

# Revista Iberoamericana de Turismo



## Da casa ao hotel: entre a hospitalidade e a economia do turismo<sup>1</sup>

Felipe José Comunello

Doutor em Antropologia Social pelo Programa de Pós-Graduação em Antropologia da  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil

E-mail : felipecomunello@yahoo.com.br

### Resumo

O município de São Joaquim, na região serrana de Santa Catarina, tem sido destacado pela imprensa escrita e televisiva nacional como a cidade mais fria do Brasil, ao longo dos últimos vinte anos. Em pesquisa realizada para tese de doutorado, identifiquei que muitas proprietárias de pousadas, as “pousadeiras” como elas mesmas se chamam, começaram abrigando turistas em dificuldades em dias de frio intenso, quando não há hotéis e pousadas suficientes na cidade. A partir disso, elas acreditaram ser possível transformar suas casas em pousadas, tendo diante de si um problema também compartilhado com os profissionais do turismo, a chamada sazonalidade dos turistas. Tal fato provoca dúvidas sobre a sustentação econômica das pousadas e inquietação aos profissionais quanto ao sucesso econômico do turismo. Nesse artigo, isso é analisado tendo como referência uma proposta de parceria recebida por meus interlocutores por parte da operadora de turismo CVC e da empresa de eventos da RBS, afiliada da Rede Globo em Santa Catarina. A discussão é em torno de questões a partir de uma antropologia da hospitalidade. A análise sugere que essa parceria ameaça uma ordem moral estabelecida com base em determinados valores de hospitalidade para com estranhos, principalmente o aquecimento perante o frio.

**Palavras-chave:** hospitalidade, sazonalidade, “pousadeiras”.

## 1 INTRODUÇÃO

O município de São Joaquim, na região serrana de Santa Catarina, tem sido destacado pela imprensa escrita e televisiva nacional como a cidade mais fria do Brasil, ao longo dos últimos vinte anos. Recentemente, esse município foi escolhido como um dos 65 destinos indutores de turismo no Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil do Ministério do Turismo (MTur). Esta política tem como foco a chamada “regionalização do turismo”, que pode ser entendida como a expansão da atividade econômica do turismo para o interior do país. Há, porém, iniciativas diversas que em certo sentido buscam esse mesmo objetivo.

Em São Joaquim, a calma do negócio turístico, salvo em feriados, antes e depois do inverno, da qual se ouve falar correntemente como a sazonalidade do turismo, não agrada quem tem o turismo como negócio ou faz parte de coletivos que lidam com

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na 29ª Reunião Brasileira de Antropologia, realizada entre os dias 03 e 06 de agosto de 2014, Natal/RN. Uma versão foi publicada nos Anais do evento

políticas de desenvolvimento do turismo, os profissionais do turismo. De quem contrata funcionários no inverno e os dispensam quando ele acaba até a RBS e a CVC que se unem para produzir eventos na primavera, a políticos de estirpes distintas, são muitos os que se implicam em estender o tempo possível de se aproveitar o turismo na região.

Desse modo, se estabelecem uma série de articulações que visam superar o inverno, ao mesmo tempo em que se veem na obrigação de reafirmá-lo. Em geral, tais articulações têm como um horizonte comum a expectativa de tornar São Joaquim um “destino turístico”. Um “destino turístico” no sul do país seria algo semelhante a Gramado ou Florianópolis. Apesar de que o inverno e o verão sejam a “temporada” em um e outro caso, a sazonalidade teria sido superada, pois houve aí a afirmação desses lugares no mercado turístico. Superar a sazonalidade é praticamente uma palavra de ordem entre meus interlocutores, mas isso impõe alguns dilemas, ao mesmo tempo em que se faz necessário observar a própria vida aí como ela é, digamos assim, alheia as articulações em prol do “destino”.

Em pesquisa realizada para tese de doutorado, identifiquei que muitas proprietárias de pousadas, as “pousadeiras” como elas mesmas se chamam, começaram abrigoando “turistas” em dificuldades em suas casas em dias de frio intenso, quando não há hotéis e pousadas suficientes na cidade. A partir disso elas acreditaram ser possível transformar suas casas em pousadas, tendo também diante de si o problema da sazonalidade. Tal fato provoca dúvidas sobre a sustentação econômica das pousadas e inquietação aos profissionais quanto ao sucesso econômico do turismo.

Nesse artigo isso é analisado tendo como base uma proposta de parceria recebida por meus interlocutores por parte da operadora de turismo CVC e da empresa de eventos da RBS, afiliada da Rede Globo em Santa Catarina. Considero que, sobretudo a CVC, é vista de forma semelhante ao “Rei-Estrangeiro”, que está acima em termos morais e sua chegada é vivenciada como uma terrível epifania (SAHLINS, 2003). Ela ameaça algo como uma ordem moral estabelecida em determinados valores de hospitalidade para com estranhos (PITT-RIVERS, 2012 [1968]; CANDEA e DA COL, 2012; HERZFELD, 1987). Em tal situação opõem-se a CVC aqueles que constituem uma economia do turismo localmente, em que há excesso de turistas em alta temporada e a falta deles durante o restante do ano.

## 2 UMA ANTROPOLOGIA DA HOSPITALIDADE

A hospitalidade para Candea e Da Col (2012, p, S1) “is an even more likely candidate than gift-giving for a foundational anthropological theory”. Segundo os autores, Mauss no *Ensaio sobre o dom* nota a questão da hospitalidade, mas deixa-a subsumida na lógica geral do dom. Segundo eles, Mauss também notou as raízes etimológicas da inversão de papel operada pela hospitalidade, “*hostis*, the enemy, is the opposite of *hospes*, the host’ (MAUSS, 2007 [1926], p. 116 *apud* CANDEA e DA COL, 2012, p, S2)”. Além disso, Candea e Da Col (2012) afirmam que Mauss aponta no *Ensaio* um aspecto importante presente na monografia de Malinowski entre os trobriandeses, os quais durante as viagens Kula antes de qualquer negociação deixavam as lanças de lado, o que seria para os autores, um lampejo de que a hospitalidade pode ser vista como uma pré-condição para a troca de presentes. Ademais, essa questão da hospitalidade é identificada por eles em outras etnografias, como na de Bourdieu entre os Berberes, de Geertz entre os Balineses ou na de Evans-Pritchard entre os Nuers, para citar algumas apenas, como uma espécie de estrutura *elementar* da empresa antropológica:

Anthropologists have thus long known that *hospitality is magic*. The fact that it happens despite the dangers embedded in any encounter fascinated anthropologists who felt hospitality's powers protecting their pursuits or backfiring owing to their ineptitude from the first moment they stepped on foreign ground as strangers, exceptional beings, or potential enemies (CANDEA e DA COL, 2012, p, S3, grifos no original).

