



DESENVOLVIMENTO, PLANEJAMENTO E HOSPITALIDADE

Dra. Ada de Freitas Maneti Dencker

1. Hospitalidade e Turismo: mitos e potencialidades

Os setores de turismo e hospitalidade são considerados pelos analistas econômicos em suas previsões como setores com grande potencial de desenvolvimento e crescimento no século XXI. Frequentemente o turismo é apresentado como resposta a problemas de crescimento e solução para questões ambientais, dando origem a políticas e programas de incentivo ao desenvolvimento do turismo, em países com problemas de desenvolvimento como o nosso. Fazendo uma revisão dos artigos publicados na imprensa e mesmo em periódicos acadêmicos, temos a impressão de que existe quase um consenso de que o turismo é um filão inesgotável de novas oportunidades que podem ser desenvolvidas em praticamente todas as localidades, com um nível relativamente baixo de investimento e tendo como resultado uma alta geração de empregos. No Brasil, possuidor de inúmeras riquezas naturais, estas possibilidades seriam ainda maiores. É interessante notar que ano após ano, previsão após previsão, o turismo continua aparecendo como fórmula milagrosa capaz de superar os problemas econômicos de regiões onde outras atividades não foram capazes de promover o desenvolvimento econômico, mesmo que seus resultados reais sejam pouco significativos nos locais em que foi implementado. O fato de serem significativos os registros de casos de degradação ambiental, problemas sociais e econômicos causados pelo turismo, isto não parece abalar o discurso oficial sobre suas potencialidades.

A globalização econômica exige que os países atrasados se desenvolvam para que possam participar do mercado mundial tanto como produtores quanto como consumidores. A distância existente entre os países desenvolvidos e os demais torna necessário que sejam encontradas novas oportunidades de negócios que permitam superar as distâncias entre os países desenvolvidos e aqueles que ainda não atingiram o nível tecnológico dos países industrializados. Isso faz com que qualquer promessa de uma atividade que apresente índices potenciais de crescimento acelerado associado a um baixo capital necessário seja prontamente



aceita. É a crença na pretensa capacidade do turismo de promover o crescimento econômico em um período reduzido de tempo, gerando empregos e contribuindo para a solução de problemas ambientais e econômicos, que faz com que o discurso se torne recorrente ignorando a realidade dos fatos.

1.1 Turismo como opção de desenvolvimento sustentável

Não podemos negar que em muitos países o turismo se desenvolveu com sucesso contemplando as questões de sustentabilidade, os estudos mais recentes porém tendem a indicar que existem mais fracassos do que sucesso na opção pelo turismo. São muitos os exemplos de degradação ambiental e desequilíbrio econômico assim como de impactos causados na vida das pessoas e nos locais visitados.(HALL,2001)

Isto ocorre porque a sustentabilidade, ou melhor o seu conceito, passou a ser usado de forma indiscriminada, ou mesmo diríamos de forma obrigatória nos discursos oficiais, nas políticas e ações de planejamento, tornando difícil distinguir as questões de tecnologia, política e ideologia realmente presentes nas decisões tomadas. A sustentabilidade enquanto discurso, associada a tendência de copiar técnicas e políticas que deram certo em outros lugares, acabam por difundir a noção falsa de que existem receitas prontas para a solução dos problemas de desenvolvimento que podem ser aplicadas em todos os lugares. Um elemento comum nestas propostas é colocam em primeiro lugar a superação da crise financeira deixando para um segundo momento a solução das questões sociais.

As conseqüência nós conhecemos bem. Os aspectos sociais passam para segundo plano e se agravam os problemas de saúde, emprego, educação, implantação da infra-estrutura, o que acaba por resultar na exclusão social de uma parcela significativa da população, comprometendo a sustentabilidade.

1.1.1 Sustentabilidade x desenvolvimento: relações contraditórias.

Quando falamos de desenvolvimento sustentável surge imediatamente a contradição que existe entre a idéia de desenvolvimento, fortemente associada ao crescimento econômico, e a questão da sustentabilidade. O enfoque atual das políticas de governo decorre de uma



orientação econômica generalizada de caráter técnico, circunscrita ao âmbito da economia e que repercute negativamente no plano social, cuja proposta é o reordenamento geral em busca da estabilização e do equilíbrio financeiro para, posteriormente, reativar o crescimento econômico. A base deste raciocínio é a prosperidade mesmo que a custo de desemprego, analfabetismo, poluição ambiental e outras mazelas. Aparentemente técnicas, estas decisões ou orientações econômicas, são aplicadas mundialmente fazendo com que os estados nacionais tenham que se submeter às regras do jogo, dificultando a possibilidade de se pensar seriamente em um desenvolvimento integral. Em seu lugar a mundialização da economia e da cultura ocidental promoveu uma "modernização" com base em modelos importados, manifestos em formas de consumo e comportamentos externos, sem que haja uma verdadeira transformação nos papéis sociais os quais permanecem ligados a valores antigos. (HERMET, 2002)¹

