

## BIC-UCS TURISMO E HOSPITALIDADE - ACOLHIMENTO NA APRESENTAÇÃO DE LOCALIDADES TURÍSTICAS EM GUIA TURÍSTICO VIRTUAL E EM AVALIAÇÕES POSTADAS POR TURISTAS: CONTRAPONTO DISCURSIVOS – (HOSPITUR)

**Autores:** Júlia Regina da Paz Vara (bolsista), Marcia Maria Cappellano dos Santos (orientadora) e Luciane Todeschini Ferreira (coorientadora)

### Introdução

Guias virtuais de turismo constituem uma fonte de informações àqueles que desejam se deslocar para um destino turístico. Além de informações sobre “onde comprar”, “onde comer” e “o que fazer”, os internautas também leem as postagens avaliativas feitas por aqueles que já estiveram na localidade. Após a experiência turística, contribuindo para a ampliação da rede de informações, muitos desses internautas (turistas) retornam ao site em que se encontra o guia e postam também as suas avaliações sobre o destino visitado, contribuindo, assim, para a amplificação da rede de informações e percepções sobre os destinos visitados.

### Objetivo

Apresentar resultados preliminares dos pontos e contraponos discursivos identificados na voz institucional (texto de apresentação de localidade turística em guia virtual de turismo) e na voz dos turistas (avaliações postadas nesse mesmo guia) em relação à hospitalidade.

### Referencial teórico

**TURISMO:** expressão do desejo humano de conhecer, de saber. (PERAZZOLO, SANTOS e PEREIRA, 2013).

**HOSPITALIDADE/ACOLHIMENTO:** 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).

### Metodologia

1. Pesquisa de abordagem predominantemente qualitativa;
2. Análise do corpus: linha enunciativa bakhtiniana.
3. Corpus:
  - **Voz institucional:** Fragmentos de texto de apresentação de destinos turísticos em guia virtual. Destinos selecionados – Região Sul: Gramado/Canela (RS); Florianópolis (SC) e Foz do Iguaçu (PR)
  - **Voz dos turistas:** Avaliações postada por turistas, em guia virtual, sobre suas experiências nesses destinos: Gramado/Canela, RS (100 avaliações postadas), Florianópolis, SC (58 avaliações) e Foz do Iguaçu, PR (com 65 avaliações).

Site: <https://www.melhoresdestinos.com.br>

## Resultados e Discussão

### 1) Pontos discursivos: voz institucional (guia virtual) e voz dos turistas (avaliações postadas).

Há recuperação, no discurso dos turistas, de quase todos os aspectos também apontados, no texto de apresentação, pela voz institucional. Porém, em relação à imagem construída, no discurso, pela voz institucional (ethos) sobre os destinos, as recuperações explícitas ou implícitas são menores.

#### Imagem construída

Voz institucional		%	Voz dos turistas
Gramado/Canela : cidades europeias	“[...]arquitetura própria da colonização europeia [...] Isso sem falar no ar europeu [...]”	39% recuperaram a imagem	A Europa fica aqui” “[...] A cidade é maravilhosa, é uma verdadeira Europa no Brasil.[...]”
Florianópolis: ilha da magia	[...] Conhecida como Ilha da Magia [...]	63% recuperaram a imagem	“Floripa é maravilhosa!!! Ilha da Magia mesmo!” “Amoo! TUDO, as praias são maravilhosas.”
Foz do Iguaçu: cidade mais nacional	Um dos mais belos espetáculos da natureza na Terra é, com muito orgulho, parte do Brasil. [...]	29% recuperaram a imagem	“[...] achei a vista brasileira mais bonita [...]” “As Cataratas são de uma beleza simplesmente INDESCRITÍVEL[...]” “[...] Ir às Cataratas do Iguaçu é uma experiência que todo brasileiro deve ter. [...]”

### 02) Contraponos discursivos: voz institucional (guia virtual) e voz dos turistas (avaliações postadas)

Como a pesquisa volta-se para estudos sobre a hospitalidade, o maior contraponto em relação a esse aspecto, diz respeito à não marcação, na voz institucional, de aspectos interpessoais, que são apontados na voz dos turistas, conforme quadro abaixo:

#### Aspectos interpessoais

Voz institucional	Voz dos turistas		
	Destinos	Nº/%	Exemplos
Nenhuma incidência	Gramado/Canela	54/100 54%	“Me senti muito feliz em ser tão bem atendido pelo Sr. Joao,[...] um jovem super atencioso[...].” “O pessoal que mora no interior do Rio Grande do Sul, tende a ser mais fechado e frio.[...]”
	Florianópolis	20/58 34%	“Cordialidade geral [...]” “[...] pessoas muito educadas [...]” “[...] As pessoas são prepotentes, desumanas, arrogantes, mal-educadas, não sabem tratar e receber turistas com acolhimento.[...]”
	Foz do Iguaçu	19/65 29%	“Os guias da cidade atenciosos” “[...] acolhida muito boa.” “[...] as pessoas são receptivas.”

### Considerações

- 1) Há congruências entre o discurso da voz institucional e o da voz dos turistas no que tange à imagem projetada do destino turístico (ethos prévio), podendo-se inferir que as imagens apresentadas pela voz institucional correspondem, pré-sincronicamente, à **metáfora do desejo de conhecer dos turistas**.
- 2) No **contraponto discursivo**, destacam-se as referências avaliativas (positivas e/ou negativas) feitas pelos turistas sobre relações interpessoais. Essas referências 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.

### Referências Bibliográficas

MELHORES DESTINOS. Melhores destinos, 2008-2018. **Guia de destinos**. Disponível em: <<https://guia.melhoresdestinos.com.br/destinos>>. Acesso em: 15. ago. de 2019.  
PERAZZOLO, Olga Araújo; SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; PEREIRA, Siloe. **Dimensión relacional de la acogida**. 2013. Disponível em: <<http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V22/N01/v22n1a08.doc.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2019.  
PERAZZOLO, O. A.; PEREIRA, S.; SANTOS, M. M. C.; FERREIRA, L. T. Acolhimento e desenvolvimento socioturístico: para uma psicopedagogia do laço social. In: SANTOS, M. M. C.; BAPTISTA, I. (Org.). **Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2014.