Como indicam os autores, foi apenas nos anos 60 que Pitt-Rivers veio a escrever um ensaio sobre hospitalidade, questão que ele já havia trabalhado em sua monografia<sup>2</sup>. Pitt-Rivers (2012) retoma um ensaio em que o professor Harry L. Levy discorda dos autores que não veem na cena final da obra *Odisséia* de Homero, onde a personagem Ulisses promove o massacre dos pretendentes, uma diferença em relação ao espírito da obra como um todo<sup>3</sup>. Segundo Pitt-Rivers (2012), Levy argumenta que em todo o poema está evidente uma tradição camponesa, cujos costumes de hospitalidade contêm uma disposição que proíbe o convidado de ultrapassar as boas-vindas do anfitrião e depauperá-lo. Pitt-Rivers (2012) propõe descobrir o que, a partir dessa história, pode estar relacionado com a lei da hospitalidade de um modo geral, dito de outra forma, o problema de como lidar com estranhos.

Da etnografia de Boas, Pitt-Rivers (2012) realça a descrição que ele faz sobre o combate ao qual os estranhos são desafiados quando recebidos por tribos Esquimós Centrais<sup>4</sup>. Entre as tribos do sudeste, Boas descreve que quando os habitantes de um povoado chegam para a celebração de uma grande festa eles são bem vindos. Os nativos se colocam em uma fila e o estranho se aproxima lentamente com os braços cruzados e a cabeça inclinada para o lado direito, ao que recebe um golpe do nativo que em seguida abaixa sua cabeça para o mesmo lado a fim de esperar um golpe do estranho. Isso se repete até que um dos dois se dê por vencido, em um desafio que segundo Boas geralmente termina pacificamente. Desse desejo de se medir a si próprio contra um estranho pode-se supor “that it springs from something fundamental in the nature of relations with strangers, such as a necessity to evaluate them in some way or other against the standards of the community (PITT-RIVERS, 2012, p. 502)”.

Pitt-Rivers (2012) considera isso uma instituição diferente de um rito de passagem. Trata-se da “assimilação” de um estranho à comunidade. Eu sugiro que em uma “comunidade” que se pretende “destino turístico” tal “assimilação” também se apresenta como algo a ser resolvido. Deixando a etnografia de Boas de lado e buscando outras referências, Pitt-Rivers (2012) cita Fustel de Coulanges, que demonstra como na cidade da antiguidade o status de um estranho não era identificável em referência a lei nem a religião, mas para ter a proteção das leis e dos Deuses locais era preciso ter um patrão<sup>5</sup>. Pitt-Rivers (2012) assinala que a esse respeito a hospitalidade Árabe não é diferente e que em muitos países costumes semelhantes são encontrados.

<sup>2</sup> O ensaio *The law of hospitality* foi publicado em 1968 e republicado pela revista *HAU: Journal of Ethnographic Theory* (Cf. PITT-RIVERS, 2012). Segundo Candea e Da Col (2012), recentemente há um grande interesse nas ciências humanas há pelo tema da hospitalidade, com várias publicações que incluem antropólogos, interesse esse despertado pela fascinação pelo tema entre filósofos como Jacques Derrida. Em meio a essa literatura, Candea e Da Col (2012) procuram encontrar um caminho para a antropologia, disciplina a qual deve ela mesma a anfitriã desse debate, pois suas fontes etnográficas tem uma relevância conceitual que pode se perder no edifício conceitual de Derrida.

<sup>3</sup> *The Odyssean suitors and the host-guest relationship*. Transactions and Proceedings of the American Philological Society, 1963

<sup>4</sup> F. Boas, *The Central Eskimo* (Washington, 1887), p. 609.

<sup>5</sup> Fustel de Coulanges, *La Cité antique* (Paris, 15e éd., 1895), p. 232.

In contrast to a member of the community whose status is identifiable by reference to its norms and is recognised by everyone, the stranger is incorporated only through a personal bond with an established member; [97] he has, as it were, no direct jural relationship with anyone else, no place within the system, no status save that of stranger (which is a kind of self-contradiction: the status of being statusless). On the other hand, in relation to his patron he possesses, however little may be known about him, a clearly defined status, that of guest or client, which makes any further evaluation of him unnecessary. The status of guest therefore stands midway between that of hostile stranger and that of community member. He is incorporated practically rather than morally (PITT-RIVERS, 2012, p. 503-504).

Moralmente inferior porque o anfitrião e o convidado não podem ser iguais, porque isso implica em rivalidade. Por isso, se recebe que está em dificuldades, como o mendigo, por exemplo, que no *pueblo* na Espanha onde Pitt-Rivers fez sua etnografia, que ao receber comida, por exemplo, normalmente responde com um “*dios se lo pague*”, o que retira a troca do plano moral. Se assim não fosse, teria um problema de honra para quem demanda hospitalidade. Portanto, o proletário rural em dificuldades só pede comida após pedir trabalho. Uma condição de dificuldades semelhante se coloca para muitos “turistas” em São Joaquim em determinados dias de friagens e nevascas, quando a lotação de hotéis e pousadas elimina as possibilidades de abrigo. Como discutirei adiante, muitas “pousadeiras” me relataram que começaram assim sua pousada, abrigando “turistas” em dificuldades em suas casas. Finalmente, uma importante conclusão de Pitt-Rivers sobre a hospitalidade é que:

The law of hospitality is founded upon ambivalence. It imposes order through an appeal to the sacred, makes the unknown knowable, and replaces conflict by reciprocal honour. It does not eliminate the conflict altogether but places it in abeyance and prohibits its expression (PITT-RIVERS, 2012, p. 513).