Na verdade a idéia de desenvolvimento sustentável ao contemplar questões como: a preservação de processos ecológicos, a proteção do patrimônio e da biodiversidade, a produtividade ao longo do tempo e a equidade no gerenciamento dos recursos, estabelecendo limites para o crescimento econômico, acaba se constituindo em um problema político na medida em que suas metas divergem das formas vigentes de encarar o problema econômico, estabelecendo metas políticas qualitativamente diversas das estabelecidas pelos defensores do crescimento econômico.

Uma análise das prioridades no planejamento do desenvolvimento sustentável entre outras: planejamento holístico e estratégico, a busca de uma subsistência duradoura e segura que reduza o esgotamento de recursos, a degradação ambiental, o rompimento cultural e a instabilidade social, mostra que devem ser contemplados princípios de equidade em relação às populações economicamente marginais, assim como as limitações tecnológicas e sociais da capacidade do ambiente em atender às necessidades presentes e futuras, sendo necessário criar mecanismos de coordenação e controle que permitam atingir os objetivos políticos do planejamento. (HALL, 2001)

¹ HERMET, Guy. **Cultura e desenvolvimento**. Petrópolis:Vozes, 2002.

1.1.2 Hospitalidade e desenvolvimento sustentável do turismo.

Um desenvolvimento realmente sustentável do turismo teria que ter prioridades diversas daquelas propostas pela idéia de desenvolvimento ou crescimento econômico. Em análise realizada por Hall (2001) as principais contradições existentes seriam:

- A sustentabilidade trabalha com prazos infinitos e o planejamento turístico opera em prazos finitos.
- A complexidade da atividade turística dificulta o planejamento estratégico.
- O desenvolvimento do turismo é fragmentado e mal coordenado.
- O crescimento desequilibrado entre a oferta e demanda provoca o desenvolvimento do turismo sem a adequada adaptação do meio ambiente.
- Os princípios do planejamento comunitário e sua aplicação não são adequadamente conhecidos.

Normalmente o planejamento turístico tende a ser desenvolvido dentro da ótica do mercado sem grandes compromissos com as demandas sociais, centrando-se nas necessidades do viajante e esquecendo-se do anfitrião, não considerando a questão básica da hospitalidade. Ao chegar em algum lugar o turista deve ser recebido, hospedado, alimentado o que faz com que entre em contato com a população local. A idéia de acolhimento, de receber o outro que está na origem da hospitalidade hoje assume dimensões que apontam na direção de uma nova ética, uma política voltada para o acolhimento, o bem estar. O planejamento que desconsidera a comunidade local assim como as minorias marginalizadas constituídas pelos meninos de rua, migrantes, desempregados, não leva ao desenvolvimento econômico e sim ao agravamento das desigualdades. Na verdade esta lógica econômica tem conduzido os países a uma pobreza estrutural grave e ameaçadora, que vem sendo tratada como problema apenas conjuntural. No planejamento é preciso ter presente que soluções técnicas, com bases científicas, muitas vezes não contemplam adequadamente necessidades sociais, nem questões éticas fundamentais.



2. Planejamento e política

As ações de planejamento se entrelaçam com questões políticas na medida em que definem um futuro comum. Isso requer barganha, coerção, negociação, valores e estabelecimento de compromissos entre os grupos sociais, o que resulta em um conjunto de decisões que são interdependentes. Assim o planejamento do desenvolvimento se apresenta em conjunto com a elaboração de políticas sendo, em última instância, atribuição do Estado. As decisões são compostas pelas propostas dos atores envolvidos adquirindo peso conforme o poder político de cada um. As decisões não são técnicas e correspondem a força política dos envolvidos. Como observa Jofre Dumazedier²:

“O homem de ação, por seu turno, não deve esquecer que o planejamento não é, em certo sentido, senão uma técnica de reflexão destinada a elucidar as grandes alternativas possíveis da decisão política, levando-se em consideração a evolução provável. É o homem político que tem a última palavra, mesmo que não tenha a primeira”.

