiza a possibilidade de construção de conhecimento e possui todos os requisitos e instrumentos para ser considerada e valorizada como um construto científico.

Entende-se, assim, que a Análise de Conteúdo, conforme anteriormente descrito, decodifica qualitativamente as informações obtidas na pesquisa de campo. Segundo Bardin (2011) ao contrário da linguística, que se ocupa da linguagem verbal, suas formas e seu funcionamento, a Análise de Conteúdo é um método empírico que procura conhecer aquilo que está por trás das palavras, ou seja, “é uma busca de outras realidades por meio das mensagens” (BARDIN, 2011, p.50).

Cavalcante et al (2014) argumentam ainda que a Análise de Conteúdo é composta por procedimentos sistemáticos, que compreende técnicas que proporcionam o levantamento de indicadores, permitindo a inferência de conhecimentos sobre as mensagens analisadas e a compreensão de suas significações.

Ela se desenvolve, portanto, em três fases, ou “pólos cronológicos” de acordo com Bardin (2011): (a) pré-análise; (b) exploração do material; e (c) tratamento dos dados, inferência e interpretação.

Na presente pesquisa, a pré-análise se referiu à organização do material obtido por meio de uma “leitura flutuante” do seu conteúdo, para que em seguida fossem feitas escolhas, hipóteses fossem formuladas e o material pudesse ser preparado para a análise (CAVALCANTE *et al*, 2014). Na fase de exploração do material, foram organizadas as impressões e informações priorizadas na pré-análise. Nesta fase, que consistiu essencialmente em operações decodificação das respostas, foi realizado: o recorte de informações (escolha de unidades de registro que podem constituir palavras, frases, temas, entre outros); a decomposição ou enumeração das ocorrências (escolha de regras de contagem, que podem ser de palavras, por exemplo) e; a classificação e a agregação das informações (escolha de categorias teóricas ou empíricas para as palavras e informações devidamente organizadas). (CAVALCANTE *et al*, 2014; BARDIN, 2011)

As informações obtidas foram organizadas segundo as categorias temáticas definidas a priori. Nesse sentido, a primeira categoria de análise foi o “significado da cidade do Rio de Janeiro”, em que se buscou apreender informações que dessem pistas sobre a relação dos residentes com a cidade e com o próprio “ser carioca”. A segunda categoria de análise “significado da relação entre residentes e turistas no contexto anterior à *Pandemia da Covid-19*”, priorizou a leitura de informações que apoiassem a compreensão da autopercepção dos residentes sobre a maneira como se estabeleciam as trocas e relação com os turistas no período *pré-Pandemia*. Por fim, a categoria “significado da projeção da relação entre residentes e turistas no contexto posterior à *Pandemia da Covid-19*”, assim como no caso da categoria anterior, buscou a agregação de informações sobre a percepção referente à relação com turistas, porém a partir de sua projeção para o contexto posterior à *Pandemia*.

Na última etapa de tratamento dos dados foram utilizados procedimentos estatísticos apoiados pelos programas *Microsoft Excel* e *MAXQDA 2022 Analytics*

Pro, que geraram quadros, gráficos e figuras, como a “nuvem de palavras” para sintetizar e destacar as principais informações obtidas (BARDIN, 2011).

Na presente pesquisa, a técnica de “nuvem de palavras”¹³, representou um caminho para a interpretação das respostas obtidas, por meio da recorrência de palavras-chave ou adjetivos sobre determinados tópicos. Por meio desse recurso gráfico da “nuvem de palavras” foi possível visualizar as principais tendências com relação às percepções dos residentes da cidade do Rio de Janeiro. Nesse sentido, a abordagem quantitativa foi utilizada para gerar as bases iniciais em apoio às análises qualitativas pretendidas.

¹³ Também conhecida como *wordclouds*, a nuvem de palavras pode ser gerada utilizando o website <https://www.maxqda.com/>

5 HOSPITALIDADE CARIOCA E A RETOMADA DO TURISMO PÓS-PANDEMIA DA COVID-19 NO RIO DE JANEIRO

Para entender como o residente da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro se percebe como anfitrião na relação de hospitalidade com o turista e como ele se projeta nessa relação, no contexto de retomada do turismo na cidade no *pós-Pandemia da Covid-19*, os resultados da pesquisa de campo serão apresentados a seguir.

Os insumos para esta reflexão foram gerados a partir da aplicação de questionário online com 88 residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, entre os meses de janeiro e abril de 2022. Cabe ressaltar que para efeito dessa dissertação, conforme anteriormente explicitado no referencial teórico, o carioca é entendido em seu sentido amplo, sendo consideradas, na pesquisa, as percepções dos residentes tanto da cidade, como da Região Metropolitana do Rio de Janeiro¹⁴. A distribuição do universo da pesquisa de acordo com sua residência está disponibilizada no Apêndice 2 da presente dissertação.

Para identificar o perfil dos respondentes foram considerados gênero, faixa etária, estado civil e, nível de escolaridade. Além disso, também foi registrado o bairro de residência, visto que a relação com a cidade e com os turistas pode variar de acordo com a vivência e a própria identificação do respondente com o seu bairro de residência. Afinal, conforme afirma Pesavento (2007, p.19) “uma cidade é objeto de muitos discursos”, além de ser diversa para cada um dos que a habita, mostrando-se como um “organismo complexo” (FERNANDES e MEIRINHOS, 2008, p.128).

Com relação a gênero, a maioria dos respondentes foi de mulheres (72%). A faixa etária predominante do universo pesquisado foi de 35 a 44 anos (41%), embora as demais faixas etárias também tenham sido representadas (Apêndice 3).

Com relação ao estado civil dos respondentes, apesar de a maioria (53%) se enquadrar na categoria “solteiro (a)”, aproximadamente 41% se identificou como casado e/ou em união estável.

¹⁴ O público residente da Região Metropolitana representou aproximadamente 14% das respostas.

No que se refere à escolaridade, a maioria dos respondentes tem nível de pós-graduação ou ensino superior completos (47%).

Sobre o bairro de residência, apesar de bairros da Zona Sul carioca terem tido maior destaque no universo pesquisado (39%), pelo menos 30 bairros da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro foram também registrados. No Apêndice 4 é possível visualizar a lista de bairros e municípios dos respondentes.

5.1 Significado da cidade do Rio de Janeiro

Conforme discutido nos capítulos teóricos, a relação de hospitalidade entre visitantes e visitados pode envolver diversas nuances a depender das experiências na cidade vividas pelos dois atores. A pesquisa realizada reafirmou também que as trocas entre residentes e turistas são marcadas pelos mais diversos sentimentos, conforme sintetizado a seguir.

Buscou-se entender, portanto, a que cidade e que experiência nela os residentes se referiam, para então, se buscar aprofundar na interpretação sobre as trocas e vivências entre visitantes e visitados.

Assim, os residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro foram convidados a refletir sobre o que é ser carioca, sobre suas impressões sobre a cidade e, sobre a sua própria relação com o Rio de Janeiro.

Para tal, a primeira questão formulada se relacionou ao que é "ser Carioca". A nuvem de palavras representada da Figura 2 ilustra os termos mais recorrentes.

Figura 2: Nuvem de palavras que sintetiza o significado de “ser carioca” segundo os respondentes



Fonte: Elaboração própria (2023)

Foi interessante observar nessa questão que adjetivos relacionados ao sentido de hospitalidade foram recorrentemente mencionados, como “alegre”, “solidário”, “receptivo”, “comunicativo”, “amigável”, além de “hospitaleiro”. Uma vez que “a hospitalidade de uma cidade é construída a partir da relação de estima entre o espaço habitado e os moradores” (IRVING et al, 2011, p. 434), esses adjetivos para se autodefinir parecem indicar uma visão positivada sobre si mesmo e também em termos de predisposição para a relação com os turistas.

“Alegre” foi o termo mais utilizado para definir o “ser Carioca”, o que parece em sintonia com a literatura especializada consultada. Cabe ressaltar, ainda, que termos de conotação positiva tiveram mais menções, apesar de alguns adjetivos pejorativos como “esperto”, “malandro”, “marrento”, “folgado” e “mal-educado”, terem sido também citados na pesquisa. Os adjetivos positivados na autoimagem podem ter influência na própria percepção da relação com o turista, uma vez que a “alegria” e “amigabilidade” do residente conferem um diferencial na imagem construída sobre a própria cidade (IRVING et al, 2011).

Quando indagados sobre as características que menos se relacionariam ao “ser carioca”, a Figura 3 sintetiza alguns dos termos mencionados pelos residentes.

Figura 3: Nuvem de palavras que sintetiza as características não relacionadas ao “ser carioca”



Fonte: Elaboração própria (2023)

Os residentes pontuaram, portanto, não ser o carioca “triste”, “pontual”, “formal” e “preguiçoso”. Da mesma forma, adjetivos como “educado”, “frio”, “antipático”, “chato” e “mal-humorado” não estariam também sintonizados com o que seria o jeito carioca de ser. E, ironicamente, contrariando o que se difunde na mídia sobre os moradores da cidade, menções de que os cariocas não seriam “hospitaleiros” ou “malandros” também foram registradas pela pesquisa. Contudo, de maneira geral, na pesquisa realizada, a autoimagem dos residentes sobre o “ser carioca” parece ir de encontro ao referencial consultado a respeito do tema, especialmente no que concerne à construção do imaginário sobre a cidade associado ao modo de vida “despojado” e “alegre” de seu residente.

Ao se discutir sobre o jeito carioca de ser, à luz da noção de hospitalidade ancorada na *Teoria da Dádiva* é interessante observar que muitos dos pressupostos para o estabelecimento de trocas entre anfitriões e visitantes estão permeados nas respostas obtidas na pesquisa. Quando se afirma serem os cariocas “solidários”, “receptivos” e “amigáveis” e não serem “frios”, “antipáticos” e “formais”, por exemplo, parece haver o reconhecimento da predisposição para o estabelecimento de trocas orientadas pela Dádiva.

Além de buscar entender a percepção de quem recebe sobre si mesmo, o primeiro bloco do questionário se dirigiu, ainda, à compreensão do lugar no qual as interações acontecem, ou seja, a cidade do Rio de Janeiro. Como observa Grinover (2009, p.166) ao se buscar “apreender uma determinada organização social por meio da leitura do espaço urbano que ela ocupa, estamos não só decodificando

seus símbolos, mas dando a esses um significado que varia conforme os conhecimentos de que dispomos”. Nesse sentido, os residentes foram incentivados a sintetizar em até três palavras as características que mais associam à cidade do Rio de Janeiro. A Figura 4 sintetiza a nuvem de palavras com relação à percepção dos residentes sobre a cidade do Rio de Janeiro.

Figura 4: Nuvem de palavras que sintetiza as impressões sobre a cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Elaboração própria (2023)

Confirmando o debate da literatura especializada, o qualificativo emblemático “maravilhosa” foi o adjetivo mais utilizado para se referir à cidade do Rio de Janeiro. Além desse, os adjetivos “linda” e “bela” foram também recorrentes, seguidos de alguns de sentido negativado como “perigosa”, “violenta” e “caótica”. Assim, pode-se afirmar que parece haver um sentido de admiração geral pela beleza da cidade, também associado a um sentido de insegurança e caos urbano.