De modo geral, honra e vergonha geraram todo um debate entre “mediterrânicos” e além. Muito já foi dito e o que vale considerar para os efeitos desse texto são algumas das opiniões de Herzfeld (1987) a respeito da hospitalidade. Ele propõe substituir o “antigo rótulo” honra por um tratamento descritivamente mais simples e menos ambíguo como a hospitalidade por que: ela provê uma base de comparação mais convincente e pode ser estendida para além da área do mediterrâneo; embora “honra” e “hospitalidade” são facilmente ligados ao estereótipo mediterrâneo, hospitalidade permite escapar facilmente das já gastas generalizações sobre o caráter e os valores mediterrâneos. A hospitalidade pode ser estudada não apenas no nível da aldeia (*village*), mas também em regiões ou países e como o próprio etnógrafo é um hóspede, essa expansão nos força a considerar nossa parte na construção de generalizações etnográficas.

[...] the hospitality that one meets in any Mediterranean country may be altruistic, and given with genuine pleasure. At the level of collective representations, however, where personal sentiments are replaced by structural symbols, it acquires a significantly different import. It signifies the moral and conceptual *subordination* of the guest to the host (HERZFELD, 1987, p. 77, grifos do original).

Uma ideia não muito diferente da apresentada por Pitt-Rivers. Ademais, Herzfeld (1987) nota diferentes atitudes na Grécia, aonde conduziu sua etnografia, com respeito a diferentes tipos de “turistas pobres” que recebiam certa hospitalidade. Herzfeld (1987) argumenta que a hospitalidade para com eles pode ser vista no quadro da nação grega, que espera ser retribuída no futuro por este acolhimento no presente.

### 3 CVC OR NOT CVC?

Notei em um evento no qual estive presente, na Casa da Cultura em São Joaquim, que meus interlocutores eram tratados praticamente como a encarnação da região por líderes políticos e empresariais de envergadura estadual, que para lá haviam se deslocado desde Florianópolis, capital do estado. Meus interlocutores e demais joaquineses ou serranos que se faziam presentes naquele evento, pelas suas vozes nos microfones ou ao pé de ouvido dos visitantes, pelas mãos que haviam escrito e entregue documentos e bens regionais aos visitantes (projetos diversos, caixas de maçãs e de vinhos), enfim, pelas suas presenças corporais como símbolos da vida naquelas terras, em certo sentido pareciam carregar consigo a própria região.

Um dos principais reclames que portavam nesse evento dizia respeito a diversas melhorias de infraestrutura, a mais estridente delas era relativa aos buracos das estradas e foi feita por um senhor, conhecido proprietário de uma churrascaria. Para além do reclame, o evento tinha um objetivo em particular, que era apresentar à população local um projeto voltado ao turismo regional. Fiquei sabendo desse evento quando estive presente em uma reunião do *Grupo Gestor*. A reunião teve a presença de quase todos os membros oficiais do grupo, além de convidados que se interessavam pelas discussões daquele dia, inclusive eu, convidado por Nadia. A reunião foi realizada na sede do *Convention* e tinha como pauta a preparação para o evento de apresentação do “Projeto Viva Serra”, que aconteceria dois dias depois<sup>6</sup>.

Naquele momento, ninguém presente à reunião sabia exatamente do que se tratava o referido projeto, sendo que nem o nome do projeto estava claro. Contudo, as funcionárias do *Convention* tinham praticamente certeza de que o mesmo seria uma espécie de porta de entrada para a CVC na região<sup>7</sup>. Sobretudo Marília, então funcionária, dizia na reunião, que a CVC tinha planos de entrar na região, a partir de parcerias com pousadas, guias e agentes de viagens e caso os planos fossem bem sucedidos, estabelecer seus próprios hotéis e agentes preferenciais. E, naquele evento, o representante da CVC estaria acompanhado por representantes da RBS e pelo Secretário de Estado do Turismo, personagens de peso no espectro político e negocial catarinense. Em suma, a conclusão era que caso houvesse mesmo o interesse da referida operadora de turismo de se estabelecer na região, aquele evento seria uma ocasião propícia para o andamento à consecução desse objetivo.

Marília havia trabalhado na CVC e se posicionava contrária a qualquer acordo com a operadora. Foi ela quem definiu o evento com a presença da CVC como sendo algo feito “de cima pra baixo”. Com isto, o que Marília procurava enfatizar era que enquanto todos

<sup>6</sup> A reunião do Grupo Gestor aconteceu no dia 29/08/2011 e a de apresentação do projeto “Viva Serra” no dia 31/08/2011.

<sup>7</sup> Parecia que pairava no ar o que depois encontrei no próprio site da CVC, a ideia de que essa agencia de viagens é “a maior operadora de turismo do Brasil”.

Cf. <http://www.cvc.com.br/site/empresa/home.jsf?action=RedeAtendimento.init> – Acesso em 22/09/2011.

ali estavam trabalhando pelo desenvolvimento da região, e poderiam “de baixo pra cima” influenciar os rumos do mesmo, “de cima pra baixo” a CVC iria ditar de acordo com seus interesses. Desta forma, segundo Marília, qualquer acordo com a CVC seria positivo apenas no curto prazo, enquanto a mesma ainda estive instalando-se na região e tendo experiências de vendas de pacotes turísticos para ali. Depois de instalada e tendo certeza da rentabilidade da venda de pacotes para a região, a CVC construiria seus próprios hotéis e definiria uma agência preferencial, deixando de lado seus parceiros iniciais.

Estas ideias predominaram no início da reunião, sem que os demais membros do Grupo Gestor e convidados tivéssemos muito a dizer. Estávamos um pouco atônitos com a avaliação de Marília, corroborada pelos irmãos Tomasini<sup>8</sup>. Segundo os irmãos, que não são membros oficiais do Grupo Gestor, isto teria acontecido em Gramado, sua cidade de origem. Ambos acrescentavam que os proprietários de hotéis e pousadas iriam sentir mais negativamente a presença da CVC, dando uma ideia mais clara daquilo que poderia acontecer ali com o exemplo de Gramado. Segundo eles, em Gramado os hotéis e pousadas que fazem parceria com a CVC devem reservar uma parcela dos leitos (cerca de 30%) para a mesma, com um preço fixo abaixo do tabelado, o qual é cobrado normalmente aos clientes que vão por conta própria ao hotel.

