



**Marta Maria Morettin Agudo<sup>1</sup>**

## ***A cidade hospitaleira***

<sup>1</sup> Mestre em Hospitalidade. Docente do curso de Hotelaria da Uniso. *E-mail:* marta.agudo@uniso.br



**RESUMO**

Com as aceleradas mudanças provocadas pelo processo de globalização, o espaço é produzido cada vez mais por novos setores econômicos e cada vez mais entra na troca, como mercadoria. As sociedades urbanas estão perdendo o sentido da vida em comunidade. Acolher o outro como “hóspede” significa aceitarmos recebê-lo em nosso território, em nossa casa, colocando à sua disposição o melhor, sem perder aquilo que somos e possuímos. A hospitalidade permite uma proximidade ancorada no carinho e na sensibilidade que só podem ser dados por outra pessoa.

**Palavras-chave:** Cidade; hospitalidade.

**ABSTRACT**

With the sped up occurred changes for the globalization process, the space is produced each time more for new economic sectors, each time more enters in the exchange, as merchandise. The urban societies are losing the direction of the life in community. To receive the other as guest means that we accept to receive it in our territory, in our house, placing its disposal best, without losing what we are and we possess. The hospitality allows proximity anchored in the affection and the sensitivity that only can be given by another person.

**Keywords:** City; hospitallity.

---

Vivemos um momento em que o mundo passa por constantes transformações estruturais, surgindo constantemente novas formas e processos espaciais, tornando-nos incerto o futuro próximo. Somos a sociedade da informação em que o trabalho, o estilo de vida e as perspectivas futuras tornaram-se uma incógnita. Com as aceleradas mudanças provocadas pelo processo de globalização, o espaço é produzido cada vez mais por novos setores econômicos e cada vez mais entra na troca, como mercadoria. Durante décadas deterioramos nossa qualidade de vida em nome do desenvolvimento tecnológico e, hoje, estamos diante de um grande desafio: compreender este novo mundo e aprender como geri-lo sem ser dominado por ele.

O espaço é a expressão da sociedade, é um produto material em relação a outros produtos materiais – inclusive as pessoas – as quais se envolvem em relações sociais determinadas que dão ao espaço uma forma, uma função e um sentido social. (CASTELLS, 2000). Do ponto de vista da teoria social, espaço é o suporte material de práticas sociais de tempo compartilhado. Para Milton Santos, o espaço se define como um conjunto de formas representativas de relações sociais do passado e do presente e por uma estrutura representada por relações sociais que estão acontecendo diante dos nossos olhos e que se manifestam através de processos e funções.

O lugar é, em sua essência, uma produção humana, se reproduz na relação entre espaço e sociedade, significando criação e estabelecimento de uma identidade entre comunidade e lugar. O lugar é produto das relações humanas entre o homem e a natureza, garantindo a construção de uma teia de significados e sentidos. O sujeito pertence ao lugar, como este a ele. Cada um se situa num espaço concreto e real onde se reconhece ou se perde, usufrui e modifica. Todo indivíduo é originário de um determinado lugar, desenvolve-se em um meio particular e vive e morre em um lugar. Esses lugares estão conectados a espaços mais amplos. Esse encaixamento espacial poderá ser mais ou menos forte, mas impossível de não existir e reafirma uma identidade pessoal e coletiva.

A expressão e vivência do sentimento de identidade são vitais para o ser humano, e essa identidade é com um grupo, com tradições, com valores, com uma língua ou um dialeto, com roupas, com a cultura no seu sentido mais amplo; não se materializa na existência de um exército, de uma polícia politizada e de guardas nas fronteiras; e não se vê necessariamente afetada pelo tipo de aparelho musical ou pela marca do carro utilizado.

A natureza social da identidade, do sentimento de pertencer, liga-se aos lugares marcados pela presença, criados pela história fragmentária e pela acumulação dos tempos. Significa “saber tudo de cor” na medida em que diz respeito à vida e seu sentido. A diferença entre lugar e não-lugar se dá pelo seu processo de constituição, produto de uma capacidade criadora e da acumulação cultural que se inscreve num espaço e tempo.

David Harvey afirma que o tempo e o espaço não podem ser entendidos independentemente da ação social. O domínio do tempo e o controle do ritmo colonizaram territórios e transformaram o espaço no vasto movimento de industrialização e urbanização. A transformação estruturou o ser, e o tempo moldou o espaço.