É interessante observar, ainda, que os resultados parecem ilustrar a consolidação do imaginário sobre a própria cidade, também apoiado na articulação entre patrimônio natural e modo de vida, conforme explicitado no referencial teórico a respeito da cidade, sua pluralidade e como ela é interpretada por aqueles que a visitam. Além disso, conforme também observado na pesquisa de Irving et al (2011), a questão urbana inspira olhares contrastantes sobre a cidade, traduzidos em uma imagem simultaneamente positivada e negativada, uma cidade entendida como “maravilhosa” e “divertida”, mas que também sofre com problemas relacionados à desigualdade social, à violência urbana.

E foram justamente as mazelas da cidade que tiveram destaque na questão seguinte, referente às características que menos deveriam estar associadas à cidade do Rio de Janeiro. A Figura 5, a seguir, sintetiza a nuvem de palavras com relação a essa questão.

Figura 5: Nuvem de palavras que sintetiza as impressões sobre características que menos se associam à cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Elaboração própria (2023)

As palavras de maior recorrência foram “segura”, “organizada” e “limpa”, o que traduz, uma vez mais, a insatisfação do residente com relação, principalmente, à segurança pública e à infraestrutura da cidade, problemas crônicos do Rio de Janeiro. Questões relacionadas à acessibilidade reduzida, à condução de políticas públicas, aos altos custos de moradia e, conseqüentemente, à desigualdade social da cidade tiveram também destaque nas respostas obtidas.

Traduzindo este debate para o Sistema de Dídivas, conforme referencial apoiado em Ferraz (2013), os resultados obtidos sugerem, ainda, problemas na qualidade ambiental da cidade. A autora sugere que quando problemas dessa ordem são reconhecidos pelos cidadãos pode haver o comprometimento da dinâmica da hospitalidade urbana. Uma vez que a qualidade ambiental urbana “incrementa os ambientes formais e informais de trocas espalhados pelas cidades que proporcionam novos contatos e interações” (FERRAZ, 2013, p.20).

A última questão do bloco envolvendo as impressões dos residentes, sobre o que é ser carioca e sobre o significado da cidade do Rio de Janeiro, se concentrou

na qualidade da relação dos respondentes com a cidade. A Figura 6 sintetiza essa relação.

Figura 6: Nuvem de palavras que sintetiza o significado da relação com a cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Elaboração própria (2023)

“Amor” e “alegre” foram as palavras mais recorrentes a respeito da conexão com o Rio de Janeiro. No geral, termos de conotação positiva tiveram maior presença nas respostas obtidas na pesquisa. Mas alguns residentes expressaram um sentimento ambíguo de amor e ódio pela cidade, ou reconheceram um vínculo contraditório na relação com a sua cidade.

Ao refletir a respeito dos sentimentos do residente relacionados à cidade, cabe destacar que, em geral, a percepção positiva, apesar de alguns aspectos problemáticos também terem sido reconhecidos. Importante enfatizar que, conforme anteriormente discutido nos capítulos teóricos, a relação de hospitalidade se constrói a partir da experiência vivida em um dado lugar. Assim, se a predominância de sentimentos positivos com relação à cidade é experimentada pelos residentes, é provável que trocas positivas com a cidade sejam experimentadas também pelos visitantes.

5.2 Significado da relação entre residentes e turistas no contexto anterior à *Pandemia da Covid-19*

Para abordar a temática do significado da relação entre residentes e turistas no contexto anterior à *Pandemia da Covid-19*, em primeiro lugar, foi solicitado aos

respondentes que refletissem sobre a sua maneira de receber e se relacionar com os turistas em até três palavras que melhor traduzissem esse processo. A Figura 7, a seguir, sintetiza os resultados da pesquisa sobre essa questão.

Figura 7: Nuvem de palavras que sintetiza a maneira do residente receber e se relacionar com os turistas



Fonte: Elaboração própria (2023)

Nessa questão os termos mais recorrentes foram “acolhedor”, “hospitaleiro”, “simpatia”, “receptivo” e “alegre”. Assim, com base no referencial teórico que orienta a presente dissertação, conforme discutido por Lashely (2015), é possível afirmar, portanto, que o sentido da “hospitalidade altruísta” esteve presente nas respostas obtidas, visto que os termos mencionados se relacionam diretamente a este sentido.

Contudo, algumas respostas estiveram também associadas a um sentido oportunista atribuído a essa relação, expresso pelo interesse em se tirar vantagem no processo. Nesse sentido, termos como “interesseiro” foram mencionados conjuntamente com os adjetivos positivos elencados anteriormente. Outros termos negativados sobre si mesmo na relação com o visitante foram também registrados na pesquisa como “malandragem”, “desonesto”, “golpe” e “oportunismo”.

Assim, foi possível apreender que, embora a cordialidade e o sentido de receptividade e acolhida estejam atreladas ao “jeito carioca de receber” os turistas, essa não é a única interpretação dessa dinâmica. Esse paradoxo pode ter consequências na própria experiência turística na cidade, visto que o imaginário coletivo e os “estereótipos turísticos” (MACHADO, 2012) podem representar motivações para a escolha ou restrições para aqueles que desejam visitar a cidade. A imagem de “malandro”, muitas vezes atribuída ao carioca, poderia, assim,

desencadear comportamentos de cautela e desconfiança no turista, o que poderia até mesmo comprometer a sua experiência na cidade.

Para melhor interpretar essa relação, foi solicitado ao residente que se recordasse do contexto anterior à *Pandemia da Covid-19*, para se buscar entender o que se considerava mais positivo na relação com turistas. O resumo das informações obtidas com relação a essa questão está apresentado graficamente na Figura 8, a seguir.

Figura 8: Nuvem de palavras que sintetiza o que os residentes consideravam mais positivo na relação com os turistas anteriormente à Pandemia



Fonte: Elaboração própria (2023)

A “receptividade”, a “troca”, o “acolhimento”, o “intercâmbio cultural” e a “hospitalidade” foram as qualidades reconhecidas pelos residentes ao acessarem a memória do período *pré-Pandêmico*. Também foi mencionada a valorização da situação relacionada ao contato presencial com turistas, como “proximidade” e “convívio”.

Esses termos parecem indicar a satisfação do residente com o contato humano, sua vocação para o receber, o trocar, o retribuir, através do intercâmbio cultural. Ou seja, as nuances da hospitalidade interpretadas pelo viés da *Teoria da Dívida* parecem estar refletidas na percepção sobre as relações entre os residentes e os turistas no cotidiano do encontro na cidade.

Pretendeu-se ainda, na pesquisa, compreender o que era entendido como mais problemático na relação com os turistas, no contexto anterior à *Pandemia da Covid-19*. A Figura 9, a seguir, sintetiza as informações obtidas com relação a essa questão.

Figura 9: Nuvem de palavras que sintetiza o que os residentes consideravam mais negativo na relação com os turistas anteriormente à Pandemia



Fonte: Elaboração própria (2023)

Os termos com mais mencionados foram “violência” e “insegurança” que, curiosamente, expressam a percepção do próprio residente com relação à cidade. Assim, o cotidiano permeado pela violência e sensação de insegurança tende a, potencialmente, influenciar as relações entre visitantes e visitados, uma vez que trocas pautadas pela desconfiança e medo podem ser resultantes da situação vivenciada, por ambos, na cidade do Rio de Janeiro.

Foi também registrado que o “oportunismo”, o “desrespeito” e o sentido de “exploração” são pontos negativos na relação entre residentes e turistas. Essas e outras observações, por meio de termos como “despreparo”, “descaso”, “desinformação” e “esperteza”, parecem traduzir um problema potencial na experiência turística na cidade e, também, ter reflexos no próprio papel dos anfitriões nessa dinâmica. Nesse caso, conforme anteriormente discutido, é importante enfatizar o papel das políticas públicas de turismo na articulação entre a qualidade da vivência do visitante e a qualidade de vida do próprio anfitrião (IRVING, 2009). Uma cidade que não dá oportunidade aos seus cidadãos, geraria também um contexto de anfitriões oportunistas? Uma gestão urbana que não investe em infraestrutura, meios de informação e comunicação, poderia ter consequências também na relação entre visitantes e residentes? Como uma gestão urbana que não investe em qualificação da mão de obra local e valorização do cidadão, poderia induzir uma relação amistosa entre moradores e visitantes? Esses são alguns questionamentos que a pesquisa não tem a pretensão de responder, mas que

instigam a reflexão sobre caminhos a serem trilhados em políticas públicas e/ou pesquisas futuras.

Para além dos questionamentos anteriores, a pesquisa buscou também compreender como ocorre o contato com os turistas que visitam a cidade, para que seja possível apreender os locais onde se observa esse encontro e mapear a procedência de turistas que despertam maior ou menor empatia dos residentes.

Como filtro para prosseguir na análise dessas questões, se buscou entender, primeiramente, a frequência de contato desses residentes com os turistas e foi possível apreender que a maioria dos respondentes da pesquisa tem algum contato com turistas, seja eventual ou frequentemente em seu cotidiano (86%). Apenas a minoria, 13%, não tem nenhum contato regular com os turistas e, por isso, não respondeu às perguntas seguintes do questionário sobre os locais de encontro e eventual empatia pela procedência de turistas.

Daqueles que responderam ter contato regular com turistas, a maior parte mencionou esses encontros, principalmente, nas praias e na Zona Sul da cidade, seguidas dos atrativos turísticos mais consolidados como “cartões-postais”, locais de maior circulação de turistas. Além dos bares, e do bairro de Copacabana (bairro da Zona Sul), importante polo turístico da cidade, os bairros da Lapa, do Centro e de Santa Teresa também foram mencionados.

Com relação às impressões dos residentes sobre as diferentes procedências de turistas, em termos de empatia, os Estados Unidos foram o país mais citado. Em seguida, as respostas foram mais genéricas, não sendo, em geral, citados países em específico, mas mencionados “países da Europa e da América Latina” como origem de turistas que inspiram maior empatia dos residentes da cidade. Apenas Argentina e Portugal foram mencionados diretamente e, “todos” também representaram algumas das respostas obtidas. Como justificativa para não escolher um país ou região específicos de preferência foi mencionado que haveria o interesse do residente pela “diversidade de culturas” e, sendo assim, esses estariam abertos à pluralidade dos visitantes, não fazendo distinção das localidades de procedência, segundo transcrição de algumas respostas obtidas.

Como justificativa pela preferência por norte-americanos e turistas procedentes de países europeus foi mencionado haver maior interesse por eles no plano econômico, pois, em tese, esses teriam maior poder aquisitivo. Foi mencionado,

ainda, que cariocas e brasileiros são “eurocentrados” e parece haver nesse caso, uma “posição de subalternidade que os povos do sul global têm em relação ao norte global”, conforme transcrição de um dos questionários da pesquisa. Sobre os turistas latino-americanos e portugueses, a proximidade cultural, linguística e a facilidade de comunicação foram as justificativas para essa visão favorável.