Nisto começou a estabelecer-se a ideia de dois tipos de clientes, um que paga mais e que efetivamente gera o faturamento de hotéis/pousadas/restaurantes/agências, outro que paga menos e gera o faturamento em escala da CVC. Segundo eles, a questão seria que o cliente que paga mais só vai à região na alta estação, enquanto o possível cliente a ser trazido pela CVC iria o ano todo. A priori, a ideia de ter movimento de clientes durante o ano todo agradou a todos, mas a hipótese de ter que reservar leitos para a CVC na alta temporada os deixava muito contrariados.

Em suma, a possibilidade aventada de ter a CVC na região, como concorrente ou parceira, de todo modo como fazendo o turismo desenvolver-se “de cima pra baixo”, gerava muita inquietação. Havia muitas dúvidas entre os presentes. As possíveis perdas no faturamento da alta temporada após parceria com a CVC seriam compensadas com ganhos na baixa temporada? Alguém já estaria fazendo parceria com a CVC? Haveria outras vantagens com a presença da CVC na região, como por exemplo, um estímulo para a conclusão e efetivação de obras importantes (aeroporto, mudanças no traçado da rodovia que corta São Joaquim, etc.)? Tendo em vista os acompanhantes do representante da CVC no evento de apresentação do projeto “Viva Serra” (RBS, Secretário de Estado, entre outros líderes empresariais e políticos regionais) supunha-se que caso se concretizasse a presença da mesma na região, tais obras poderiam ser efetivadas.

Naquela reunião permaneci calado durante o tempo todo, mas pensava comigo mesmo que caso a parceria com a CVC fosse efetivada, naquele momento parecia a mim que esta seria positiva para que fossem colocados em prática diversos projetos formulados para repaginação de São Joaquim e região. Não se detendo apenas àqueles definidos pelo *Grupo Gestor* como prioridades, mas a diversos projetos elaborados e não concretizados. Minha sensação era de que, apesar da CVC ser uma intrusa, talvez a sua “entrada na região” nos deixava ali prestes ao desabrochar de uma sequência de projetos que estavam parados. Dentre estes, desde que comecei a elaborar o projeto de pesquisa em 2009 já conhecia o projeto da Secretaria do Desenvolvimento Regional chamado Acorde (Ação Conjunta de Revitalização e Desenvolvimento), o qual previa obras viárias, entre outras, que provocariam uma significativa “repaginação” da cidade de São Joaquim e da região.

<sup>8</sup> Os irmãos Tomasini abriram dois restaurantes em São Joaquim em 2009 e 2010, apostando no crescimento do turismo na região. Ambos tinham experiência no ramo na cidade de Gramado, de onde são oriundos.

Contudo, um cálculo dessa ordem não era possível, não apenas porque os ânimos estavam exaltados, mas também porque não se sabia como era possível discutir e saber o que fazer. A CVC pode ser compreendida no contexto do que Bronz (2011) chamou de “geopolítica empresarial”, sendo assim parte integrante do ordenamento da expansão do aparato governamental. Bronz (2001) entende essa “geopolítica empresarial” como portadora de um *ethos* empresarial. De fato, isso tem implicações no que diz respeito à administração do turismo no município, o foco último dessa geopolítica.

Mas, de modo geral, também tem efeitos em como um estranho é recebido por essa “sociedade” (município). Pois, a expansão do aparato governamental traz consigo uma ordem moral diferente. Para se pensar isso, Candea e Da Col (2012) sugerem considerar a figura do “Rei-Estranho” de que fala Sahlins. “For Sahlins, the figure of ‘Stranger-King’ is a cosmic template which framed the arrival of a stranger from beyond as a source of magical power and fertility (CANDEA e DA COL, 2012, p. S7)”. Assim, a CVC parece aí ser análoga ao “Rei-Estranho”, pois como elabora Sahlins, “o conceito de reis divinos que encontramos no Havaí, e também em Fiji, por acaso governam a história subterrânea das nossas democracias (SAHLINS, 2003, p. 109)”. Em tal conceito Sahlins considera que:

[...] o governante é visto como estando não somente acima da sociedade, mas também além dela. Enquanto ele está além dela em termos morais, ele também vem do além e o seu advento é uma espécie de terrível epifania. É um fato notavelmente comum que os grandes chefes e reis da sociedade política não fazem parte da população que governam. De acordo com as teorias locais de origem, trata-se de estranhos, do mesmo modo como os feitos draconianos pelos quais chegam ao poder são estranhos à conduta de “pessoas reais” ou verdadeiros “filhos da terra” (SAHLINS, 2003, p. 110-111, grifo do original).

O estabelecimento da CVC na região poderia modificar todo o “estado das coisas”, digamos assim. Mal ou bem, há um “funcionamento” estabelecido.

#### 4 AS POUSADAS E A HOSPITALIDADE SERRANA

O inverno já acabou e o verão ainda está um tanto distante, mas a temporada continua em alta na Serra catarinense. Começa neste sábado e vai até 10 de novembro o Viva Serra Festival, uma das principais iniciativas para alavancar o turismo na região mais fria do Brasil<sup>9</sup>.