A história revela que, nas primeiras aglomerações sedentárias, os processos técnicos utilizados e as condições sociais e naturais do trabalho permitiram aos agricultores produzir mais do que necessitavam para subsistir, introduzindo, desta forma, um sistema de repartição e distribuição do produto. Essas foram os embriões das cidades. Tornaram-se o local de residência dos proprietários rurais que não precisavam mais estar fixados no lugar da produção agrícola. Elas são os centros religiosos, administrativos e políticos. Trata-se de um novo sistema de organização social, que não é separado do rural, mas estreitamente ligado ao seio do processo de produção de formas sociais.

Nesse momento concretizava-se a separação entre campo e cidade, que se consolidaria depois em rural e urbano. Essa dicotomia deixa de existir no momento em que práticas antes restritas ao meio urbano são observadas nos espaços rurais e, por sua vez, os espaços urbanos se expressam como uma extensão do rural.

Nos anos 70, o capitalismo, sobretudo na Europa, se expressava espacialmente na concentração urbano-industrial que tomava forma nos países industrializados do Primeiro Mundo. Tal modelo generalizou-se pelas nações em desenvolvimento.

O termo urbano designa uma forma particular de ocupação do espaço por uma população, resultante de uma forte concentração e de uma densidade relativamente elevada, com uma grande diferenciação funcional e social. Mas é pelas relações sociais que se estabelece o modo de vida urbano. Segundo Castells (2000), o termo urbanização tem dois sentidos distintos: concentração espacial de uma população, a partir de certos limites de dimensão e de densidade; e difusão de sistemas de valores, atitudes e com-

---

portamentos a que se denomina “cultura urbana”. Portanto, o termo urbanização se refere à constituição de formas espaciais particulares que tomam as sociedades, caracterizadas pela concentração de atividades e de população sobre um determinado espaço, bem como a existência de um sistema de organização cultural particular, denominada de cultura urbana.

O urbanismo moderno emergiu no início do século XX, estabelecendo uma união na história da intervenção humana sobre as cidades, através de um discurso totalizador, de cunho utópico ou reformista, cristalizado no plano urbanístico. Este foi consagrado por condensar as concepções do que deveria vir a ser a cidade moderna, tanto do ponto de vista da reconstrução quanto do planejamento de novas cidades, na esperança de equacionar os problemas urbanos.

O urbanismo moderno consolidou um modelo de intervenção pautado na reflexão e na ação planejada sobre a cidade, em sua totalidade. O planejamento urbano passou a valorizar a questão do desenvolvimento econômico, introduzindo um sistema de planejamento ajustado às formulações do Estado do Bem-Estar Social, garantindo um padrão mínimo de qualidade de vida: acesso à moradia, equipamentos, serviços e infra-estrutura urbana. Mais recentemente, ao enfoque urbano incorporou-se o ambiental, noção que, ao longo do tempo, passa a expressar: urbano/ambiental. A problemática socioambiental urbana “soa” como uma roupagem da moda para as velhas questões sociais (urbanas). Hoje temas ligados ao esgotamento sanitário, aos resíduos sólidos, à qualidade da água e à poluição fazem parte da problemática urbana das cidades e constituem prioridades da ação municipal. A crença nesse planejamento, no urbanismo e na arquitetura moderna se esvaeceu com o surgimento de críticas acerca da qualidade do ambiente construído, apontando para a necessidade de se resgatar a diversidade na qualidade da vida urbana.

O processo de urbanização contém uma dinâmica própria na qual uma população se concentra num determinado espaço e estabelece relações sociais que se materializam e dão conformação ao espaço físico-territorial urbano. O desenvolvimento resulta de transformações estruturais que são consequência de movimentos cumulativos de recursos técnicos, materiais e humanos de uma sociedade. A prática urbanística contemporânea tende a ocultar os chamados “problemas urbanos”. A arquitetura e o urbanismo têm produzido um novo tipo de estandardização, que induz à reprodução de determinados padrões de empreendimentos. Uma das tendências com-

---

temporâneas de transformação na administração urbana está relacionada com a idéia de competitividade, no sentido de explorar as vantagens da cidade, tendo em vista sua inserção no mercado globalizado; nesse sentido, reverter à percepção do caos e da degradação tem-se tornado uma tarefa comum nos municípios.

