



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS DE SÃO BERNARDO
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

RAFAELLA CHRISTYNA DA CONCEIÇÃO SOUZA

**A HOSPITALIDADE DE SÃO BERNARDO, MARANHÃO, NA PERSPECTIVA DE
ESTUDANTES DE TURISMO**

**São Bernardo/MA
2024**

RAFAELLA CHRISTYNA DA CONCEIÇÃO SOUZA

**A HOSPITALIDADE DE SÃO BERNARDO, MARANHÃO, NA PERSPECTIVA DE
ESTUDANTES DE TURISMO**

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão, Centro de Ciências de São Bernardo, em atendimento às exigências para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Me. Igor Moraes Rodrigues

**São Bernardo/MA
2024**

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Conceição Souza, Rafaella Christyna da.

A HOSPITALIDADE DE SÃO BERNARDO, MARANHÃO, NA
PERSPECTIVA DE ESTUDANTES DE TURISMO / Rafaella Christyna
da Conceição Souza. - 2024.

51 p.

Orientador(a): Igor Moraes Rodrigues.

Monografia (Graduação) - Curso de Turismo, Universidade
Federal do Maranhão, São Bernardo-MA, 2024.

1. Discentes de turismo. 2. Hospitalidade urbana. 3.
São Bernardo/Maranhão. 4. Turismo. 5. Universidade
Federal do Maranhão. I. Moraes Rodrigues, Igor. II.
Título.

RAFAELLA CHRISTYNA DA CONCEIÇÃO SOUZA

A HOSPITALIDADE DE SÃO BERNARDO, MARANHÃO, NA PERSPECTIVA DE ESTUDANTES DE TURISMO

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão, Centro de Ciências de São Bernardo, em atendimento às exigências para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Me. Igor Moraes Rodrigues

Aprovado em: 26 / 03 / 2024

BANCA EXAMINADORA

Igor Moraes Rodrigues (Orientador)

Mestre em Turismo pela Universidade Federal do Paraná

Ana Catarina Alves Coutinho (Membro interno)

Doutora em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Júnia Lúcio de Castro Borges (Membro interno)

Doutora em Arquitetura pela Universidade Federal de Minas Gerais

*Eu dedico este TCC a minha família e a todos que
participaram da minha trajetória acadêmica.*

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer primeiramente a Deus, segundo agradecer ao meu esforço de ter chegado até aqui, em especial aos meus pais e meus avós que sempre me ajudaram.

Principalmente a minha mãe, por ser uma mulher guerreira que sempre batalhou para que eu e meus irmãos tivéssemos o privilégio de correr atrás dos nossos estudos. A meu pai que sempre me incentivou nos meus estudos.

Agradeço também a todos os professores que passaram pela minha alfabetização, desde os anos iniciais, até os dias de hoje. Auxiliando também na minha formação como ser humano. Em especial ao meu professor e orientador, que aceitou a minha proposta de pesquisa, e me auxiliou para o desenvolvimento da mesma.

Agradeço ao companheirismo dos meus amigos, que possibilitaram ser dias mais leves, até mesmo nos dias mais difíceis, posso dizer com toda certeza que, vocês sempre estarão presentes nas minhas melhores lembranças. Principalmente em memória do meu amigo Joelson Garcez, que sempre se fará presente em meu coração.

“O mundo é livro, e quem fica sentado em casa lê somente uma página”.