O Viva Serra aconteceu e está na terceira edição. Com ele, a mensagem que passa o jornal Diário Catarinense, propriedade do grupo RBS, é que a “temporada” está “em alta” na “região mais fria do Brasil”. A programação para o ano de 2013 aconteceu nos municípios de Urubici, Bom Retiro, Urupema, Rio Rufino, São Joaquim e Bom Jardim da Serra. Em 2011, preteridos pela RBS Eventos na organização do Viva Serra, meus interlocutores não tiveram muito envolvimento. O evento acontece, eles participam. Desde

<sup>9</sup> GOMES, Pablo. Festival Viva Serra incrementa o turismo em seis municípios de Santa Catarina. Florianópolis, 11/10/2013. *Diário Catarinense*. Disponível em <http://diariocatarinense.clicrbs.com.br/sc/geral/noticia/2013/10/festival-viva-serra-incrementa-o-turismo-em-seis-municipios-de-santa-catarina-4298608.html> - Acesso em 16/10/2013.

então pouco mudou. Continuam a organizar outros eventos e participar quando este acontece. Aparentemente, o Viva Serra Festival tem sido realizado pela RBS Eventos com outros parceiros na região, sobretudo no município de Urubici. De todo modo, a “temporada em alta” entre o inverno e o verão não parece, pelo menos até o momento, ter sido verificada pelos meus interlocutores. Talvez esteja sendo sentida por pessoas no município de Urubici, mas em São Joaquim por enquanto não. Efetivamente, tanto no que diz respeito à “temporada”, quanto no que diz respeito a aonde essa “temporada” se concretiza (a “região mais fria do Brasil”, por exemplo), são questões em aberto.

No entanto, as relações entre CVC, RBS Eventos e seus aliados locais perante a extensão da temporada de turismo, isto é, a superação da sazonalidade, enfrentam uma dinâmica local específica. Em oposição a eles, agentes locais do turismo buscam afirmar-se economicamente. Na pesquisa realizada verificou-se que essa oposição se configura sobretudo a partir da atuação das “pousadeiras”, mulheres que se auto definem assim, que iniciaram suas trajetórias no negócio turístico em momentos onde os hotéis e outros meios de hospedagem estabelecidos não suportavam a demanda, ou seja, justamente no momento em que a sazonalidade se expressa por meio do excesso de turistas. Isso é algo que acontece praticamente todos os anos nos dias de frio intenso. A seguir um relato jornalístico que exemplifica a situação.

Muitos turistas que não acham hospedagem estão a procura de casas próprias para que funcionem como pousadas, chamadas de hospedagem alternativa, apenas uma cama e aquecimento, que é bem melhor que viajar até as cidades vizinhas como Lages enfrentando a noite gelada e perigosa.

A Polícia rodoviária estadual pede para todos terem cuidados ao pegar as estradas da região, pois com essas temperaturas negativas é possível o congelamento da pista, a atenção tem que ser dobrada<sup>10</sup>.

Portanto, trata-se de um momento específico de conversão de atividade econômica, no qual estão implicadas principalmente as “pousadeiras”, que expressam uma ordem moral específica. Cabe assinalar que, de fato, há diferenças entre empreendimentos como aqueles que essas “pousadeiras” conduzem e outros como redes de hotéis. Por exemplo, Rufino (2006) acentua as diferenças que grandes empreendimentos como redes de hotéis promovem onde se instalam. “Esses grandes empreendimentos podem ser caracterizados como “não-lugar” (AUGÉ, 1994) devido à sua padronização, ao modo de administração que garante a mesma qualidade de serviços em qualquer parte do mundo (RUFINO, 2006, p. 208)”.

Por outro lado, de acordo com Lim (2007), o significado de um hotel não tem sido adequadamente abordado na literatura. Para o autor, a literatura sobre turismo tende a tratar o hotel como sociológica e culturalmente não problemático. Assim, há pouca literatura tratando de controle social em nível micro entre anfitriões e visitantes. Para ele, como no Nepal, aonde conduz seu trabalho, em geral as pesquisas abordam o hotel do de vista econômico. Lim (2007) mostra como as instituições turísticas, dentre as quais o hotel tem um papel chave, tomaram o lugar das instituições religiões nas comunidades do Himalaia.

<sup>10</sup> Charliston Spolti. Rede hoteleira lotada em São Joaquim e Urubici. **Portal ZuUmZuUm**. Sex. 13 de agosto de 2010. Disponível em <http://wagnerurbano.blogspot.com.br/2010/08/rede-hoteleira-lotada-em-sao-joaquim-e.html> - Acesso em 19/11/2013.



Segundo Lim (2007), o governo nepalês identificou o turismo como uma das mais importantes indústrias para os objetivos de desenvolvimento de longo prazo do país. Como consequência dos projetos de desenvolvimento (*bikās*, na língua local), a comunidade Langtangpa perdeu o controle tradicional sobre as florestas de seu entorno. A floresta tornou-se propriedade do Estado, por meio de um ato em 1968 (*The Forest Protection Special Act*) que deu poderes de polícia e justiça para oficiais do departamento de florestas do governo. Com isso, se engajar no turismo e operar hotéis tornou-se o principal meio de mobilidade social.

the hotel have become status symbols, with their owners being regarded as a step closer to *bikās* than the rest of the village. The hotel-owner's economic power rests largely upon his ability to command a labour force and to be a source of loans. This power is translated into status in two main ways: the hotel's physicality as an icon for *bikās*, and the social interactions within it (LIM, 2007, p. 728).

Ao contrário, em São Joaquim e região a operação de hotéis não é o meio principal de mobilidade social, nem os hotéis são símbolos de desenvolvimento. Aliás, a maioria dos meios de hospedagem voltados para o turismo é composta de pousadas e eventualmente pela chamada hospedagem alternativas (famílias que cadastram-se na Prefeitura para receber turistas). No entanto, o primeiro hotel de São Joaquim tem uma história muito parecida com as das Pousadas e da hospedagem alternativa, o envolvimento do trabalho familiar. Segundo um dos filhos dos fundadores do primeiro hotel de São Joaquim, o Hotel Maristela, tal feito se deveu a orientação de seus pais de se mudarem da fazenda para a cidade a fim de facilitar os estudos dos filhos.

Meus pais moravam numa fazenda e resolveram fazer os filhos estudar. Aí compraram aqui, que antigamente era uma pensão, chamada pensão Goulart. Daí eles compraram esse terreno, desmancharam essa pensão. Foram pra um outro aqui na saída pra Bom Jardim, fizeram um hotel de madeira e começaram a construir esse de alvenaria. Aí que surgiu<sup>11</sup>.

Isso aconteceu no fim dos anos 50 e a construção terminou em 65. Naquela época, a maioria dos hóspedes do hotel eram o que ele chama de “moradores temporários”.