Ao adotar o conceito de desenvolvimento sustentável, considera-se que a maior geração de emprego e renda, com equidade social, e a valorização do capital social e dos recursos humanos são o fim último e essencial do desenvolvimento, portanto, a garantia de qualidade de vida para todos. O que se busca é um mínimo de integração dentro de um processo de desenvolvimento entre transformações produtivas, equidade social e redução da degradação ambiental, numa perspectiva de sustentabilidade ampliada e progressiva, sendo que essa integração tem de acontecer dentro de um aparelho burocrático que se encontra em fase de reconstrução, após uma seqüência de reformas administrativas mal-sucedidas.

A noção de desenvolvimento urbano sustentável traz consigo conflitos teóricos. A sustentabilidade é um conceito abrangente que incorpora todas as dimensões e considera todos os aspectos de uma realidade. Para a sustentabilidade acontecer são necessários arranjos institucionais e parcerias entre o público e o privado.

As grandes cidades constituíram-se em geral pela continuidade do processo de urbanização que resultou da industrialização e das transformações do espaço rural. Em 1950, o país era absolutamente rural. Em pouco mais de uma geração, de forma intensa e caótica, tornou-se um país de quase 80% de população urbana. Provocada mais pela expulsão do campo do que pela atração das cidades, tal êxodo urbano obedeceu à tripla dinâmica da tecnificação, da expansão da monocultura e do uso da terra como reserva de valor. A cidade é transformada em uma mercadoria adequada ao marketing urbano; a produção e a disseminação de uma imagem positiva da cidade têm sido uma das estratégias centrais do comportamento empresarial na administração urbana. O urbanismo contemporâneo tem adquirido mais um sentido de obra pública (projetar e realizar obras), em oposição ao planejamento. Além de restringir a participação social na formulação das estratégias e propostas para a cidade, tem sido indiferente com o crescimento das desigualdades e formas de segmentação socioespacial. Essa estruturação se dá fundamentalmente pelas condições de deslocamento do ser humano, seja como portador da mercadoria força de trabalho, seja como consumidor.

---

Apesar de todos os seus problemas sociais, urbanos e ambientais, as cidades continuarão a crescer tanto em tamanho quanto em atratividade para a localização de funções de alto nível e para as escolhas pessoais. Elas são os centros do dinamismo econômico, tecnológico e social em seus países e em escala mundial; são os centros de inovação cultural e política e os pontos conectores às redes globais de todos os tipos, mas são, também, um lugar em que a sociabilidade se desenvolve emanando certa hospitalidade.

As sociedades urbanas estão perdendo o sentido da vida em comunidade. Acolher o outro como “hóspede” significa que aceitamos recebê-lo em nosso território, em nossa casa, colocando à sua disposição o melhor, sem perder aquilo que somos e possuímos. A hospitalidade permite uma proximidade ancorada no carinho e na sensibilidade que só podem ser dados por outra pessoa. Segundo Milton Santos...“o que globaliza separa; é o local que permite a união”. Não é que o ser humano agora seja menos solidário: ninguém se solidariza com o anonimato. A humanização do desenvolvimento, ou a sua reumanização, passa pela reconstrução dos espaços comunitários. A própria recuperação dos valores e a reconstrução da dimensão ética do desenvolvimento exigem que para o ser humano o outro volte a ser um ser humano, um indivíduo, uma pessoa com os seus sorrisos e suas lágrimas. Esse processo de reconhecimento do outro não se dá no anonimato. O indivíduo encontra-se desorientado nesse processo de reordenamento dos espaços. Perdemos as referências sociais, somos invadidos por um mar de tecnologia de utilidade cada vez mais duvidosa, que apenas contribui para a nossa desorientação. Tal espaço tem de ser reconstituído, não numa visão poética, com uma hospitalidade artificial, reduzida a um ritual de comércio e falsa cortesia, e, sim, através da rearticulação dos espaços locais com os diversos espaços que hoje compõem a complexa sociedade.