(Santo Agostinho)

RESUMO

O objetivo proposto desta pesquisa é analisar a hospitalidade no município de São Bernardo/MA para os alunos do curso de turismo do Centro de Ciências de São Bernardo, da Universidade Federal do Maranhão (UFMA/CCSB). Metodologicamente, a pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, realizada por meio de pesquisa bibliográfica com abordagem qualitativa em que foram aplicados questionários com os participantes da pesquisa de forma *online* e divulgados pelo *WhatsApp*. Os participantes são alunos do curso de bacharelado em turismo da UFMA/CCSB, sendo que dos 56 alunos ativos, 31 colaboraram com a pesquisa. Os alunos foram categorizados em dois grupos: (i) alunos naturais e moradores de São Bernardo, nomeados no decorrer do texto por AN (abreviatura para “alunos naturais”); e (ii) alunos não naturais de São Bernardo, porém moradores no município, nomeados no decorrer do texto por ANN (abreviatura para “alunos não naturais”). Como principais resultados, identificou-se que os entendimentos a respeito da hospitalidade, ambos alunos (AN e ANN) atribuem aspectos relacionados ao bem receber, à oferta de conforto, bem-estar, à recepção e à acolhida do outro, seja ele turista ou não. Essa concordância entre os grupos de alunos também ocorre a respeito dos entendimentos sobre hospitalidade urbana. Ambos relacionam à hospitalidade urbana questões (infra)estruturais, de acolhimento, de bem-estar, equipamentos urbanos, equipamentos turísticos oferecidos na cidade. Referente à concepção de hospitaleira a São Bernardo/MA, houve divergências nas percepções dos alunos. Dentro dos próprios grupos de alunos AN e de alunos ANN houve percepções distintas, o que reforça o caráter polissêmico e individual da hospitalidade. Quando relacionada a concepção hospitaleira, os motivos direcionam-se a aspectos de simpatia, acolhimento e educação de moradores do município. Em contrapartida, quando não atribuída a concepção de hospitaleira, os motivos estão relacionados à falta de (infra)estrutura urbana, acessibilidade, opções de lazer e entretenimento, diversidade de restaurante e meios de hospedagens, saneamento, sinalização e informações virtuais. Com isso, apesar de aspectos positivos, concluiu-se que São Bernardo, ainda, não pode ser considerada uma cidade hospitaleira. É notável a necessidade de evolução em termos de infraestrutura, segurança, opções de lazer e acessibilidade, sendo esses obstáculos para considerar São Bernardo/MA uma cidade hospitaleira. O município precisa articular maneiras de suprir estes aspectos para, assim, poder ser considerado um local hospitaleiro tanto para os turistas quanto para seus moradores.

Palavras-chave: turismo, hospitalidade urbana, discentes de turismo, São Bernardo/Maranhão, Universidade Federal do Maranhão.

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze hospitality in the municipality of São Bernardo/MA, Brazil from the Bachelor in Tourism course at the São Bernardo Science Center, Federal University of Maranhão perspective. Methodologically, the research is characterized as exploratory and descriptive, having carried out through bibliographic research with a qualitative approach in which questionnaires were applied to the research participants online and disseminated by WhatsApp. The participants are students on the bachelor's degree course in tourism at UFMA/CCSB. Of the 56 active students, 31 collaborated with the research. The students were categorized into two groups: (i) students who were born in and live in São Bernardo, referred to in the text as AN (abbreviation for "natural students"); and (ii) students who were not born in São Bernardo but lived in the municipality, referred to in the text as ANN (abbreviation for "non-natural students"). The main results were that both students' (AN and ANN) understanding of hospitality attributed aspects related to welcoming, offering comfort, well-being, receiving, and welcoming others, whether they were tourists or not. This agreement between the student groups also occurs regarding their understanding of urban hospitality. Both relate urban hospitality to (infra) structural issues, welcoming, well-being, urban facilities, and tourist facilities offered in the city. Regarding the concept of São Bernardo/MA as hospitable, there were differences in the students' perceptions. Within the groups of AN students and ANN students, there were different perceptions, reinforcing the polysemic and individual nature of hospitality. When it comes to the concept of hospitality, the reasons are related to aspects of friendliness, welcoming, and politeness of the town's residents. On the other hand, when the concept of hospitality is not attributed, the reasons are related to the lack of urban (infrastructure), accessibility, leisure and entertainment options, diversity of restaurants and accommodation, sanitation, signage, and virtual information. As a result, despite the positive aspects, it was concluded that São Bernardo cannot yet be considered a hospitable city. There is a notable need for progress in infrastructure, safety, leisure options, and accessibility, which are obstacles to considering São Bernardo/MA a hospitable city. The municipality needs to find ways to address these aspects so that it can be considered a hospitable place for both tourists and its residents.