Aqui ficava muito o pessoal que vinha pra trabalhar: juiz, promotor, médicos. O pessoal que veio trabalhar nos centros de pesquisa. Eles vinham pra cá, ficavam uma temporada e depois mudavam. Gerente de banco. Até eles arrumar um lugar pra morar. E viajantes, na época, também tinham muito. A gente não tinha tanto turista. Tinha mas não era como hoje. Hoje tem bastante. Final de semana é só isso<sup>12</sup>.

Levou ainda algum tempo para surgir o primeiro hotel construído em São Joaquim nos moldes do que poderia ser um projeto de desenvolvimento do turismo. O São Joaquim Park Hotel, destaca-se como um caso isolado em meio ao restante dos meios de hospedagem na cidade. Sobre isso, vale a pena considerar o que diz o administrador desse hotel, que foi construído por meio da associação de empresários locais. Ele começa falando

<sup>11</sup> Pablo Coral. Entrevista concedida ao autor em 25.06.2013.

<sup>12</sup> Pablo Coral. Entrevista concedida ao autor em 25.06.2013.

sobre os hotéis que existiam antes do São Joaquim Park Hotel, que eram hotéis de propriedade de famílias, que até hoje atendem principalmente a viajantes que estão na cidade para negócios.

Esse hotel é de uma família [Hotel Maristela]. Quando São Joaquim surgiu na mídia, lá pelos idos de 57, que foi quando deu a grande nevasca. A maior nevasca que deu em São Joaquim, em 57. Iniciaram a construção de um outro hotel, chamado hotel Nevada. E ficaram esses hotéis sempre. De lá pra cá ficaram sempre esses hotéis. E com o lançamento do nosso hotel, levou alguns anos pra ser construído, uma obra de grande porte, o empresário que nós convidamos pra ser parceiro, não quis ser parceiro e construiu um outro hotel, chamado hotel Incomol. E, nesse meio tempo, como a procura começou a ficar maior, os meios de comunicação aumentaram, as vias de acesso a cidade aqui melhoraram, houve não digo uma corrida, mas houve uma espécie de busca de alternativas de pessoas criarem Pousadas. São, de modo geral, Pousadas improvisadas. Que não tem a condição, de modo geral, de privacidade, de conforto. Partiu-se aí pra uma espécie de hospedagem alternativa, meio que improvisada. “ah, tenho uma casa boa, vou fazer uma pousada”. E nessa casa, tinha três ou quatro quartos, investiu nesses quartos. Outros fizeram com um apartamentozinho pequeno e tal<sup>13</sup>.

Para Ivanildo, as alternativas de hospedagem, sejam as Pousadas ou a hospedagem alternativa são improvisações. Ao contrário, o hotel que ele administra segue determinados padrões de “categoria”:

A partir do momento que nós resolvemos fazer o hotel, evidentemente que nós resolvemos fazer um planejamento. Nós contratamos um arquiteto pra fazer um hotel de categoria. E realmente, se tu olhar nosso hotel aqui, apenas agora com a criação do Ibis em Lages que está no mesmo patamar do nosso [na região]. Entende. Nós temos uma qualidade muito boa. É um hotel dotado de calefação, dotado de wi-fi, som, televisor de LED, som ambiente, música. Enfim, tudo que um hotel de categoria hoje exige. Inclusive chaves de cartão magnético. E eu procurei dar uma conotação de qualidade. A partir do momento que resolvemos construir o hotel, eu comecei observar os hotéis por onde eu andava, principalmente no exterior. Eu fui pra Europa várias vezes. América do Sul eu conheço quase toda ela. E cada vez eu trago uma ideia nova pra implantar no hotel que é pra dar padrão de qualidade<sup>14</sup>.

De fato, as Pousadas são em sua maioria casas grandes e boas que foram adaptadas para a hospedagem. E elas não são exceção ou mau exemplo fazendo isso. Como demonstra Battilani (2007), nos Estados Unidos e na Europa a transição para o turismo de massa não foi obra de grandes grupos hoteleiros ou de operadores turísticos. Segundo ela, pelo contrário, a democratização do turismo coincide com a proliferação de pequenas

<sup>13</sup> Ivanildo Tadeu Castelo de Barros. Entrevista direta concedida ao autor em 24.06.2013.

<sup>14</sup> Ivanildo Tadeu Castelo de Barros. Entrevista direta concedida ao autor em 24.06.2013.

empresas familiares, que por sua simplicidade e ambição reduzida se adaptam bem viajantes de origem modesta, muitas vezes em primeira viagem. Assim, por exemplo :

Dans les années 1920, le symbole des vacances de masse américaines et de la difficile conciliation entre éthique du travail et désir de vacances fut représenté par le plein air et fut accompagné de l'émergence de structures d'accueil plus économiques : les campings et les motels (BATTILANI, 2007, p. 31).

A autora também cita outro exemplo, Blackpool no litoral britânico, onde na década de 60 do século XIX foram criadas alternativas aos hotéis de luxo para a classe trabalhadora poder ter opções de vilegiatura.

Blackpool fit de l'invention d'un nouveau type de structure d'accueil et d'une nouvelle figure sociale, la *landlady* [maîtresse de maison], le noeud de son succès : les routes bordées de *boarding houses* [pensions] et les quartiers où se concentraient les *company houses* furent déterminants pour faire de Blackpool un lieu de villégiature pour la classe ouvrière, plutôt qu'un simple lieu pour des visiteurs de parc d'attractions (BATTILANI, 2007, p. 33).

Guardadas as devidas proporções, as pousadas e a hospedagem alternativa em São Joaquim também fazem parte de um tipo de ampliação do mercado turístico. Mais gente passou a viajar nas férias de julho, bem como a buscar os dias frios durante o inverno, e isso invariavelmente requer ajustes tanto de um lado como de outro. Do lado da oferta de hospedagem, se não há “categoria” nas pousadas e na hospedagem alternativa, há determinados valores de hospitalidade que estão intrinsecamente relacionados a estas iniciativas.

Em primeiro lugar, deve-se considerar que, na sua maioria as pessoas envolvidas com tal oferta de hospedagem estão reconstituindo social e economicamente suas trajetórias de vida. Com frequência são mulheres, em condições em que por conta de separação, aposentadoria ou após os filhos ganharem alguma independência, conciliam o trabalho doméstico com o trabalho de hospedagem em suas casas transformadas em pousadas. Abaixo segue um trecho de entrevista que separei, o qual retrata o início da trajetória de uma proprietária de pousada.