A consequência desta dinâmica é que as ações políticas aprovadas nem sempre são as mais adequadas e nem mesmo as mais recomendadas do ponto de vista técnico. O planejamento não corresponde portanto ao nível de conhecimento já produzido sobre determinado assunto seja como resultado das experiências realizadas na prática, seja como resultado de pesquisas acadêmicas. Hoje, no plano acadêmico, já existe conhecimento sobre os impactos gerados pela atividade turística quando implementada de forma inadequada, mas embora este conhecimento já possa ajudar a definir estratégias mais adequadas de desenvolvimento, não chega a se refletir no planejamento de forma efetiva. Um dos grandes desafios que se colocam atualmente é fazer com que este conhecimento chegue a ser incorporado nas definições de parâmetros desejáveis para as ações de planejamento. É importante entender que a pobreza estrutural não é uma fatalidade e sim um desafio que precisa ser enfrentado pelos responsáveis pela formulação de políticas. Planejar um futuro sustentável implica em repensar o mundo e introduzir o social como prioridade, colocando o ser humano no centro do desenvolvimento.

² DUMAZEDIER, Jofre. **Sociologia empírica do lazer**. São Paulo: Perspectiva: SESC, 1999 (Debates:164) p.192

¹ Trabalho apresentado na Sessão de Temas Livres, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.



É preciso que as políticas promovam a educação e a disseminação de informações que criem as condições necessárias para o desenvolvimento do turismo de forma localmente adequada, promovendo de um lado o respeito dos valores locais pelos turistas e de outro permitindo a participação da comunidade local nas decisões do governo, desenvolvendo programas de inserção da comunidade no desenvolvimento do turismo.

2.1 A inserção da comunidade

Inserir a comunidade nas ações de planejamento é o primeiro desafio a ser superado pois não existem metodologias prontas e eficazes para isto. São muitos os impedimentos que dificultam a participação da comunidade no planejamento em todas as áreas. No turismo a população não entende bem os aspectos técnicos da atividade e não está habituada com os princípios do planejamento participativo. A realidade é que as comunidades não estão acostumadas a serem ouvidas. Existe quase que consenso da população de que as decisões serão tomadas pela cúpula o que faz com que não exista interesse em participar do processo de decisão. A própria postura de certos métodos de planejamento, que procuram enquadrar as propostas da comunidade em modelos preexistentes, contribui para a apatia da população. O resultado é que a comunidade não se sente comprometida com o processo na medida em que os mesmos carecem de representatividade.

No âmbito do Estado os conflitos entre as esferas federais, estaduais e municipais dificultam a coordenação. Nesse sistema as decisões da comunidade não possuem poder para contrariar as políticas nacionais e regionais, sem mencionar o fato de que muitas vezes as elites locais atuam em benefício próprio sem considerar os interesses da comunidade. Em largas porções do território nacional, principalmente em regiões rurais, com baixos índices de desenvolvimento humano, as elites locais manipulam instituições como a polícia e o judiciário, tornando o exercício da cidadania praticamente impossível para a maioria da população.

Apesar das dificuldades citadas já existem experiências que permitem visualizar os mecanismos que contribuem para aumentar as chances de sucesso do planejamento, entre elas a formação de cooperativas, adoção de sistema integrado de controle, distribuição justa dos



benefícios e dos custos, assim como processos comunicativos que permitam o relacionamento efetivo entre os parceiros.

A comunicação é fundamental para o êxito do processo. É preciso desenvolver uma ação comunicativa que promova a inclusão de todos permitindo a troca e a participação. Uma comunicação eficiente não pode se restringir a transmissão de informação do emissor para um ou mais receptores, como acontece quando empregamos os meios massivos. Não se trata de um processo de difusão em que as mensagens são impostas aos receptores. A comunicação persuasiva, centrada nos conteúdos, que busca convencer, não é adequada para ações de planejamento embora também tenha um papel a desempenhar no processo. O planejamento participativo requer uma comunicação baseada no diálogo, no intercâmbio, centrada no processo comunicativo que envolve a relação entre pessoas ou grupos que repartem experiências, conhecimentos e sentimentos. Não é passiva e sim ativa. Todos devem ser ao mesmo tempo emissores e receptores, sujeitos interlocutores. A participação e o respeito são a base desta ação comunicativa.

2.2 A resposta da sociedade

A sociedade brasileira vem dando sinais de que não está alheia a este processo. Pode-se perceber a mudança pelo aumento gradativo dos brasileiros que se mostram sensíveis às demandas sociais, nas Universidades, entre intelectuais, nos movimentos sociais e em parcelas do empresariado que demonstram a percepção de que é impossível a convivência do desenvolvimento econômico com a pobreza e a marginalização de parte da população.