O sujeito no lugar, anteriormente, estava submetido a uma convivência longa e repetitiva com os mesmos objetos, as mesmas imagens, participando de sua construção. Uma familiaridade que era fruto de uma história própria, da sociedade local e do lugar. Vir para a grande cidade é deixar uma cultura herdada, para se encontrar com uma outra. Esse rompimento com o lugar de origem determina uma transformação na imagem de si, sobretudo pelo confronto com uma nova ordem social. Esse confronto parece intensificar a necessidade de preservar a diferença. Para os migrantes a memória é inútil, as lembranças e experiências do outro meio não servem para o seu novo cotidiano, ficaram para trás. O confronto com a nova terra e a

nova ordem intensifica reações defensivas em relação ao outro espaço diferente. Trata-se de uma luta entre o tempo da ação e o tempo da memória. ,

O homem busca a reaprendizagem e, aos poucos, vai substituindo sua luta interna por um conhecimento, ainda que fragmentado. A noção de espaço desconhecido e ameaçador perde a conotação negativa. O entorno vivido é o lugar de troca de um processo de hospitalidade. A experiência da hospitalidade pode dar-se de várias maneiras: pode transformar-se em caridade, salvando-o para o pobre ou o homem que está de passagem; ou pode expulsar e afastar a permanência do clandestino, do intruso.

Como falar em hospitalidade nesses espaços? Não conhecemos os cheiros, os ruídos, as cores, as luzes da cidade moderna. Estamos perdendo o sentido de territorialidade, o espaço público não é mais o espaço das trocas, do aprendizado. A rua não é mais um local de socialização, mas uma via que serve para levar as pessoas de um local privado para outro. A comunicação entre os diferentes estancou-se; o estrangeiro, o próximo virou inimigo. Vivemos a lógica da individualização e da privatização da vida.

Nossas cidades de médio porte possuem a mesma fisionomia, as grandes redes comerciais transformaram o centro de cada cidade em uma mesma arquitetura. O homem perdeu a sua temporalidade e a sua identidade “[...] Quando o homem se defronta com um espaço que não ajudou a criar, cuja história desconhece, cuja memória lhe é estranha, esse lugar é a sede de uma vigorosa alienação [...]” (SANTOS, 1987).

Devemos, pois, como cidadãos, repensar algumas questões. Quais diretrizes devem nortear o desenvolvimento de uma cidade? Como almejar um desenvolvimento, se estamos perdendo a nossa identidade como parte desta nação? Como ser um povo hospitaleiro, se não preservamos aquilo que temos de mais importante – nosso patrimônio?

O tratamento que se dá ao território coincide com nosso modo de levar a vida. Ele é nossa morada, o lugar que, direta ou indiretamente, atenta ou desatentamente, aprontamos para existir. Quando esgotamos a terra e interrompemos sua fertilidade, preparamos nossa fome.

## **POLÍTICAS E PERSPECTIVAS DA HOSPITALIDADE**

Considerando os poucos estudos nesse campo, podemos dizer que não existem políticas claras em relação à hospitalidade. O que temos, com os escassos estudos, são hipóteses.

---

A hospitalidade implica a relação entre um ou mais hóspedes e uma organização. Quem recebe está integrado em um sistema (doméstico ou institucional). A partir do momento em que a hospitalidade é colocada num modo de funcionamento existente, aparecem duas regras: as que regem as relações entre o anfitrião e o hóspede, e aquelas que se integram na participação e autonomia do hóspede em relação aos residentes permanentes.

A dimensão coletiva da hospitalidade, inicialmente religiosa e atualmente relacionada ao serviço público, e a proteção social ou ao comércio indicam a real necessidade de estabelecer certas políticas para a hospitalidade. Como instrumento que possibilita às cidades trocar homens, mercadorias e informações, ela torna-se parte de uma política urbana, pois se refere à circulação, às migrações, aos movimentos, através dos quais vários serviços se organizam.

A qualidade da hospitalidade como espaço se faz pela sua dimensão, pela sua acessibilidade, conforto, seu valor estético, sua história e seu ambiente. Assim, a qualidade da hospitalidade se identifica com a qualidade de vida, conceito complexo e que integra inúmeros componentes.

Pode-se dizer que a qualidade de vida depende das características do meio onde se está inserido, e suas modalidades podem ter uma melhor compreensão, quando relacionadas ao processo de desenvolvimento. A produção de bens e serviços, a geração de empregos, a melhoria nas estruturas institucionais e o desenvolvimento da economia nacional são meios que permitem às populações suprir suas necessidades básicas. Nas esferas administrativas do Estado, define-se a qualidade de vida como a capacidade de um grupo (comunidade) de satisfazer suas necessidades com os recursos disponíveis, num determinado espaço, compatibilizando com critérios produtivos e ecológicos.

Podemos entender a qualidade de vida de uma população como a possibilidade de melhor redistribuição e uso da riqueza social e tecnológica por um determinado grupo urbano. Os requisitos para caracterizar a qualidade de vida, relacionada com a hospitalidade em território urbano são: habitação, saneamento básico, acesso a serviços de saúde, educação, transporte, alimentação, sistema de comunicação visual do espaço e a identidade local.