A Pousada não foi eu que comecei. Eu fui morar fora. Aqui eu tinha comércio, de loja de calçados e confecções. E um plano de governo que veio aí não ficou muito fácil as coisas. Era casada com um libanês e tive loja de calçados e confecções. Aí como a gente se separou, ficou mais difícil as coisas, porque daí tem que dividir um pouco pra lá, um pouco pra cá. Aí fui morar fora, em outra cidade. Fui morar em Curitiba. Aí como lá muito caro a sobrevivência, não deu e voltei embora pra cá. Daí nessa minha ida pra morar fora, a gente se separou e a casa ficou grande. E a minha mãe colocou aqui um rapaz que trabalhava na Informações Turísticas [Centro de Informações Turísticas]. Isso foi em 96. Daí o rapaz cuidando daqui, chegava turista e não tinha hotel suficiente, nem pousadas. Essa aqui foi quase uma das primeiras<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Marita Nunes Cardoso. Entrevista concedida ao autor em 25.06.2013.

Em segundo lugar, na maioria dessas trajetórias está presente a solidariedade perante a *turistas* que se encontram na cidade desabrigados em dias de frio intenso. O aquecimento como um valor de hospitalidade é um determinante para que se coloque um quarto ou a cozinha a disposição de quem só tem o seu carro como o abrigo para passar uma noite gelada após brincar na com a neve que caiu. Por exemplo, uma atual proprietária de pousada, em uma manhã de frio intenso quando se dirigia para seu trabalho encontrou um casal com um filho pequeno que havia passado a noite em seu carro. Desde então, após um revés no negócio da família, juntamente com o marido decidiu começar a hospedar *turistas* em sua casa. Isso começou em 2005:

Eu comecei como casa alternativa. Fiquei dois anos como casa alternativa, sem placa, sem cartãozinho, nada. Eu ligava para os hotéis, para as pousadas, e aí o pessoal mandava pra cá quando já tava tudo lotado. E aí foi assim que começamos. (...) A decisão [de abrir a pousada] foi meio complicado, porque a gente teve que investir muito. Porque a gente tinha uma só, daí tivemos que fazer mais, foi complicado, porque pra tu investir assim, sem ter da onde tirar. A gente tinha uma loja de calçados, mas aí deu problema com o contador, fechamos. Tinha uma suíte, daí fizemos mais uma, depois mais outra... (...) Tenho duas filhas, mas estão morando fora, uma mora em Lages e a outra em Rio do Sul. (...) Foi uma opção de ganhar um dinheirinho e ficar dentro de casa, cuidar da casa<sup>16</sup>.

O aquecimento como valor de hospitalidade também é mobilizado no próprio estabelecimento da casa enquanto pousada. Para que os quartos que se tem a disposição sejam minimamente confortáveis, não deixando ninguém passar frio.

Tu quer ver se anuncia aí que vai nevar em São Joaquim. Tem noite que chega assim cinco, seis horas da manha, ainda tem gente batendo na porta pra ver se tem vaga. Que até ou dormiram no carro, ou saíram, viajaram a noite toda, saíram de São Paulo tipo dez horas noite e não param a noite inteira, só vem trocando de motorista, pra chegar aqui no amanhecer. Mas esquecem que aqui é cidade pequena, ou maior parte nem sabe. Daí não fazem reserva e a gente não tem como acomodar. *E eu não vou botar ninguém dormindo no chão, porque é a pior coisa que se faz. Nem que cobre mais barato. Porque bota o turista dormir no chão, ele não dorme bem e na hora que ele tá precisando, mas ele vai ser o primeiro a sair dando notícia ruim daqui. Dizem que dormiu mal, que passou frio, que daí já inventa mais uma porção de coisa. E a propaganda negativa atinge dez vezes mais que a positiva. Então eu aqui não tenho esse costume. Até tem colchão, mas não boto (grifos meus)*<sup>17</sup>.

Por último, a relação entre trabalho doméstico e trabalho na pousada, contribui também para que se equilibre momentos de alta e baixa procura. Uma visão bastante completa disso se pode ter com o trecho de uma entrevista com Nadia que segue abaixo, a respeito da sustentação das mesmas ao longo da *alta* e da *baixa temporadas*.

<sup>16</sup> Eunice Vargas Nunes. Entrevista concedida ao autor em 27.06.2013.

<sup>17</sup> Nadia Teresinha de Souza. Entrevista concedida ao autor em 26/01/13.

Ah, sobra, sai pelo ladrão como a gente diz. Porque daí não tem acomodação pra todo mundo, mas a gente não tem como investir pra aumentar, por exemplo, porque nessa hora, aí chega a baixa temporada também a gente não tem condições de sustentabilidade. É de manter funcionário, é de manter jardim limpo, é de não sei mais o que, sabe. Não tem. E daí a pousada não se paga. (...) Mas não tem condição de fechar, porque se tu fechar tu vai perder a baixa clientela que tu já tens. Outros aí tão fechando a pousada. A Água Santa, por exemplo, que é talvez a pousada maior que tem aqui em São Joaquim. Eu falei com o Tata no banco, ‘ah não, fechei, não tem condições de manter’. Porque daí o caseiro, que é quem vai tirar o leite... Porque a pousada dele é pousada rural. Não tem condições de estar pagando esse pessoal todo e tem que ter duas moças, tem que ter a camareira mais a cozinheira, se não tão fazendo nada<sup>18</sup>.

A atitude de Tata ao fechar sua pousada durante a “baixa temporada” é bastante significativo porque demarca uma diferença em relação ao que tem feito a própria Nadia e outras pessoas, notadamente mulheres “pousadeiras”. Ao contrário de Tata, as “pousadeiras” não tem fechado suas pousadas durante a baixa temporada. Em grande parte, isso se deve a combinação entre o trabalho e o mundo doméstico com as atividades das pousadas.