Com relação à procedência de regiões do Brasil, os respondentes acreditam que os cariocas têm maior empatia dirigida aos nordestinos e aos brasileiros da região sul, e demais estados da região sudeste do país, em especial, os turistas mineiros. Isso porque, na interpretação dos residentes, os nordestinos são alegres e calorosos como os cariocas, o que contribui para uma maior empatia entre os moradores das duas regiões. Comentários semelhantes foram tecidos para o turista mineiro, considerado simpático, aberto e generoso. Sobre os turistas do sul os comentários obtidos tendem a indicar a leitura de terem esses um maior poder aquisitivo e serem mais educados, o que justificaria esse reconhecimento.

Os respondentes também foram instigados a pensar sobre os países e regiões do Brasil pelos quais o carioca teria menor empatia. A Argentina, os países da África e da Ásia (em geral, a China especificamente) e, os Estados Unidos (que também figurou, ironicamente, entre países que inspiram maior empatia) foram os mais mencionados. A Argentina, em especial, teve muitas menções nessa questão. E a justificativa para tal esteve geralmente apoiada na rivalidade histórica entre Brasil e Argentina, principalmente no futebol. Os países africanos tiveram a sua menção justificada pelo fato de os respondentes acreditarem que parece haver um certo preconceito e racismo estrutural no país, o que tenderia a resultar na falta de empatia por esses turistas. Sobre os países asiáticos, em especial a China, parece haver a crença de que as diferenças culturais e o desconhecimento de costumes desses visitantes tende a afastá-los dos residentes. Foi comentada, ainda, a hipótese de preconceito devido à *Pandemia da Covid-19*, visto que o *coronavírus* foi identificado, pela primeira vez, a partir de um surto de contágios em Wuhan, China, em dezembro de 2019.

No caso do Brasil especificamente, os turistas que inspiram menor empatia aos cariocas seriam provenientes principalmente de São Paulo, mas, também, ironicamente, do nordeste, do sul e do norte do país. Um certo sentido de rejeição aos paulistas parece pautado na crença de rivalidade histórica entre os residentes

dos estados do Rio de Janeiro e São Paulo e, também, por diferenças culturais. Sobre o nordeste (que curiosamente também figurou entre as regiões que atraem maior empatia do residente), foi justificado que parece haver um certo preconceito e uma “visão ultrapassada de que o nordeste é uma região pobre, atrasada [...]”, que estaria na origem de um certo sentimento de “superioridade” de cariocas frente aos nordestinos, segundo transcrição de um dos questionários da pesquisa.

Mas apesar de todas as restrições mencionadas, foi possível perceber também nesse bloco de perguntas que o carioca, em geral, está aberto ao acolhimento dos turistas que visitam a cidade. Mas ao mesmo tempo, parece clara a impressão que o “jeitinho carioca” e o “tirar proveito de turistas” estão expressos em muitas dessas relações. De modo geral, a alegria e descontração sintetizam a maneira positiva pela qual os residentes interpretam a sua relação com os turistas. Porém, a percepção sobre a violência urbana e a desigualdade social parece afetar, negativamente, o potencial da relação entre visitantes x anfitriões.

Para se pensar políticas públicas de turismo a pesquisa permitiu apreender que, por mais que muitos considerem não haver preferência clara e/ou falta de empatia por turistas de determinadas regiões do Brasil e do mundo, alguns clichês ainda marcam a relação entre cariocas e visitantes. Rivalidades entre argentinos e brasileiros, e entre paulistas e cariocas parecem ter se concretizado nas respostas obtidas, bem como questões relacionadas ao racismo estrutural e ao preconceito, o que poderia estar na origem da falta de empatia com relação aos turistas provenientes de países dos continentes africano e asiático, como anteriormente discutido.

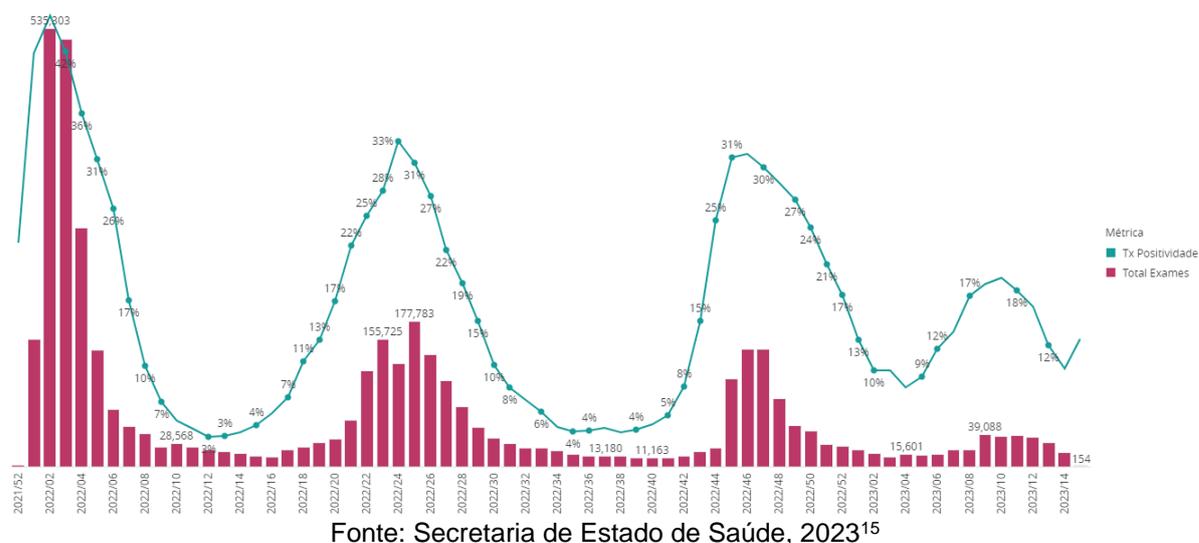
Por fim, ao analisar as respostas obtidas na pesquisa, tendo como base as trocas respaldadas pela *Dádiva*, é interessante observar que muitos dos aspectos discutidos no referencial teórico adotado nessa dissertação parecem ter permeado as impressões dos respondentes. Sentimentos genuínos associados à relação entre dar-receber-retribuir, expressos pelos termos alegria e acolhimento, bem como a importância atribuída ao intercâmbio cultural e ao contato físico direto entre turistas e residentes da cidade parecem indicar a potencialidade de experiências enriquecedoras nessa relação, tanto para os anfitriões como para os visitantes que chegam à cidade.

5.3 Significado da projeção da relação entre residentes e turistas no contexto pós-Pandemia da Covid-19

O último bloco de perguntas do questionário pretendeu apreender como os residentes projetam a relação com os turistas na dinâmica de retomada do turismo, no contexto pós-Pandemia da Covid-19. Mas nessa questão, cabe destacar que, no período em que o questionário foi disponibilizado para acesso (de janeiro a abril de 2022) se iniciava, tanto no Estado do Rio de Janeiro como no Brasil, a flexibilização de medidas de prevenção da Covid-19, como a não obrigatoriedade do uso de máscaras e, o relaxamento da restrição de viagens, por exemplo. Mas esse foi ainda um período em que eventos com aglomerações como réveillon e carnaval haviam sido cancelados na cidade, vigorando até aquele momento a exigência de comprovante vacinal para a entrada em locais fechados e viagens para determinados destinos.

Cabe elucidar, ainda, que, conforme pode ser observado na Figura 10, a seguir, no mês de janeiro de 2022 havia sido registrada uma alta de casos positivos de Covid-19 no Estado do Rio de Janeiro. Essa alta incidência no número de infectados, no período inicial de realização da pesquisa, possivelmente teve influência nas respostas obtidas.

Figura 10: Figura ilustrativa da curva de positividade do antígeno Covid-19 e total de exames realizados no Estado do Rio de Janeiro de janeiro à abril de 2022



¹⁵Disponível em: <https://painel.saude.rj.gov.br/monitoramento/covid19.html#>

Tendo em vista este contexto, a primeira questão desse bloco buscou apreender quais as expectativas dos residentes sobre a projeção da relação com os turistas, no contexto *pós-Pandemia*. A Figura 11, a seguir, ilustra a nuvem de palavras com os termos mais citados pelos respondentes.

Figura 11: Nuvem de palavras que sintetiza as expectativas dos residentes sobre a projeção da relação com os turistas no contexto *pós-Pandemia*



Fonte: Elaboração própria (2023)

Em geral, o exercício de projeção de cenários foi positivado por meio de termos como “respeitosa”, “amistosa”, “segura”, “alegre”, “cordial” e “cuidadosa”, termos que foram mencionados de maneira recorrente. É interessante observar, ainda, que entre os termos mais citados, ao menos três palavras estão vinculadas ao compromisso de respeito e de cuidados que essas trocas deveriam inspirar, no futuro, levando-se em consideração uma nova realidade de convívio no *pós-Pandemia*. Nesse sentido, aparentemente os residentes desejam uma relação futura com os turistas que além de amistosa, seja alegre e cordial, e, prioritariamente, cuidadosa e respeitosa.

Se pretendeu ainda, na pesquisa, apreender o que poderia ser mais positivo na relação com os turistas no contexto *pós-Pandemia*. A Figura 12, a seguir, representa algumas dessas expectativas dos residentes.

Figura 12: Nuvem de palavras que sintetiza a expectativa positiva dos residentes na projeção da relação com os turistas no *pós-Pandemia*



Fonte: Elaboração própria (2023)

Dentre as palavras citadas, as mais recorrentes expressaram um viés de preocupação com a retomada da economia que o aumento de turistas na cidade poderia trazer. Foi mencionado, ainda, que as “trocas”, a “receptividade”, a “convivência” e a “alegria” seriam algumas das expectativas positivas para o retorno do contato com os turistas. Ou seja, além dos benefícios econômicos os turistas poderiam trazer à cidade no *pós-Pandemia*, sentimentos diretamente relacionados ao sentido de hospitalidade, envolvendo o acolhimento e a reciprocidade, permeiam também essa visão de futuro.

Ainda nesse bloco, a última parte da pesquisa buscou, ainda, apreender os impactos negativos esperados na projeção da relação com os turistas no contexto *pós-Pandemia*. A Figura 13, a seguir, sintetiza algumas dessas expectativas.

Figura 13: Nuvem de palavras que sintetiza a expectativa negativa dos residentes na projeção da relação com os turistas no *pós-Pandemia*



Fonte: Elaboração própria (2023)

Foi possível assimilar com as respostas obtidas que a maior parte dos respondentes tem preocupação e/ou manifesta receio com os riscos e efeitos da *Covid-19*. Palavras como “insegurança”, “anti-vacina”, “variantes”, “desconfiança” e “risco” foram as mais recorrentes. É importante ainda trazer ao debate a ressalva a respeito do termo “insegurança”, ora mencionado em vinculação ao cotidiano de violência e problemas na segurança pública na cidade, e ora ligado ao medo de contágio e à possibilidade de aumento de infecções por *Covid-19* que a retomada do turismo poderia gerar.

Contudo, os pontos negativos reconhecidos nessa projeção da relação estão conectados às questões que emergiram da própria *Pandemia*, como por exemplo, o receio de aglomerações, o risco de novos contágios e variantes, o “negacionismo” e, inclusive, o aumento de violência consequente da situação social *pós-Pandemia*.