Estas mudanças afetam também o turismo e a hospitalidade no mundo atual. É uma mudança de idéias, da necessidade de uma ética, de uma nova maneira de agir que nos permita trabalhar de forma adequada diante da diversidade cultural. É preciso recriar formas culturais solidárias com base na comunicação para unir as pessoas, permitindo a integração e a coesão social. Na cultura está a chance de formação de uma consciência de responsabilidade orientada por valores que favoreçam a consolidação de direitos humanos, baseada no diálogo intercultural e democrático e voltada para o combate as causas da pobreza e da destruição do



meio ambiente. É preciso mudar, não apenas o turismo e o planejamento da atividade, mas também o próprio perfil do turista e suas relações com seus anfitriões, com o meio ambiente, com os outros turistas, uma mudança qualitativa que valorize o contato pessoal com o visitante, que enfatize mais as pessoas do que as instalações.

3. Considerações finais: hospitalidade e solidariedade

Estas reflexões fazem parte da linha de pesquisa sobre hospitalidade que toma como parâmetro as relações humanas na definição de práticas e políticas que afetem as organizações sociais, os espaços físicos, a integração entre os povos, o turismo e o planejamento social em geral.

Abrangente, desafiadora a temática da hospitalidade nos coloca frente a frente com as questões éticas e morais que se apresentam para a sociedade no limiar do século XXI. Diante dos desafios de um mundo globalizado, de uma sociedade que se comunica online e se integra cada vez mais no espaço virtual, enquanto no plano das relações sociais as distâncias aumentam a cada dia, discutir a hospitalidade nos força a considerar questões referentes à solidariedade, cidadania, qualidade de vida, responsabilidade social, ética e moral, entre outras questões igualmente relevantes e que dizem respeito ao futuro da humanidade enquanto conjunto de seres capazes de desenvolver sentimentos, emoções, relações afetivas.

Jung Mo Sung,³ observa que no mundo antigo as pessoas viviam em grupos pois ninguém conseguia sobreviver sozinho. A solidariedade era essencial para a sobrevivência do grupo. Hoje temos a ilusão de que podemos viver sozinhos e que as novas tecnologias nos permitem viver isolados, sendo que as relações sociais deixaram de ser relações entre pessoas e passaram a ser relações comerciais. A palavra solidariedade foi substituída por competência o que evoca concorrência. A competência está na ordem do dia seja qual for a função ou papel a ser desempenhado pelo indivíduo. Na sociedade do conhecimento até ser porteiro de prédio é uma atividade complexa que exige monitorar câmaras de vídeo, separar correspondências e

³ SUNG, Jung Mo **Conhecimento e solidariedade** São Paulo: Salesianas, 2002 Página 26

1 Trabalho apresentado na Sessão de Temas Livres, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.



outras tarefas para as quais grande parte da população não se encontra preparada. O resultado é a que esta mudança produz um elevado índice de exclusão social.

É evidente que não podemos impedir o processo de avanço tecnológico e que a sociedade terá que se equacionar para solucionar esta fase crítica. A diferença está nas condições que oferecemos para que esta fase seja superada. O fato de a crise ser inevitável não significa que não haja formas diversas de tratar o problema. A sociedade tecnológica favorece o anonimato e a solidão reforçando a liberdade pessoal, ao mesmo tempo em que inviabiliza os tradicionais espaços de encontro comprometendo a consolidação dos laços sociais. Em uma sociedade solidária, que se preocupa com as dificuldades das pessoas, sem dúvida o problema poderá ser superado de forma menos dolorosa. Talvez o resgate das práticas de hospitalidade, buscando dar uma configuração antropológica aos lugares onde os destinos individuais se cruzam, possa levar a uma relação mais solidária com o próximo, seja ele o amigo ou um estrangeiro, não apenas na forma de ritual ou cortesia, mas ligada à sensibilidade própria do ser humano.

Referências bibliográficas

DIAS, Célia Moraes. (org.). **Hospitalidade, reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

DUMAZEDIER, Jofre. **Sociologia empírica do lazer**. São Paulo: Perspectiva: SESC, 1999

HALL, Michael C. **Planejamento turístico: políticas, processos e realcionamentos**. São Paulo: Contexto, 2001.

HERMET, Guy. **Cultura e desenvolvimento**. Petrópolis: Vozes, 2002.

SUNG, Jung Mo **Conhecimento e solidariedade** São Paulo: Salesianas, 2002