Keywords: tourism, urban hospitality, tourism students, São Bernardo/Maranhão, Federal University of Maranhão.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa de localização do município São Bernardo.....	24
Figura 2 – Universidade Federal do Maranhão, Centro de Ciências de São Bernardo.....	27
Figura 3 – Resumo das etapas utilizadas na metodologia.....	32
Figura 4 – Definição de São Bernardo-MA.....	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Equipamentos turísticos do Município de São Bernardo.....	26
Quadro 2 – Alunos ativos nos cursos do Centro de Ciências de São Bernardo.....	28
Quadro 3 – Requisitos para uma cidade hospitaleira na visão dos participantes.....	38
Quadro 4 – Percepções dos participantes referentes a concepção hospitaleira de São Bernardo/MA.....	44

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	A HOSPITALIDADE EM CONTEXTO.....	17
2.1	Hospitalidade urbana.....	20
3	SÃO BERNARDO, MARANHÃO.....	24
3.1	Universidade Federal do Maranhão, Centro de Ciências de São Bernardo.....	27
4	METODOLOGIA.....	30
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	33
5.1	Perfil dos participantes.....	33
5.2	“O ato de acolher bem as pessoas”: entendimentos sobre hospitalidade.....	34
5.3	“Quando a cidade faz com que o visitante se sinta acolhido”: entendimentos sobre hospitalidade urbana.....	36
5.4	“A cidade ainda tem muito o que evoluir”: São Bernardo/MA hospitaleiro.....	40
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
	REFERÊNCIAS	47
	APÊNDICE A – Perguntas elaboradas para o questionário dos discentes.....	51

1 INTRODUÇÃO

O estudo em questão trata de uma pesquisa a respeito da hospitalidade do município de São Bernardo, no estado do Maranhão. Como participantes da pesquisa, têm-se os estudantes do curso de bacharelado em Turismo, do Centro de Ciências de São Bernardo – CCSB, da Universidade Federal do Maranhão – UFMA.

Para De La Torre (1992, p. 19) “o turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde”. Considerada um fenômeno social que se manifesta em contexto doméstico, comercial, virtual ou público, a hospitalidade é o ato humano de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat (Camargo, 2003).

Diante disso, é necessário pensar na hospitalidade e no bem acolher, para Gouirand (1994), o acolhimento é uma forma de mediação que envolve uma série de atitudes, gestos e elementos que facilitam a inclusão de uma pessoa ou ideia do exterior para o interior de um lugar ou comunidade, podendo ser considerado assim como o turismo um fenômeno social.

Desde o surgimento das viagens turísticas, e seu ganho de proporção no final do século XX, mostrou-se necessário o aprimoramento da acolhida em relação aos viajantes, surgindo assim a necessidade do pensar na hospitalidade para com os turistas (Castelli, 2017). Com base nisso, Castelli (2006, p. 32) afirma que “a hospitalidade supõe a acolhida; é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal”.

O turismo e a hospitalidade estão conseqüentemente interligados, pois para que tal fenômeno turístico aconteça existem estruturas necessárias, como por exemplo boa hospedagem, lazer e alimentação. Sendo assim, nestes serviços oferecidos aos clientes é primordial a existência da hospitalidade. Hospitalidade esta que vem do convívio social, ou da vivência em grupo, sendo uma das necessidades fundamentais de todo ser humano (Castelli, 2017).