Com relação a esse item específico da pesquisa, a menção à necessidade de respeito, tanto aos residentes quanto às regras sanitárias vigentes no contexto *pós-Pandemia* se expressa como tema central. Os anfitriões da cidade do Rio de Janeiro aparentemente desejam respeito mútuo ao receberem os visitantes, como anteriormente discutido por Camargo (2021), ao discorrer sobre as leis não escritas da hospitalidade. As leis da reciprocidade, segundo as quais “anfitrião e hóspede devem honrar-se mutuamente” (CAMARGO, 2021, p.9), e da assimetria, nas quais “o hóspede deve respeitar o direito do anfitrião ao espaço” (CAMARGO, 2021, p.10) parecem claramente expressas nas impressões dos residentes do Rio de Janeiro sobre como imaginam as trocas com os turistas, especialmente no cenário *pós-Pandemia*.

Ao projetar caminhos possíveis para a relação entre residentes e turistas no contexto *Pós-Pandemia da Covid-19* é interessante ressaltar que algumas das pistas sobre o processo de retomada do turismo apontadas por Irving, Coelho e Arruda (2020) parecem se confirmar nas respostas obtidas. Principalmente quando os autores discutem que “as populações residentes em localidades turísticas têm e terão as suas vidas diretamente e irreversivelmente afetadas pelo processo [de retomada do turismo]” (IRVING *et al*, 2020, p.100). Assim, é possível apreender por meio das respostas obtidas, que os residentes vêm refletindo sobre novos parâmetros que possam orientar a experiência turística. Ao mencionarem que desejam o incremento da economia, mas sem perder de vista o respeito e o cuidado

com a população local (e a atenção com possíveis novas variantes e desdobramentos da *Pandemia*), parece claro que a vivência desse processo trouxe novas prioridades para a leitura do residente sobre a sua relação com os turistas.

5.4 Bem me quer ou mal me quer, para onde a pesquisa nos leva?

A pesquisa buscou apreender, ainda que preliminarmente, algumas nuances sobre a percepção dos residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro a respeito de sua relação tanto com a cidade como com os turistas que a visitam. Afinal, de que lado parecem estar os visitantes da cidade quando os residentes refletem sobre sua receptividade e acolhimento? “Bem me quer, ou mal me quer”?

De modo geral, a pesquisa trouxe alguns indícios de que os cariocas e/ou residentes da cidade do Rio de Janeiro tendem a se perceber, majoritariamente, como hospitaleiros e alegres na relação com os turistas que visitam a cidade. Ainda, sobre os aspectos positivados da relação entre anfitriões e visitantes, foi possível observar que estes estiveram associados à maneira pela qual o residente percebe a sua autoimagem ou, ainda, o sentido de “ser carioca”. Ou seja, as respostas obtidas levam a crer que ser acolhedor, receptivo e amistoso além de indicar um comportamento intrínseco do carioca, parece estar na base da dinâmica de troca positiva entre residentes e turistas. Há, contudo, algumas considerações a serem tecidas, que parecem contrastar com essa afirmação sobre um anfitrião, em tese, acolhedor.

Em primeiro lugar, é importante mencionar que a própria experiência do residente com a cidade tende a ser ambígua: um sentimento quase que paradoxal de “amor e ódio”. Esse contexto pode ter rebatimentos tanto na sua autoimagem, como na maneira pela qual esse anfitrião se relaciona com os turistas. Uma vez que os residentes afirmam a sua insatisfação com a cidade, ao a considerarem violenta, insegura e desorganizada, por exemplo, é possível que essas impressões se reverberem na dinâmica de sua relação com o visitante. Isso porque, conforme discutido por Irving *et al* (2011) esse quadro de insatisfação com os problemas da cidade tende a despotencializar o encanto e a “maravilha” em geral associados ao

imaginário sobre a cidade. Importante enfatizar, nesse caso, que o imaginário sobre a cidade também se associa à qualidade do acolhimento e à construção de laços sociais na hospitalidade carioca, conforme discutido pela literatura consultada sobre essa temática.

Além disso, conforme discutido por Grinover (2013, p.19) a qualidade de vida urbana é representada por uma série de componentes que constituem a vida cidadina cotidiana como “acessibilidade, fluidez, limpeza, iluminação, a qualidade das edificações, o tamanho das residências, a presença de áreas verdes e a disponibilidade de necessidades básicas”. Esses, em geral, são indicativos do grau de satisfação dos cidadãos e devem ser balizadores para as gestões locais, que primam pela inclusão social. Dessa forma, a qualidade de vida se torna elemento sustentador da hospitalidade urbana (GRINOVER, 2013).

Nesse sentido, as questões relacionadas à insegurança, à desigualdade social e à desorganização da cidade parecem ter rebatimentos negativos nas leituras da relação entre residentes e turistas, tanto anteriormente à *Pandemia da Covid-19*, como na projeção das trocas com os turistas no contexto pós-crise sanitária. Dessa forma, as insatisfações quanto à qualidade de vida na cidade tem consequência na própria hospitalidade urbana.

Há, portanto, que se atentar para o fato de que algumas questões do “mal me quer” ainda precisam ser resolvidas e receber especial atenção, principalmente no plano de políticas públicas de turismo. Quando os resultados levam a crer que problemas usualmente relacionados à cidade, como a violência, a desorganização e a desigualdade social estejam afetando potencialmente a maneira de o carioca receber os turistas, algumas pistas poderiam ser seguidas pelo Poder Público para que seja possível um planejamento turístico que contemple essas questões estruturais. Não apenas para atender aos visitantes, mas, principalmente, para assegurar a qualidade de vida dos próprios residentes.

Ao projetar caminhos possíveis tanto para políticas públicas de turismo, como para o planejamento da cidade propriamente dita, levando em conta o contexto da *Pandemia da Covid-19*, a pesquisa leva a crer que a palavra de ordem no *pós-Pandemia* é “respeito”. Os residentes da cidade parecem almejar por melhores condições de vida, após o enfretamento de uma crise que além de sanitária, teve rebatimentos em diversas esferas da vida social e econômica (GÖSSLING; SCOTT;

HALL, 2020). Ao mesmo tempo, os residentes do Rio de Janeiro parecem atribuir importância ao cumprimento de regras e protocolos sanitários que a *Pandemia* passou a exigir. O exercício alegre da hospitalidade parece estar condicionado, portanto, a uma relação de respeito com os turistas, e a uma gestão pública que se atente aos limites expressos pelos residentes de uma dada localidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa se empenhou em interpretar os significados da relação entre residentes e turistas em duas perspectivas distintas, anteriormente à *Pandemia da Covid-19* e, em termos de projeção no processo de retomada do turismo na cidade após esse contexto. Para tal, além de buscar a compreensão do habitante, enquanto cidadão e anfitrião na cidade, foi possível apreender importantes questões relacionadas à própria cidade, como lócus do dar-receber-retribuir. Assim, alinhado à perspectiva da *Teoria da Dádiva* (MAUSS, 2003), o significado de hospitalidade foi interpretado na pesquisa como um ritual de troca envolvendo residentes, turistas e o espaço urbano, nesse caso, representado pela cidade do Rio de Janeiro.

Por meio de uma pesquisa ancorada em metodologia predominantemente qualitativa e exploratória, procurou-se, com o apoio de um estudo de campo, decodificar, preliminarmente, as nuances e subjetividades envolvidas nas relações de hospitalidade entre residentes e turistas, pela perspectiva do próprio morador da cidade. Desta forma, a aplicação de questionários *on-line* direcionados aos residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, por sua adesão voluntária, culminou no levantamento de 88 respostas analisadas qualitativamente.

Por conseguinte, por meio de uma cuidadosa sistematização, interpretação e análise dos dados obtidos, foi possível apreender que, enquanto anteriormente à *Pandemia da Covid-19* a relação entre residentes e turistas era considerada acolhedora, alegre e hospitaleira, as projeções das trocas entre esses dois atores no *pós-Pandemia* parecem estar mais conectadas com sentimentos de respeito e cuidado que o momento exige. Os resultados levam a crer, ainda, que apesar de o acolhimento e o contato físico serem muito apreciados pelos residentes em sua relação usual com o visitante, a cautela tende a pautar as relações futuras.

Ainda assim, foi possível assimilar que o residente da cidade do Rio de Janeiro se percebe, e se projeta, geralmente, como um anfitrião alegre e amigoso na relação com o turista, tanto anteriormente como no contexto de retomada do turismo na cidade, no *pós-Pandemia da Covid-19*. E, levando em conta essa circunstância, algumas outras questões relevantes sobre a troca entre os residentes e os turistas que visitam a cidade também surgiram na pesquisa, como o desejo de

ter a dinâmica de convivência com os turistas retomada, especialmente em razão do retorno financeiro potencial do processo, atentando-se, contudo, para que seja uma retomada sustentável e respeitosa do turismo nos próximos anos.

Portanto, entre as nuances e subjetividades envolvidas nas relações de hospitalidade entre residentes e turistas, decodificadas por meio da pesquisa realizada, parecem ter destaque os sentidos de acolhimento, baseados nas trocas, na receptividade, na proximidade e no respeito entre os dois atores envolvidos. Além disso, a satisfação com o contato humano através do intercâmbio cultural parece estar refletida na percepção sobre as relações entre residentes e turistas no cotidiano de encontro na cidade. Assim, ao interpretar as nuances de hospitalidade pelo viés da *Teoria da Dádiva*, diversos pressupostos das trocas simbólicas representadas pelo ato de dar-receber-retribuir parecem estar presentes nas subjetividades envolvidas nas relações entre residentes e turistas.

Por outro lado, ao interpretar o sentido de hospitalidade como a “dupla relação humana com o lugar e com o outro” (GINOVER, 2013, p.17), os resultados obtidos trazem também algumas pistas sobre os sentimentos contraditórios dos residentes na sua relação com o lugar em que vivem. Uma vez que eles mesmos ilustram que, apesar dos qualificativos de “bela” e “maravilhosa”, usualmente associados à cidade, os problemas relacionados à violência urbana e à desigualdade social são marcantes, tanto para o morador da cidade, como para o visitante do Rio de Janeiro. Isso porque, assim como discutido no referencial teórico, a qualidade de vida dos residentes tem impacto direto na sua experiência com os turistas e com a própria cidade. Essa conexão parece se confirmar quando os residentes que expressam sentimentos predominantemente negativos com relação à cidade têm também a tendência de maior preocupação do que entusiasmo com relação à troca com os turistas.

Cabe trazer ainda ao debate, uma última reflexão sobre o que é ser carioca e quem seriam estes, que inspiram a literatura especializada, a mídia e a presente dissertação. Representados na pesquisa pelos residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, a partir do estudo realizado, parece possível afirmar que o sentido de ser carioca está atrelado, principalmente, a um estado de espírito e não propriamente ao local de nascimento. Conforme discutido por Sabino (2001), ser carioca se relaciona a “encher de vida as ruas da cidade”. Cariocas são,

portanto, aqueles que são afetados e afetam a dinâmica da cidade. Dinâmica essa que parece estar atravessada pela relação de afeto (apesar do desafeto também reconhecido na pesquisa) dos residentes com a própria cidade, e que parece se refletir em sua dinâmica de hospitalidade e em seu sentido de acolhimento àqueles que visitam o Rio de Janeiro.