## 5 CONCLUSÕES

O debate sobre a hospitalidade na antropologia, retomado por Candea e Da Col (2012), relacionado a aspecto específico levantado por Sahlins (2001), o fato de que boa parte dos reis ao longo da história são “reis-estrangeiros”, o que se deve ao poder emanar do estranho tem um destaque na discussão desenvolvida nesse artigo. Esse é um dos principais dilemas para o *trade* turístico em São Joaquim e Serra Catarinense, pois se sabe que a operadora de turismo CVC tem interesse em se instalar aí e transformar esse “destino”. A chegada da CVC, como um “rei-estrangeiro”, anuncia consequências terríveis para aqueles que estão estabelecidos. Quem conduzir seus negócios (agências de turismo ou hotéis e pousadas) em parceria com essa operadora pode perder seu domínio no longo prazo, era um alerta que eu ouvia quando em 2011 meus interlocutores se reuniram para discutir essa possibilidade.

A CVC e a RBS eventos, que naquela ocasião em 2011 apresentaram um projeto de festival para acontecer na primavera, têm feito desde então esse projeto chamado “Viva Serra” acontecer em toda a região e principalmente no município de Urubici, onde pode ter havido relações de parceria mais estabelecidas com empresários e políticos. O que pôde ser discutido a partir disso é que, se trata de uma mesma problemática que, para falar em termos econômicos clássicos, diz respeito ao equilíbrio da oferta e da demanda e, por conseguinte, a criação do “mercado turístico” na Serra Catarinense.

Em termos políticos e econômicos nada clássicos, tal problemática opõe a CVC ao *trade* e este a outros “setores” da economia local. É claro que toda oposição não é absoluta, mas faz os opositores caracterizarem-se e ganharem identidade. Comparei o *trade* em São Joaquim as “facções políticas” que em épocas eleitorais, conforme Palmeira e Heredia (1993) no tempo da política, fazem rituais que estabelecem distâncias entre si e

<sup>18</sup> Nadia Teresinha de Souza. Entrevista concedida ao autor em 26/01/13.

“objetificam” seus eleitores. Assim, se criam e se reforçam a importância do *trade* turístico para a economia de São Joaquim, perante os demais “setores”, momento em que se vê, por exemplo, reafirmado o *potencial* turístico, bem como os turistas ganham carne e osso e entram para os números das estatísticas e para os discursos políticos.

Para as “pousadeiras”, protagonistas dessa economia, não há esse desequilíbrio, tampouco o “mercado turístico” funcione imperfeitamente. Elas têm pleno conhecimento de que há mais “turistas” do que vagas para hospedá-los durante o inverno, enquanto nas outras estações do ano a relação se inverte, e que parcerias como aquela possível de ser feita com a CVC poderiam solucionar isso. Mas, também têm conhecimento de que essa possível solução poderia levá-las a outras problemáticas que ao fim e ao cabo acabariam com seus negócios, ou pelo menos de muitas delas, um resultado bastante comum de acontecer com o aumento de escala da economia.

## REFERÊNCIAS

BATTILANI, Patrizia. Des grands hôtels aux entreprises familiales : la transition vers le tourisme de masse dans les pays de la Méditerranée. **Entreprises et histoire**. v. 2, n° 47, p. 26-43, 2007.

BRONZ, Deborah. **Empreendimentos e empreendedores**: formas de gestão, classificações e conflitos a partir do licenciamento ambiental, Brasil, século XXI. Tese (Doutorado). PPGAS, Museu Nacional/UFRJ. Rio de Janeiro, 2011.

CANDEA, Matei; DA COL, Giovanni. The return to hospitality. **Journal of the Royal Anthropological Institute** (N.S.), S1-S19, 2012.

HERZFELD, Michael. 'As in Your Own House': Hospitality, Ethnography, and the Stereotype of Mediterranean Society. In: GILMORE, D. David (Ed.). **Honor and Shame and the Unity of the Mediterranean**. Special Publication No. 22, Washington, D.C.: American Anthropological Association, p. 75-89, 1987.

LIM, Francis Khek Gee. Hotels as Sites of Power: Tourism, Status, and Politics in Nepal Himalaya. **The Journal of The Royal Anthropological Institute**, v. 13, n. 3, p. 721-738, 2007.

PITT-RIVERS, Julian. The law of hospitality. **HAU: Journal of Ethnographic Theory**. v. 2, n. 1, p. 501-517, 2012.

RUFINO, Márcia Regina Calderipe Farias. **Mediação cultural e reciprocidade no contexto das práticas turísticas em Florianópolis – SC**. Tese (Doutorado). PPGAS/UFSC. Florianópolis. 2006.

SAHLINS, Marshal. **Ilhas de história**. Jorge Zahar Editor. 2001.

## AGRADECIMENTOS

O presente artigo tem como base o trabalho de campo realizado entre os anos de 2010 e 2013 e a tese defendida em março do corrente ano, no curso de doutorado do Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social (PPGAS), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com o auxílio de bolsa de doutorado da CAPES. Agradeço a meu orientador, Ruben Oliven, e aos membros da banca Ceres Brum, Sérgio Schneider e Carlos Steil por terem contribuído à realização desse trabalho.

***From house to hotel: between hospitality and the economy of tourism***

**Abstract**

*The municipality of São Joaquim, in the mountainous region of Santa Catarina, has been highlighted by the press and national television as the coldest city in Brazil, over the last twenty years. In research carried out for doctoral thesis, I identified that many owners of bed and breakfasts, the "pousadeiras" as they call themselves, began sheltering tourists in difficulties in days of intense cold, when there are not enough hotels in the city. From this it they believed to be possible to transform their homes into bed and breakfasts, having before them a problem also shared with tourism professionals, seasonality of tourists. This fact causes doubts about the economic sustainability of the bed and breakfasts and concern professionals about the economic success of tourism. In this article, it is analyzed having as reference a proposal for partnership received by my interlocutors from the tour operator CVC and RBS events company, an affiliate of Rede Globo in Santa Catarina. The discussion is about issues from an anthropology of hospitality. The analysis suggests that this partnership threatens a moral order established based on certain values of hospitality to strangers, especially the warming before the cold.*

**Keywords:** *hospitality, seasonality, "pousadeiras".*

Artigo recebido em 06/11/2014. Aceito para publicação em 10/03/2015.