Nesta perspectiva, a hospitalidade é uma relação que ocorre entre dois atores: aquele que recebe e aquele que é recebido. Se referindo à relação entre um, ou mais hóspedes, e uma instituição, ou, organização social, isto é, uma organização integrada em um sistema que pode ser institucional, público ou privado, ou familiar (Grinover 2006). Para Grinover (2007), a hospitalidade pressupõe a entrada, a inclusão daquele hóspede em um sistema organizado, como modalidade de funcionamento já existente. Dentro desse contexto, faz-se necessário a hospitalidade urbana, pois de modo quase intuitivo quando o viajante, o turista, o migrante,

chega a uma cidade e explora os espaços que compõem sua forma urbana, é submetido a uma variedade de percepções, situações e processos importantes para obtenção de informações (Grinover, 2006).

Conforme afirma Grinover (2006), uma cidade é considerada hospitaleira quando oferece espontaneamente informações (são todos elementos gráficos visuais, falados e televisados) que permitem ao estrangeiro orientar-se imediatamente sem dificuldades. Podendo ser chamado de hospitalidade “informada”, e “oferecida”, fazendo parte da estrutura urbana. Grinover (2006) complementa que nessas cidades os estrangeiros têm a sensação de acolhimento, exercendo seu direito de ir e vir sem o perigo de se perder, conseqüentemente fazendo melhor uso do seu tempo. Nesse contexto a informação é colocada como um mecanismo de hospitalidade.

O interesse pela temática emergiu logo após ser apresentada a textos sobre hospitalidade em disciplinas do curso de Turismo e a possibilidade de presenciar a abertura de um dos projetos da Secretaria de Estado do Maranhão, nomeado Maranhão Anfitrião, Povo Hospitaleiro, em decorrência de uma visita técnica à capital São Luís – MA. Percebeu-se a importância e necessidade de acolher bem as pessoas, para que elas sintam o prazer de serem bem recebidas, e a satisfação de sentirem-se parte de uma comunidade hospitaleira.

Contudo, a motivação do desenvolvimento desta pesquisa emergiu com base em vivências pessoais e da necessidade da mudança para outra cidade em decorrências acadêmicas. Distante da família, amigos e de toda rede de apoio com a qual estava acostumada, iniciando uma nova rotina. Diante desse momento senti a dificuldade de adaptação, devido à falta de informações sobre o município. Sendo assim, surgiu o interesse em conhecer as experiências de outros estudantes que se mudaram para São Bernardo/MA. Saber como esses alunos se sentiram ao terem que sair de suas casas, vivenciar uma nova realidade. Além disso, saber se sentiram a cidade hospitaleira e, se foram bem acolhidos nesse período de adaptação.

O momento da mudança é algo difícil para os novos estudantes da Universidade, pois é preciso se adaptar a uma nova cidade e novas rotinas. E no caso dos estudantes da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, do Centro de Ciências de São Bernardo – CCSB, é um momento complicado, por São Bernardo/Maranhão, ser um município pequeno com 1.005,824 km² de área territorial, e apenas 26.943 habitantes, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022). Ademais, há grande carência de informações na internet sobre o município, tais como: itens de infraestrutura básica, locais de locação para moradia, hotéis, restaurantes, farmácias, entre outros.

Neste contexto, observa-se a falta da hospitalidade virtual em relação ao município, dificultando a obtenção de dados para os visitantes. Segundo Neves (2009, p. 8) “é difícil imaginar a comunicação no espaço virtual sem a hospitalidade como pano de fundo, no sentido de dar, receber e retribuir mensagens”. Contudo, hospitalidade virtual para Rosolino (2006) é um estado planejado de relações digitais entre anfitrião e convidado, visando encantar, cuidar e manter uma conexão baseada em desejos, interesses e necessidades, mediadas por mídia digital.

Indo ao encontro da discussão apresentada e levando em consideração todas as problemáticas presentes na cidade, questiona-se: como se percebe a hospitalidade no município de São Bernardo/MA pelos alunos do curso de Turismo do Centro de Ciências de São Bernardo da Universidade Federal do Maranhão?