A partir do exposto, entende-se que o estudo realizado no campo das Ciências Humanas e Sociais tem rebatimentos interessantes no debate sobre hospitalidade que transcenda a leitura apenas comercial, com viés mercadológico sobre o tema, que tem caracterizado a discussão acadêmica e também as abordagens de políticas públicas. Ao interpretar a noção de hospitalidade pela perspectiva da *Teoria da Dádiva* nessa dissertação, buscou-se enfatizar que as trocas simbólicas expressas por meio da dimensão relacional no turismo, representam vias essenciais para a compreensão de fenômenos antropossociais.

Além disso, considerando o contexto pós-*Pandemia da Covid-19*, a abordagem teórica e metodológica adotada na pesquisa pode ser particularmente interessante para auxiliar novos estudos em apoio às políticas públicas de turismo na cidade do Rio de Janeiro, futuramente. Ao se considerar o residente como protagonista no processo, a pesquisa busca ainda contribuir para equacionar alguns dos principais desafios para a retomada do turismo na cidade no pós-*Pandemia da Covid-19*.

Dentre os desafios com esse objetivo, é importante ressaltar, ainda, que o momento atual, especialmente após o advento da *Pandemia da Covid-19*, vem alterando as maneiras de se relacionar e viver em sociedade, o que certamente tende a influenciar a própria dinâmica turística e inspirar novos estudos relacionados ao tema.

Com os resultados da pesquisa, foi possível ainda observar, preliminarmente, que a *Pandemia da Covid-19* vem mudando o significado do turismo, e é de se esperar que a própria visão de turistas e anfitriões não seja mais a mesma a partir de agora. Com relação a esse último ponto, algumas mudanças já podem até mesmo ser observadas, mesmo que preliminarmente, principalmente concernentes ao reconhecimento da necessidade de respeito às condições sanitárias e de segurança do próprio residente da cidade. Estudos futuros, talvez, possam dar conta, também, de interpretar o olhar dos turistas sobre a dinâmica da hospitalidade

no contexto da cidade do Rio de Janeiro, assim como discutido em pesquisas anteriores sobre o tema (IRVING et al, 2011).

Como última reflexão, cabe salientar que, o “bem me quer e mal me quer” que inspira a pesquisa transcende o sentido de bem receber ou mal receber os visitantes da cidade. Compreende um entendimento mais profundo sobre como se expressa a relação do residente com a cidade. E, ainda, como essa relação pode afetar as trocas entre os residentes e os turistas?

Que estes questionamentos iluminem outras pesquisas no campo das Ciências Humanas e Sociais que possam se aprofundar na difícil tarefa da compreensão da polissemia da hospitalidade por caminhos menos instrumentais e mais apoiados nas dinâmicas sociais do dadivoso ato de dar, receber e retribuir.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, J. V. de. **Uma odisseia em busca de héstia**: do turismo à hospitalidade pelos caminhos das representações sociais. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Natal: 2009

ALVES, D.; FILHO, D.F.; HENRIQUE, A. O Poderoso NVivo: uma introdução a partir da análise de conteúdo. **Revista Política Hoje**, v. 24, n.2, p. 119-134, 2015.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

BENI, Mario Carlos; MOESCH, Marutscka. A teoria da complexidade e o ecossistema do turismo. **Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica**, V. 19 - n. 3 - set. - dez. 2017

BIMONTE, S.; PUNZO, L. Tourist development and host–guest interaction: An economic exchange theory. **Annals of Tourism Research**, v.58, pp.128–139, 2016.

BONI, V; QUARESMA, S.J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, vol. 2, n. 1 (3), p.68-80, janeiro-julho/2005.

BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível**, vol I: Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis: Vozes, 2005.

BRUSADIN, L.B; NETTO, A.P. La dádiva y el intercambio simbólico: supuestos sociológicos y filosóficos para la teoría de la hospitalidad en las sociedades antiguas y modernas. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, V. 25, pp. 520 – 538, 2016

CAMARGO, Luiz Octávio Lima de. *Hospitalidade*. 2 ed. São Paulo: Aleph, 2005. Coleção ABC do Turismo.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano III, n. 2, p. 11-28, 2. sem. 2006.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Hospitalidade, turismo e lazer. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo 13 (3), p. 1 15 set dez, 2019. DOI:<http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v13i3.1749>

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. As leis da hospitalidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, 15 (2), e-2112, maio/ago. 2021.

CASTELLO, V. Desafíos y oportunidades para el turismo en el marco de la pandemia COVID-19. **Cuadernos de Política Exterior Argentina** (Nueva Época), 131, junio 2020, pp. 115-118.

CAVALCANTE, R.B; CALIXTO, P.; PINHEIRO, M.M.K. Análise de Conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.24, n.1, p. 13-18, jan./abr. 2014.

CIAMPA, A. C. A história do Severino e a história da Severina. São Paulo: Brasiliense, 1987.

CONEP [Comissão Nacional de Ética em Pesquisa]. **Orientações para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa em ambiente virtual**. Ofício Circular Nº 2/2021/CONEP/SECNS/MS. Brasília, 24 de fevereiro de 2021.

COSTA, B.R.L. Bola de Neve Virtual: O uso das Redes Sociais Virtuais no processo de coleta de dados de uma pesquisa científica. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social** v.7 n.1 jan./ abr. 2018

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2ªed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. O evento da Covid-19 e seus impactos sobre o setor turismo: em busca de uma análise multi e trans-escalar. **Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica**. Vol. 16, nº Especial, dezembro – 2020.

DENCKER, A.F.M. Hospitalidade e interação no mundo globalizado. **Revista Rosa dos Ventos**, 5(l), p. 4-14, jan-mar, 2013.

DE ALMEIDA, Aline Gama; NAJAR, Alberto Lopes. Cidade Maravilhosa e Cidade Partida: notas sobre a manipulação de uma cidade deteriorada. **RUA [online]**. 2012, no. 18. Volume 1 - ISSN 1413-2109/e-ISSN 2179-9911

DE SANTANA, N. M.C. **Turismo entre diálogos: interpretações sobre gestão, política, cultura e sociedade**. Rio de Janeiro: FAPERJ, 2012.

DERRIDA, J. **Manifeste pour l'hospitalité**. Paroles d'aube, 1999

DIAS, C. M. DE M.; MOYA, I. M. da S. Héstia & Hermes – pesquisa e reflexões sobre o simbólico e a hospitalidade. **Cadernos de Pedagogia Social**, (Especial), 99-117, 2015. <https://doi.org/10.34632/cpedagogiasocial.2015.1966>

EUSÉBIO, C. A.; VIEIRA, A. L.; LIMA, S. Place attachment, host–tourist interactions, and residents' attitudes toward tourism development: The case of Boa Vista Island in Cape Verde. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 26, n. 6, pp. 890–909, 2018.

EVERINGHAM, P.; CHASSAGNE, N. Post COVID-19 ecological and social reset: moving away from capitalist growth models towards tourism as Buen Vivir. **Tourism Geographies**. V. 22, n. 3, pp. 555-566, 2020. DOI: 10.1080/14616688.2020.1762119

FAZITO, M. O futuro do turismo. **Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**. V.8, n. 14, pp. 6 – 16, Brasília, Jun. 2020|

FERRAZ, V. de S. Hospitalidade urbana em grandes cidades. São Paulo em foco. Tese de Doutorado. FAU USP. São Paulo, 2013.

FERNANDES, J. A.; MEIRINHOS, J. F. Cidades ideais, ideais de cidade, cidades reais. In: PEREIRA, Paula Cristina (Org.). **A Filosofia e a Cidade**. Porto: Campo das Letras, 2008.

FERRAZ, V. de S. **Hospitalidade urbana em grandes cidades**. São Paulo em foco. Tese de doutorado. Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo (FAU-USP). São Paulo: 2013

FRAGELLI, C.; IRVING, M.de A.; OLIVEIRA, E.. Turismo: Fenômeno *complexus* da contemporaneidade? **Caderno Virtual de Turismo**, V.19, N.3, 2019.

FUNDAÇÃO CEPERJ. População residente estimada, segundo as Regiões de Governo e municípios Estado do Rio de Janeiro - 2011-2013. **Anuário Estatístico do Estado do Rio de Janeiro – 2013**. Disponível em: http://arquivos.proderj.rj.gov.br/sefaz_ceperj_imagens/Arquivos_ceperj/ceep/dados-estatisticos/anuario-online/Anuario2013/ApresentacaoDemografiaPopulacao.html. Acesso em: 20 jun. 2021

GREENBURG, Z.O. The World's Happiest Cities. FORBES. 2009 Disponível em: https://www.forbes.com/2009/09/02/worlds-happiest-cities-lifestyle-cities_slide.html?sh=69abc7e17eb7

GALVÃO, M.C.B; RICARTE, I.L.M. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. **Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 6 n. 1, p.57-73, set.2019/fev. 2020. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4835>. Acesso em 10 mar. 2021

GASTAL, S.de A; SIMON, S.; TADIOTO, M. V.; HERÉDIA, V. B. M.. Canela e o 'Sonho de Natal': Uma Cidade, muitas cidades. **Revista Investigaciones Turísticas**, nº 13, pp. 54-76, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em <http://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf> Acesso em 21 mar. 2021.

- GODBOUT, Jacques. Récevoirc'est donner. *Communications*, 65, p. 35-48.
- GOLDENBERG, Mirian. Nu & vestido: dez antropólogos revelam a cultura do corpo carioca. Rio de Janeiro: Record, 2011.
- GONTIJO, Fabiano. Carioquice ou carioquidade? Ensaio etnográfico das imagens identitárias cariocas. In: GOLDENBERG, Mirian (Org.). Nu & vestido: dez antropólogos revelam a cultura do corpo carioca. Rio de Janeiro: Record, 2011. p. 41-77.
- GÖSSLING, Stefan; SCOTT, Daniel; HALL, C. Michael. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. **Journal of Sustainable Tourism**, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- 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.
- GRINOVER, Lucio. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006
- GRINOVER, Lucio. A hospitalidade na perspectiva da cidade contemporânea. **II Colóquio Internacional sobre Hospitalidade**, UCP-Porto, 2009.
- GRINOVER, Lucio. Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana. **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, Penedo, vol. 3, n.1, p. 16-24, 2013.
- GRINOVER, L. Nós, a cidade, a hospitalidade. **Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**, v. 11, n. 1, pp. 224-234, jan-mar. 2019.
- HOLANDA, S.B.de. **Raízes do Brasil**. 26ªed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- IBGE [Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística]. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: turismo 2019. 2020. Disponível em <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101739> Acesso em: 10 abr. 2021
- IRVING, M. A. Reflexões do primeiro colóquio – São Paulo. In: **Cultura brasileira de hospitalidade: reflexões sobre o jeito brasileiro de ser e receber**. Sergio Foguel (org). Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.
- IRVING, M. A. Reinventando a reflexão sobre turismo de base comunitária: inovar é possível? In: **Turismo de base comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras**. Roberto Bartholo, Davis Gruber Sansolo e Ivan Bursztyn (orgs). Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009.