Ao tratar do tema qualidade de vida/hospitalidade, deve-se entender a questão da acessibilidade, legibilidade e identidade. A acessibilidade é entendida, inicialmente, como uma modalidade de acesso da população ao consumo, ao uso de serviços e encargos, superando obstáculos relacionados a dis-

criminações, seleções e ausência de informações. Por legibilidade do ambiente urbano, entende-se a qualidade visual do local, sempre analisada por meio da imagem mental que seus habitantes fazem dele. Ou seja, a facilidade com que as partes de um território podem ser reconhecidas e organizadas de modo coerente. Um ambiente legível oferece segurança, profundidade e intensidade da experiência humana. Essa imagem ambiental é produto tanto de uma sensação imediata, quanto das experiências passadas, e seu uso permite a interpretação das informações e a orientação das ações. A imagem determinada de uma realidade pode variar entre diferentes observadores.

A identidade é determinada pelo processo de construção de significado e experiência de um povo baseado num conjunto de atributos culturais inter-relacionados. Manuel Castells adverte que se faz necessário estabelecer diferenças entre identidade e papéis. Papéis são definidos pelas normas estruturadas das instituições e organizações que formam a sociedade, e a identidade constitui fontes de significado para os atores por eles originados. Assim, sob o ponto de vista sociológico, qualquer identidade é construída, valendo-se da história, geografia, biologia, memória coletiva e fantasias pessoais. Esses registros são processados por indivíduos, grupos sociais e sociedades que reorganizam seu significado em função de tendências e projetos socioculturais fixados na própria estrutura social da sociedade.

A modernidade traz com ela valores que, por serem mundiais, independentemente das histórias particulares de cada lugar, pela sua amplitude e por expressarem um processo socioeconômico que atravessa nações e povos, determinam novos padrões de legitimidade.

Quanto mais a vida social se torna mediada pelo mercado global de estilos, lugares e imagens, pelas viagens internacionais, pelas imagens da mídia e pelos sistemas de comunicação interligados globalmente, mais as identidades se tornam desvinculadas de tempos, lugares, histórias e tradições. Na tentativa de elaborar uma política de ou para a qualidade de vida e a hospitalidade, alguns passos deverão ser realizados: melhor conhecimento do ambiente urbano; reconhecimento do impacto positivo que a informação pode produzir; ter consciência de que as soluções deverão ser adaptadas ao contexto local e que a parceria entre a administração pública e a sociedade civil é extremamente importante, não podendo permanecer somente nos discursos. A hospitalidade assenta numa relação social de tipo comunitário. A comunidade que se forja na relação de aproximação entre residentes e tu-

ristas, anfitriões e visitantes é, supostamente, uma comunidade permeada por desigualdades sociais. Tais desigualdades, ainda que não destruam a retórica da reciprocidade, alteram ou falseiam o seu conteúdo. Ao fabricar e manipular a hospitalidade, inferioriza-se o visitante e põe-se em marcha um princípio particular de reciprocidade: quem convida oferece simpatia e, em troca, quem aceita deixa receitas financeiras atrás de si.

### REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, C. M. M (Org.) *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.
- BOGUS, L. M.; RIBEIRO, L. C. Q. *Cadernos metrópole*. São Paulo: Educ, 2000 (n. 4)
- CARLOS, A. F. A. O Turismo e a produção do não-lugar. In: YAZIGI, E.; CARLOS, A. F. A; CRUZ, R. C. A (Org.). *Turismo: espaço, paisagem e cultura*. São Paulo: Hucitec, 2002.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.
- DOWBOR, Ladislau. *A reprodução social*. Petrópolis: Vozes, 1998.
- GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. M (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.
- HARVEY, David. *Condição pós-moderna*. São Paulo: Loyola, 1993.
- RODRIGUES, B. Adyr. *Turismo: desenvolvimento local*. São Paulo: Hucitec, 2000.
- SANTOS, Milton. *Por uma economia política da cidade*. São Paulo: EDUC, 1997.
- FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO. Disponível em: <[www.fundaj.gov.br](http://www.fundaj.gov.br)>

Endereço da autora:

Marta Maria Morettin Agudo  
Rua Itapicuru, 340 – apto 61  
São Paulo, SP  
CEP 05006-000