Com base na problemática enunciada, o objetivo geral é analisar a hospitalidade no município de São Bernardo/MA para os alunos do curso de Turismo do Centro de Ciências de São Bernardo, da Universidade Federal do Maranhão. Especificamente, verificar o que os participantes da pesquisa entendem por hospitalidade, averiguar suas concepções sobre cidade hospitaleira e identificar se eles consideram São Bernardo uma cidade hospitaleira. Metodologicamente, a pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva realizada por meio de pesquisa bibliográfica, e abordagem qualitativa, com aplicação de questionários *online*.

Esta pesquisa contribui com o arcabouço teórico a respeito da temática hospitalidade e hospitalidade urbana no município de São Bernardo. Outrossim, apresenta percepções de alunos do curso de Turismo sobre a infraestrutura (turística ou não) e a hospitalidade de São Bernardo. Assim, sendo o município referência na região do Baixo Parnaíba Maranhense, este estudo auxilia no melhoramento da cidade. Ainda, servirá como documento base e de ponto de partida para auxiliar a gestão pública de São Bernardo a traçar estratégias com intuito de aprimorar a hospitalidade do município visando receber mais turistas e estudantes que serão os futuros moradores da cidade. Ademais, este estudo pode ser replicado em outros municípios da região e, até mesmo, do Maranhão, no intuito de averiguar como a hospitalidade vem sendo pensada, trabalhada, prestada e oferecida para desenvolver um turismo mais acolhedor e receptivo nos municípios maranhenses.

Para além desta introdução, a seção dois, dividida em dois momentos, contextualiza a hospitalidade e a hospitalidade urbana. Na seção três, dividida também em dois momentos, apresenta dados sobre São Bernardo e sobre a Universidade Federal do Maranhão. Já na seção quatro é apresentada a metodologia utilizada para estruturar o estudo. A quinta seção apresenta os resultados referentes à hospitalidade em São Bernardo. As considerações finais do estudo

são apresentadas na sexta seção e, ao final, são apresentadas as referências utilizadas para subsidiar e fundamentar esta pesquisa.

2 A HOSPITALIDADE EM CONTEXTO

De acordo com Grinover (2007, p. 20), “a história da hospitalidade é a história do homem, de seus encontros, de seus diálogos e de tudo aquilo que ele tem criado para facilitar sua aproximação com seus semelhantes”.

Segundo Walker (2002, p. 4), o termo hospitalidade “[...] é tão antigo quanto a própria civilização [...]. Deriva da palavra de origem francesa ‘hospice’ e significa dar ajuda / abrigo aos viajantes”.

O significado da palavra hospitalidade remonta às civilizações antigas, como as da Grécia e Roma, que cultivavam o hábito de acolher e alimentar os viajantes que passavam por tavernas e estalagens. Ao longo do tempo, o conceito persistiu e evoluiu pouco, sendo que a expressão “hospitalidade” apareceu pela primeira vez na Europa, provavelmente no início do século XIII, referindo-se à hospedagem gratuita e à atitude caridosa oferecida aos viajantes da época (Walker, 2002).

Muito se especula sobre a origem da hospitalidade, buscando melhor compreensão do fenômeno em questão, Camargo (2002) faz a relação da hospitalidade com os princípios religiosos, afirmando que as ordens religiosas católicas cultuam em seus mosteiros desde o princípio, até os dias atuais regras originais da hospitalidade, tendo em vista que a sua concepção se compara com os princípios religiosos básicos de todas as religiões.

Essa relação entre a hospitalidade e a religião também é feita por Gotman (2019), afirmando que a hospitalidade antes de se institucionalizar, aparece como uma lei religiosa, os ensinamentos passados influenciam na concepção do bem receber, sendo definida como o fruto da caridade, impondo que devem amparar os outros, assim como ampararam a Cristo.