IRVING, M. A.; CORRÊA, F. V.; MORAES, E.A. Cidade Maravilhosa? Interpretando a percepção do turista sobre o Rio de Janeiro. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p.427-442, dez. 2011.

IRVING, M. A. Turismo, Áreas Protegidas e Inclusão Social: Uma triangulação necessária em planejamento, no caso brasileiro. In: **Turismo, Áreas Protegidas e Inclusão Social: diálogos entre saberes e fazeres**. Marta de Azevedo Irving, Camila Gonçalves de Oliveira Rodrigues, Andrea Rabinovici e Helena de Araújo Costa (orgs). Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2015.

IRVING, M.A.; COELHO, A. M.; ARUDA, T. O. Turismos, sustentabilidades e pandemias: Incertezas e caminhos possíveis para planejamento turístico no horizonte da Agenda 2030. **Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica**. Vol. 16, nº Especial, dezembro – 2020.

JACQUES, M. G. C., STREY, M. N., BERNARDES, N. M. G., GUARESCHI, P. A., CARLOS, S. A., FONSECA, T. M. G. **Psicologia social contemporânea** (21ª ed.) Petrópolis: Vozes, 2013.

JANSEN, K. J., CORLEY, K. G., & JANSEN, B. J. E-Survey Methodology. In R. A. Reynolds, R. Woods & J. D. Baker. **Handbook of research on electronic surveys and measurements**, p. 384, 2007. [S.L.]: Idea Group Inc (Igi).

JESUS, D. S. V. DE; KAMLOT, D.; DUBEU, V. J. C. Innovation in the new normal interactions, the urban space, and the low touch economy: the case of Rio de Janeiro in the context of the Covid-19 pandemic. **International Journal of Social Science Studies**. V. 8, N. 5; Set. 2020

JOVER, J., DÍAZ-PARRA, I. Who is the city for? Overtourism, lifestyle migration and social sustainability. **Tourism Geographies**, Jan. 2020.

JUNIOR, N. L.; LARA, A. P. S. Identidade: colonização do mundo da vida e os desafios para a emancipação. **Psicologia & Sociedade**, 29, e171283, 2017.

KIM, J.H. (2014). The antecedents of memorable tourism experiences: the development of a scale to measure the destination attributes associated with memorable experiences. **Tourism Management**, 44, 34 – 45.

LANNA, M. Nota sobre Marcel Mauss e o Ensaio sobre a Dádiva. **Revista De Sociologia e Política**. Nº 14. p. 173-194 Jun. 2000

LASHLEY, C., P. A. LYNCH AND A. MORRISON (eds). **Hospitality: A Social Lens**. Oxford : Elsevier, 2007.

LASHLEY, Conrad. Hospitalidade e hospitabilidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 70-92, mai. 2015.

LEHTO, X. ;DAVARI, D.;PARK, S. Transforming the guest–host relationship:a convivial tourism approach.**International Journal of Tourism Cities**.v. 6, n. 4 pp. 1069-1088,2020.

LESSA, C. **O Rio de todos os Brasis**: Uma reflexão em busca de auto-estima. 3ªed. Rio de Janeiro: Record, 2005.

LIN, Z.; CHEN, Y.; FILIERI, R. Resident-tourist value co-creation: The role of residents' perceived tourism impacts and life satisfaction. **Tourism Management**, 61, 436 – 442, 2017.

LITTLE, Paul E. Territórios sociais e povos tradicionais no Brasil: por uma antropologia da territorialidade. Brasília: Departamento de Antropologia, UnB, **Série Antropologia** no. 322, 2002.

LOPES, N.; SIMAS, L.A. **Dicionário da história social do samba**. 3ªed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2019.

MAFFESOLI, M. O imaginário é uma realidade. **Revista FAMECOS**, nº 15, Porto Alegre: agosto 2001.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: Uma Orientação Aplicada. Bookman Editora, 2001.

MACHADO, M. de B. T. Medo social e turismo no Rio de Janeiro. **Tourism & Management Studies**, n. 8, pp. 48 – 54, 2012.

MACHADO, M. de B. T. Evolução Urbana e Turistificação dos lugares: um olhar sobre o Rio de Janeiro. **Revista Turismo e Desenvolvimento**, n. 13/14, pp.817-825, 2010.

MARQUES, T.; CHALEGRE, R. F.; PEIXOTO, A.R.; WOLTER, R. P. Identidade e representações sociais de moradores da zona sul da cidade do Rio de Janeiro acerca deles mesmos, dos moradores do subúrbio e dos cariocas. **Interações**, Campo Grande, MS, v. 21, n. 2, p. 259-272, abr./jun. 2020.

MATTOS, C. P., IRVING, M. A., MELO, G. M., & OLIVEIRA, E. Psicossociologia e turismo: desvendando interconexões investigativas. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, n. 16, v.1, São João del-Rei, janeiro-março de 2021.

MAUSS, M. **Sociologia e antropologia**. São Paulo: Cosac Naify, 2003.

MILITO, M.C. **Relação entre turismo e hospitalidade na composição da rede de avaliações da experiência turística**. Tese de doutorado. Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal: 2020.

MINAYO, M.C.S. **Análise qualitativa**: teoria, passos e fidedignidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 17, n. 3, pp. 621-626, 2012.

MIZRAHI, M. A institucionalização do funk carioca e a invenção criativa da cultura. **Antíteses**, v. 6, n. 12, p. 855-864, jul./dez. 2013.

MORAES, E. A.; FRAGELLI, C.; IRVING, M. de A. **Turismo de base comunitária no sentido da Dádiva: que caminhos trilhar em reservas extrativistas?**. Anais do VIII Seminário Brasileiro de Áreas Protegidas e Inclusão Social e III Encontro Latino-Americano de Áreas Protegidas e Inclusão Social: Repensando os paradigmas institucionais da conservação. Niterói: PPGSD-UFF, 2017.

NAM, M.; KIM, I.; HWANG, J. Can local people help enhance tourists' destination loyalty? A relational perspective. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, v. 33, n. 5, pp. 702–716, 2016.

MTur [Ministério do Turismo]. Anuário Estatístico de Turismo 2020. Volume 47. Ano base 2019. 2ªed: Março, 2021.

MTur [Ministério do Turismo]. **Dados & Informações do turismo no Brasil**. Ano 1, 1ª ed., Fevereiro, 2021. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/>. Acesso em: 01 Abr. 2021

OMS [Organização Mundial da Saúde]. **Vaccine passports / certificates and international travel**. 09 Março 2021. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/news-updates>. Acesso em: 05 Abr. 2021.

ONU [Organização das Nações Unidas]. **Secretary-General Calls Vaccine Equity Biggest Moral Test for Global Community, as Security Council Considers Equitable Availability of Doses**. 17 Fevereiro 2021. Disponível em: <https://www.un.org/press/en/2021/sc14438.doc.htm>. Acesso em: 05 Abr. 2021.

OPAS [Organização Pan-Americana da Saúde]. **OMS declara fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional referente à COVID-19**. 05 Maio 2023. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente>. Acesso em: 17 Agosto 2023.

PELINSER, A.T.; ARENDT, J.C. Imaginário, identidade e cultura: a perspectiva regional. In: Teia Literária: **Revista de estudos culturais – Brasil – Portugal – África**. Jundiaí: Editora In House, 2007.

PESAVENTO, S. J. Cidades visíveis, cidades sensíveis, cidades imaginárias. **Revista Brasileira de História**, vol. 27, nº 53, 2007.

PIMENTEL, A.B; BARBOSA, R; SANSOLO, D.G; IRVING, M.A. Dádiva e hospitalidade. **Caderno Virtual de Turismo**, V. 7, N. 3, 2007.

PIMENTEL, A.B. Dádiva e hospitalidade no sistema de hospedagem domiciliar. In: **Turismo de base comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras**. Roberto Bartholo, Davis Gruber Sansolo e Ivan Bursztyrn (orgs) – Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009.

PIZAM, A.; URIELY, N.; REICHEL, A. The intensity of tourist-host social relationship and its effects on satisfaction and change of attitudes: The case of working tourist in Israel. **Tourism Management**, v. 21, n. 4, 395–406, 2000.

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO. Rio Patrimônio Cultural. **Revista do Patrimônio Cultural do Rio de Janeiro**. Ano II-n1, Julho de 2012.

SABINO, Fernando. **Livro aberto**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SALLES, M. do R. R.; BUENO, M. S.; BASTOS, S.. Desafios da pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VII, n. 1, p. 3-14, jan.- jun. 2010.

SANTOS, M. M. C. dos; PERAZZOLO, O. A. Hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, v. 6, n. 1, pp. 3-15, jan./abr. 2012

SANSOLO, D.G.; BURSZTYN, I. Turismo de base comunitária: potencialidade no espaço rural brasileiro. In: **Turismo de base comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras**. Roberto Bartholo, Davis Gruber Sansolo e Ivan Bursztyn (orgs) – Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009.

SEVERINI, V. F.; PANOSSO NETTO, A. Hospitalidade urbana e planejamento turístico: os cinco estados mais hospitaleiros do Brasil em foco. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, São Paulo, v.9 (Edição Especial), pp. 1-27, set./dez. 2020. DOI: <https://doi.org/10.5585/podium.v9i4.16743>.

SEVERINI, V. F.; VARGAS, H. C. Rediscutindo hospitalidade urbana na Lei de Zoneamento de São Paulo de 2016. **Revista Hospitalidade**. V. 14. N. 02. Ago, 2017.

SHARPLEY, R. Host perceptions of tourism: A review of the research. **Tourism Management**, v.42, pp.37-49, 2014

SILVA, R.F.da. **O Rio antes do Rio**. 4 ed. Belo Horizonte: Relicário, 2020.

SOLON, A.P.G. Sobre os Domínios da Hospitalidade: Revisão Teórica e Proposições. VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. 2009

TASSO, J.P.F; MOESCH, M. M., NÓBREGA, W.R.M. Reincorporação da Ética às Políticas Públicas de Turismo: uma necessária reflexão no combate às consequências do Covid-19. **RBTUR**, São Paulo, v.15, n.1, 2141, jan./abr. 2021

VASCONCELOS, P. de A. Abreu, Maurício de. A Evolução Urbana do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, IPLANRIO/Zahar, 1987. 147 pgs. Resenha. **RUA**. Salvador, v. 1, n. 1, pp. 161-163, 1988.

VELLOSO, M.P. Falas da cidade: conflitos e negociações em torno da identidade cultural no Rio de Janeiro. **ArtCultura: Revista de História, Cultura e Arte**, v. 7, n. 11, p. 159-172, jul.-dez., 2005.

VOO, T. C., REIS, A. A., THOMÉ, B., HO, C. W., TAM, C. C., KELLY-CIRINO, C., EMANUEL, E., BECA, J. P., LITTLER, K., SMITH, M. J., PARKER, M., KASS, N., GOBAT, N., LEI, R., UPSHUR, R., HURST, S., & MUNSAKA, S. Immunity certification for COVID-19: ethical considerations. **Bulletin of the World Health Organization**, v. 99, n.2, 155–161, 2021.

