



TURISMO E HOSPITALIDADE - ACOLHIMENTO NA APRESENTAÇÃO DE LOCALIDADES TURÍSTICAS EM GUIA TURÍSTICO VIRTUAL E EM AVALIAÇÕES POSTADAS POR TURISTAS: CONTRAPONTO DISCURSIVOS

Júlia Regina da Paz Vara (BIC-NP), Luciane Todeschini Ferreira, Marcia Maria Cappellano dos Santos (Orientador(a))

O presente trabalho apresenta resultados preliminares do subprojeto “Turismo e Hospitalidade/Acolhimento na apresentação de localidades turísticas em guia turístico virtual e em avaliações postadas por turistas: contrapontos discursivos” que faz parte do projeto “Disposição, características e condições para a hospitalidade no acolhimento do desejo: uma tipologia de turismo na prática turística”. No escopo teórico, Turismo é aqui entendido como expressão do desejo humano de conhecer, de saber (PERAZZOLO, SANTOS e PEREIRA, 2013), enquanto hospitalidade/acolhimento caracteriza-se como fenômeno relacional, que se instaura no espaço entre sujeitos singulares e/ou coletivos que se alternam nos polos da relação. Nesse sentido, o acolhimento favorece a experiência turística (PERAZZOLO, PEREIRA, SANTOS, FERREIRA, 2014). Metodologicamente, para identificação, caracterização, análise e pesquisa foi constituído de fragmentos de texto de apresentação de destinos turísticos em guia turístico virtual e de avaliações postadas por turistas sobre suas experiências nesses destinos. Gramado/Canela, RS (com 100 avaliações), Florianópolis, SC (com 58) e Foz do Iguaçu, PR, (com 65), todos da região Sul, foram os selecionados. A pesquisa, de abordagem predominantemente qualitativa, sustenta-se analiticamente na linha discursiva/enunciativa bakhtiniana. Nos resultados parciais obtidos, a partir de características descritas na apresentação dessas localidades, ganham relevância imagens construídas pela “voz” do site: Gramado e Canela, cidades mais europeias do Brasil (“Gramado é o principal destino de inverno no Brasil”; “Gramado e Canela deixam seus visitantes maravilhados com a arquitetura própria da colonização europeia”; “Isso sem falar no ar europeu”); Foz do Iguaçu, a cidade mais brasileira (“é a cidade que tem a honra de guardar, do lado brasileiro, um cenário digno de filmes! Um dos mais belos espetáculos da natureza na Terra é, com muito orgulho, parte do Brasil”; e Florianópolis, a mais internacional delas (“No alto da lista das cidades mais visitadas por estrangeiros”; “Florianópolis encanta por sua variedade de praias e pela capacidade de agradar todo tipo de público”). Essas imagens projetadas corresponderiam a metáforas do desejo de conhecer de turistas. De outra parte, para além de congruências com alguns aspectos de descrições constantes das apresentações dos destinos e com as imagens construídas, chamam a atenção, na voz que emana das avaliações dos turistas a partir de suas experiências (positivas ou não), as incidências sobre relações interpessoais (“A Hospedagem em Canela [...] foi espetacular.... Eu e minha esposa nos sentimos em casa!!!” “os trabalhadores do terminal e os moradores ajudam bastante”; Apontamentos negativos: “A receptividade do povo gaúcho”; “pessoas mal educadas”; “Vc só será tolerado se vier gastar e depois ir embora”. Referências como essas encerram e traduzem relações de acolhimento valorizadas pelos turistas, as quais não são pontuadas nas apresentações do site, desconsiderando um aspecto que se mostra precípuo para a experiência turística, corroborando a proposição do acolhimento como um dos elementos fundantes do turismo.

Palavras-chave: Turismo, Hospitalidade/Acolhimento, Guia turístico virtual

Apoio: UCS, UCS-ISAM-CNPq