WATT, J. Usando a Internet para pesquisas quantitativas. **Quirk's Marketing Research Review**, 248, 1-5, 1997. Recuperado em 8 março, 2020, de <https://www.quirks.com/articles/using-the-internet-for-quantitative-survey-research>.

XIONG, L. ; WANG, H.; YANG, Y.; WENJUN, H. Promoting resident-tourist interaction quality when residents are expected to be hospitable hosts at destinations. **Journal of Hospitality and Tourism Management**. V.46, pp.183–192, 2021.

ZHANG, Y. Using the internet for survey research: A case study. **Journal of the American Society for Information Science**, v.51,p. 57-68, 2000.

ZOUAIN, D.M.; LOHMANN, P.B; CARDOSO, G.D.L.; VIRKKI, K.B.; MARTELOTTE, M.C. Percepção dos Residentes sobre os Impactos dos Jogos Olímpicos Rio 2016: Antes, Durante e Depois do Megaevento. **RBTUR – Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. V. 14, n. 2, p. 93-112, maio-agosto, 2019

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário dirigido aos residentes da cidade do Rio de Janeiro: imagens do sistema

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa intitulada: “Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19”, desenvolvida por Kaarina Barbosa Virkki, sob orientação da Professora Doutora Marta de Azevedo Irving e co-orientação do Professor Doutor Marcelo Augusto Gurgel de Lima, vinculada ao mestrado do Programa EICOS de Pós-Graduação em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

O objetivo do estudo é investigar como o residente da cidade do Rio de Janeiro se percebe como anfitrião na relação de hospitalidade com turistas e como se projeta nessa relação, no contexto de retomada do turismo na cidade no pós-Pandemia da Covid-19.

Obs.: Não existe resposta certa ou errada às perguntas do questionário, dê sua contribuição mais sincera possível. Caso não saiba a resposta para alguma pergunta apenas preencher “não sei”.

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

* TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

1) Sobre o questionário e sua participação:

A sua participação na pesquisa é voluntária e suas informações serão mantidas em sigilo, sendo garantida a total privacidade e confidencialidade do participante. Todas as respostas serão analisadas em conjunto, e não individualmente. A pesquisadora deste projeto entende que os riscos de conflitos e desconfortos são mínimos e todas as precauções para minimizar riscos serão tomadas.

O tempo médio de resposta deste questionário é de 8 (oito) minutos, e você tem a liberdade de se recusar a participar, podendo, ainda, se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para você. No entanto, solicitamos sua colaboração em completar o roteiro de perguntas que lhe será apresentado, garantindo assim, o melhor resultado para a pesquisa. Caso deseje, você poderá pedir mais informações sobre a pesquisa para a responsável Kaarina Virkki, pelo e-mail virkki.kaarina@ufrj.br

2) Quem gostaríamos que respondesse a este questionário?

Residentes da cidade e região metropolitana do Rio de Janeiro e Cariocas com mais de 18 anos.

3) Quais são os possíveis benefícios ao participar do estudo?

Ao participar da pesquisa você estará contribuindo para a compreensão do significado de hospitalidade para o carioca e na projeção de tendências para o turismo no pós- Pandemia da Covid-19. Além disso, o estudo visa contribuir para a pesquisa sobre hospitalidade pela perspectiva do próprio anfitrião. A pesquisa pode ser particularmente interessante para apoiar as políticas públicas de turismo na cidade do Rio de Janeiro futuramente. Pois ao se considerar o residente como importante protagonista no processo, os resultados do estudo podem ainda contribuir para equacionar alguns dos principais desafios para a retomada do turismo na cidade.

4) Sobre o acesso aos resultados:

Os participantes poderão acessar os resultados gerais após a finalização da pesquisa. Os resultados serão divulgados em eventos acadêmicos, em artigos científicos e na dissertação, propriamente dita. Ao final da pesquisa, uma cópia impressa da dissertação de mestrado ficará arquivada no Programa EICOS/UFRJ, e cópias digitais serão disponibilizadas na página oficial do referido programa de pós-graduação, e em bibliotecas da UFRJ. A versão digital ficará disponível, ainda, na página do portal Academia.edu do Grupo de Pesquisa Governança, Ambiente, Políticas Públicas, Inclusão e Sustentabilidade (GAPIS).

5) Remunerações financeiras:

Nenhum incentivo está previsto pela sua participação nesta pesquisa, e nem recompensa financeira alguma.

Agradeço por ler estas informações até aqui. Se você aceita participar da pesquisa, e estiver de acordo com os termos deste TCLE, por favor, marque a opção abaixo. Caso não concorde em participar, apenas feche essa página em seu navegador de internet.

Declaro que li e compreendi as condições descritas acima e aceito participar da pesquisa

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

* É residente da cidade do Rio de Janeiro e/ou carioca?

- Sou residente e carioca
- Sou residente, mas não sou carioca
- Não resido na cidade, mas sou carioca
- Não sou nem residente, nem sou carioca (ex.: Sou da Região Metropolitana do Rio de Janeiro)

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

* Naturalidade (País):

* Naturalidade (Estado):

* Bairro de residência no Rio de Janeiro:

Obs 1.: Se for da **Região Metropolitana**, favor inserir o **Município**

Obs 2.: Se **não** for **residente da cidade**, mas carioca, favor inserir o **bairro de sua maior vivência na cidade** do Rio de Janeiro

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

O Carioca e a cidade do Rio de Janeiro

Convidamos você a refletir sobre o que é ser Carioca (e o que não é), sobre suas impressões sobre a cidade e sobre a sua relação como residente e/ou Carioca com a cidade.

* Diga em até 3 palavras o que acha que tem MAIS a ver com "ser Carioca":

Carioca é

Carioca é

Carioca é

* Diga em até 3 palavras o que acha que tem MENOS a ver com "ser Carioca":

Carioca não é

Carioca não é

Carioca não é

* Diga em até 3 palavras as características que MAIS se associam à cidade do Rio de Janeiro:

A cidade do Rio de Janeiro é

A cidade do Rio de Janeiro é

A cidade do Rio de Janeiro é

Diga em até 3 palavras as características que MENOS se associam à cidade do Rio de Janeiro:

A cidade do Rio de Janeiro não é

A cidade do Rio de Janeiro não é

A cidade do Rio de Janeiro não é

* Diga em até 3 palavras como caracteriza a sua relação, como residente e/ou Carioca, com a cidade do Rio de Janeiro:

Minha relação com
a cidade é

Minha relação com
a cidade é

Minha relação com
a cidade é

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

Significado da relação entre Cariocas e Turistas

Convidamos você a refletir sobre a relação, a troca e o encontro entre cariocas e turistas.

Por relação com turistas entende-se a troca e encontro com turistas em variadas situações do cotidiano, seja dando uma informação, frequentando os mesmos lugares ou mesmo prestando serviço ou hospedando um turista.

* Quando você pensa na MANEIRA do carioca receber e se relacionar com turistas, quais palavras melhor descrevem? (Diga em até 3 palavras)

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>

* No contexto ANTERIOR à Pandemia da Covid-19, o que considerava **mais positivo** na relação com turistas:

* No contexto ANTERIOR à Pandemia da Covid-19, o que considerava **mais negativo** na relação com turistas:

* Qual o seu nível de contato com turistas?

- Tenho contato eventualmente com turistas
- Tenho contato frequente com turistas
- Não tenho contato com turistas

Por que?

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

* Em quais locais da cidade você tem mais contato com turistas?

* Com turistas de qual(is) **país(es) estrangeiro(s)** acredita que o carioca tem **mais empatia**?

Por que?

* Com turistas de qual(is) **região(ões) do Brasil** acredita que o carioca tem **mais empatia**?

Por que?

* Com turistas de qual(is) **país(es) estrangeiro(s)** acredita que o carioca tem **menos empatia**?

Por que?

* Com turistas de qual(is) **região(ões) do Brasil** acredita que o carioca tem **menos empatia**?

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

Projeção do significado da relação entre Cariocas e Turistas

Convidamos você a refletir sobre como imagina que será a relação, a troca, o encontro com turistas no contexto pós-Pandemia da Covid-19 e com a retomada do turismo. Por relação com turistas entende-se a troca e encontro com turistas em variadas situações do cotidiano, seja dando uma informação, frequentando os mesmos lugares ou mesmo prestando serviço ou hospedando um turista.

* No contexto Pós-Pandemia da Covid-19, diga em até 3 palavras, o que espera da relação com turistas?

Espero que a relação com turistas seja

Espero que a relação com turistas seja

Espero que a relação com turistas seja

* No contexto Pós-Pandemia da Covid-19, o que considera que será **mais positivo** na relação com turistas:

* No contexto Pós-Pandemia da Covid-19, o que considera que será **mais negativo** na relação com turistas:

Caso tenha algo mais que gostaria de dizer sobre a relação com os turistas, favor inserir abaixo:

Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

Breve Perfil de respondentes

Estamos na reta final! Para finalizar pedimos que responda à poucas perguntas sobre seu perfil.

* Gênero:

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não responder
- Outro (especifique)

* Faixa etária:

- Entre 18 e 24 anos
- Entre 25 e 34 anos
- Entre 35 e 44 anos
- Entre 45 e 54 anos
- Entre 55 e 64 anos
- 65 ou mais

* Estado civil:

- Solteiro(a)
- Casado(a) / União Estável
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)

* Nível de escolaridade:

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós-graduação incompleto
- Pós-graduação completo

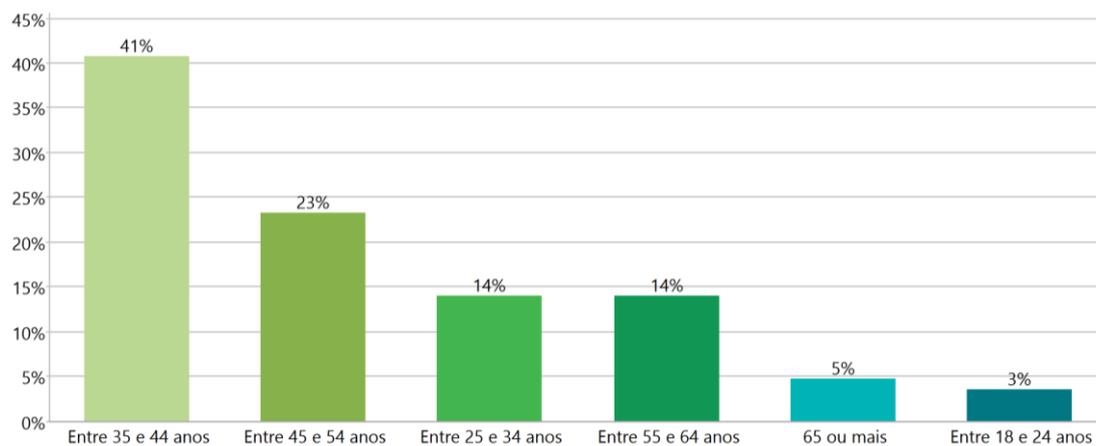
Caso tenha interesse em receber os resultados, por favor, deixe seu e-mail ou contato de Whatsapp.

APÊNDICE B – Distribuição do universo de pesquisa de acordo com sua residência

	Frequência	Porcentagem
Sou residente e carioca	60	68,18
Sou residente, mas não sou carioca	14	15,91
Não sou nem residente, nem sou carioca (Região Metropolitana)	14	15,91
TOTAL (válido)	88	100,00
Omissos	0	0,00
TOTAL	88	100,00

Fonte: Elaboração própria (2023)

APÊNDICE C - Distribuição do universo de pesquisa por faixa etária



Fonte: Elaboração própria (2023)

APÊNDICE D – Relação de bairros e regiões de residência dos respondentes da pesquisa

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem (válida)
Região metropolitana	8	9,09	9,88
Flamengo	7	7,95	8,64
Niterói	5	5,68	6,17
Copacabana	5	5,68	6,17
Botafogo	6	6,82	7,41
Tijuca	5	5,68	6,17
Laranjeiras	5	5,68	6,17
Leblon	3	3,41	3,70
Barra da Tijuca	3	3,41	3,70
Santa Teresa	3	3,41	3,70
Glória	3	3,41	3,70
Centro	2	2,27	2,47
Vila Isabel	3	3,41	3,70
Urca	1	1,14	1,23
Nilópolis	2	2,27	2,47
Praça Seca	2	2,27	2,47
Campo Grande	2	2,27	2,47
Ipanema	2	2,27	2,47
Duque de Caxias	2	2,27	2,47
Vila Valqueire	1	1,14	1,23
Catete	1	1,14	1,23
Duque de Caxias	1	1,14	1,23
Engenho de Dentro	1	1,14	1,23
Freguesia	1	1,14	1,23
Grajau	1	1,14	1,23
Lagoa	1	1,14	1,23
Mangueira	1	1,14	1,23
Olaria	1	1,14	1,23
Pechincha	1	1,14	1,23
Rio Comprido	1	1,14	1,23
Rocha	1	1,14	1,23
TOTAL (válido)	81	92,05	100,00
Omissos	7	7,95	
TOTAL	88	100,00	

APÊNDICE E – Tabela que sintetiza a frequência de contato dos residentes com os turistas

	Frequência	Porcentagem (válida)
Tenho contato eventualmente com turistas	45	53,66
Tenho contato frequente com turistas	28	32,93
Não tenho contato com turistas	12	13,41
TOTAL (válido)	85	100,00
Omissos	3	-
TOTAL	88	-

Fonte:Elaboração própria (2023)

ANEXOS

ANEXO A – Parecer consubstanciado do CEP

UFRJ - CENTRO DE FILOSOFIA
E CIÊNCIAS HUMANAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO DE JANEIRO



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Bem me quer, mal me quer: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-Pandemia da Covid-19

Pesquisador: KAARINA BARBOSA VIRKKI

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 53042321.1.0000.5582

Instituição Proponente: Instituto de Psicologia (UFRJ)

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.157.678

Apresentação do Projeto:

A proposta em questão propõe-se a investigar como o residente da cidade do Rio de Janeiro se entende como anfitrião na relação com os turistas que a visitam. Nesse sentido, buscará subsídios para apreender os caminhos a serem adotados no processo de retomada do turismo no pós-Pandemia da Covid-19. Este contexto traz à luz algumas reflexões de alerta no que diz respeito às incertezas que caracterizam a sociedade contemporânea e permeiam a realidade. E as relações de hospitalidade no turismo, talvez, traduzam este debate ao serem afetadas neste cenário. A abordagem é predominantemente qualitativa, com base em levantamento bibliográfico e documental para contextualização dos temas de interesse e pesquisa complementar de campo. O estudo prevê a aplicação de questionários online semiestruturados, direcionados aos residentes da cidade do Rio de Janeiro, a partir de sua adesão colaborativa e voluntária. Espera-se, assim, investigar em que medida o sentido de hospitalidade carioca, bastante difundido na literatura, é assim percebido pelos próprios protagonistas do processo, contribuindo, dessa forma, para estudos sobre hospitalidade social e urbana que priorizem a perspectiva do anfitrião. Além disso, no plano das políticas públicas de turismo e demais estudos nos campos das Ciências Humanas e Sociais, a pesquisa pretende contribuir para decodificar as nuances e subjetividades envolvidas nas relações de hospitalidade entre cariocas e turistas, por meio de uma abordagem interdisciplinar, ancorada na Psicossociologia. Desta forma, pretende-se delinear, preliminarmente, tendências e

Endereço: Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 3º andar, sala 30

Bairro: URCA

CEP: 22.290-240

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)3938-5167

E-mail: cep.cfch@gmail.com

caminhos possíveis para o planejamento turístico na cidade do Rio de Janeiro, principalmente no processo de retomada no contexto do pós-Pandemia da Covid-19.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo primário da pesquisa é investigar como o residente da cidade do Rio de Janeiro se percebe como anfitrião na relação de hospitalidade com o turista e como se projeta nessa relação, no contexto de retomada do turismo na cidade no pós-Pandemia da Covid-19. Integram seu objetivo secundário: a) a problematização do papel do residente em planejamento turístico na cidade do Rio de Janeiro; b) a interpretação do modo como se processa a relação com os turistas sob o ponto de vista do residente da cidade do Rio de Janeiro; c) o delineamento, em termos preliminares, de tendências e caminhos possíveis para o planejamento turístico na cidade do Rio de Janeiro, no pós-Pandemia da Covid-19, considerada a perspectiva do carioca.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O fluxo metodológico para o desenvolvimento da pesquisa envolve quatro fases: a) pesquisa bibliográfica e documental; b) mobilização para o campo, que compreende a elaboração e balizamento dos instrumentos de pesquisa; c) realização da pesquisa de campo propriamente dita; e d) sistematização, interpretação e análise das informações obtidas. Delineada como uma pesquisa qualitativa, a metodologia proposta para a realização do projeto envolve pesquisa exploratória, bibliográfica e documental, para problematizar o campo polissêmico e complexo da hospitalidade, com base em referenciais teóricos e metodológicos do campo das Ciências Humanas e Sociais. Para compreender como os cariocas se percebem como anfitriões nas relações de hospitalidade com os turistas e a sua projeção no pós-Pandemia da Covid-19, a pesquisa de campo prevê a aplicação de questionários online semiestruturados, envolvendo perguntas majoritariamente abertas, direcionados aos residentes da cidade do Rio de Janeiro. Como procedimento para esta etapa pretende-se solicitar o preenchimento do questionário online por meio de adesão voluntária. A construção do roteiro de questionário teve como orientação os objetivos geral e específicos da pesquisa. O roteiro de questionário envolve além de um bloco inicial com o breve perfil dos respondentes, mais quatro blocos temáticos com perguntas abertas, para assegurar a apreensão das percepções dos residentes da cidade enquanto anfitriões na relação com o turista que visita a cidade do Rio de Janeiro.

A proponente entende que os riscos de conflitos e desconfortos são mínimos e todas as

Endereço: Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 3º andar, sala 30
Bairro: URCA **CEP:** 22.290-240
UF: RJ **Município:** RIO DE JANEIRO
Telefone: (21)3938-5167 **E-mail:** cep.cfch@gmail.com

UFRJ - CENTRO DE FILOSOFIA
E CIÊNCIAS HUMANAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO DE JANEIRO



Continuação do Parecer: 5.157.678

precauções para minimizar riscos serão tomadas. A participação na pesquisa é voluntária e informações dos respondentes serão mantidas em sigilo, sendo garantida a total privacidade e confidencialidade do participante. Todas as respostas serão analisadas em conjunto, e não individualmente e serão tomadas todas as medidas possíveis para assegurar a confidencialidade dos dados e evitar potenciais riscos de violação.

Os respondentes têm a liberdade de se recusar a participar, podendo, ainda, se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para os mesmos.

No que diz respeito aos benefícios, a proponente ressalta que, ao participar da pesquisa, o respondente contribuirá para a compreensão do significado de hospitalidade para o carioca e para a projeção de tendências para o turismo no pós- Pandemia da Covid-19. Além disso, o estudo visa a contribuir para a pesquisa sobre hospitalidade sob a perspectiva do próprio anfitrião. A proponente considera que a pesquisa pode ser particularmente interessante para apoiar as políticas públicas de turismo na cidade do Rio de Janeiro futuramente. Ao considerar o residente como importante protagonista no processo, os resultados do estudo podem ainda contribuir para equacionar alguns dos principais desafios para a retomada do turismo na cidade.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa encontra-se adequadamente formulada.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O Termo de apresentação obrigatória (TCLE) encontra-se corretamente formulado. Todos os respondentes terão acesso ao mesmo ao acessarem o link da pesquisa, disponível de forma online para autopreenchimento. A declaração do respondente de que leu e compreendeu as condições descritas e sua aceitação para participar da pesquisa constituem etapa obrigatória do preenchimento. No TCLE consta o contato pessoal da pesquisadora e aquele do Programa de Pós-Graduação a que está vinculada, podendo ambos ser usados para solicitar informações ou para dirimir possíveis dúvidas relacionadas ao estudo, ou ainda, para o cancelamento da participação na pesquisa. Também consta no TCLE o contato do Comitê de Ética em Pesquisa do CFCH da UFRJ, que poderá ser acionado caso o participante tenha alguma reclamação ou denúncia sobre a pesquisa. Os respondentes têm a liberdade de se recusar a participar da pesquisa, assim como a de dar continuidade ou não à sua participação, em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer

Endereço: Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 3º andar, sala 30
Bairro: URCA **CEP:** 22.290-240
UF: RJ **Município:** RIO DE JANEIRO
Telefone: (21)3938-5167 **E-mail:** cep.cfch@gmail.com

UFRJ - CENTRO DE FILOSOFIA
E CIÊNCIAS HUMANAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO DE JANEIRO



Continuação do Parecer: 5.157.678

prejuízo para si próprios.

Recomendações:

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O projeto está aprovado.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1832485.pdf	29/10/2021 18:02:11		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Kaarina_Virkki.pdf	29/10/2021 17:48:29	KAARINA BARBOSA VIRKKI	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Kaarina_Virkki_Projeto.pdf	29/10/2021 17:45:46	KAARINA BARBOSA VIRKKI	Aceito
Orçamento	Orcamento_preliminar_previsto.pdf	29/10/2021 17:42:12	KAARINA BARBOSA VIRKKI	Aceito
Cronograma	Cronograma_Kaarina_Virkki.pdf	29/10/2021 17:35:24	KAARINA BARBOSA VIRKKI	Aceito
Folha de Rosto	Folha_De_Rosto_Kaarina_Virkki_assinado.pdf	29/10/2021 17:31:43	KAARINA BARBOSA VIRKKI	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

RIO DE JANEIRO, 09 de Dezembro de 2021

Assinado por:
ERIMALDO MATIAS NICACIO
(Coordenador(a))

Endereço: Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 3º andar, sala 30
Bairro: URCA **CEP:** 22.290-240
UF: RJ **Município:** RIO DE JANEIRO
Telefone: (21)3938-5167 **E-mail:** cep.cfch@gmail.com