Segundo Gotman (2019, p. 162), “se a Bíblia está repleta de exemplos de hospitalidade piedosa, as ofensas e as violações de sua lei são numerosas, punidas, bem como a parcimônia que os acompanha. E, como na mitologia grega, Deus impõe aos homens provações de hospitalidade”.

Na antiguidade, a hospitalidade estava inserida em um contexto sociopolítico invejável e também um destaque na hierarquia dos valores da vida civilizada, o papel do anfitrião era oferecer hospedagem, alimentar e proteger os visitantes de possíveis agressões e injúrias (Mauss, 2003). Nessa mesma perspectiva histórica, Castelli (2005, p.26), afirma que: “a hospitalidade, como acolhimento do viajante e provimento de suas necessidades, ocupava lugar de destaque na cultura grega e era entendida como direito fundamental do cidadão grego”.

De acordo com Praxedes (2004, p. 5), “hospitalidade é a generosidade de um agrupamento humano, seja uma comunidade, etnia, cidade, nação, estado ou país. É a ternura da gente de um lugar em relação ao estrangeiro e os seus mistérios [...]”. Para o autor (2004, p. 2):

A hospitalidade é uma forma de relação humana baseada na ação recíproca entre visitantes e anfitriões. Sempre que os humanos se relacionam, mesmo para a realização de atividades práticas ligadas a receber ou visitar alguém ou um local, o relacionamento depende dos valores daqueles que estão interagindo.

A hospitalidade compreende tradição, princípios familiares e culturais, como um processo de agrupamento do ser humano à coletividade. Nesse contexto, entende-se que as relações de troca envolvem valores, sentimentos e consensos que procedem em reciprocidade (Camargo, 2004).

De acordo com Gotman (2019) a hospitalidade assume uma natureza gentil e pacificadora, do qual nem todos os desafios estão ausentes, tanto para quem se dispõe a oferecer hospitalidade quanto para quem envia o convite.

Praxedes (2004) afirma que a hospitalidade é uma forma de relação humana baseada na ação recíproca entre visitantes e anfitriões. Na relação humana, para o desempenho de atividades práticas ligadas a receber ou visitar alguém ou um local. O relacionamento interpessoal depende dos valores daqueles que estão interagindo, ou seja, depende dos princípios que norteiam as condutas dos envolvidos na relação.

Indo ao encontro, Castelli (2010) afirma que a hospitalidade se torna um momento único quando a execução do serviço se entrelaça com a comunidade, tem a função de desenvolver uma relação ou promover relações que proporcionam a troca e o benefício entre o anfitrião e o hóspede, atinge sua sublimidade, a qual é, certamente, sentida pelo cliente como algo único, que lhe traz conforto.

Para Praxedes (2004) a discussão sobre a hospitalidade é muito mais do que uma simples difusão de técnicas de bom atendimento na atividade turística, pois depende de uma discussão prévia sobre os valores que devem fundamentar as práticas de recepção aos turistas. Valores novos devem ser propostos e debatidos livremente, mas nunca impostos.

Camargo (2005, p. 717) afirma que “mais que o dom, a dádiva, o que importa é o vínculo social (a ser) criado. Dar é sacrificar algo que se tem em nome de algo, notadamente no plano ético. O sacrifício é, pois, um componente essencial da hospitalidade”. Nessa percepção o autor destaca que a hospitalidade atinge o seu ápice na moral humana.

Compartilhando da mesma linha de raciocínio, Montandon (2003) também ressalta que a hospitalidade é uma peça importante para a socialização humana, considerando um jeito de viver em harmonia, orientada por regras, ritos e leis:

Homero havia estabelecido regras fixas da hospitalidade e o seu desenvolvimento, desde o instante em que um visitante chega à casa do anfitrião até o momento de sua partida. Tal cena se decompunha em uma série de micro cenas, incluindo, entre outras: a chegada, a recepção, o ato de se acomodar, festejar, dizer seu nome e sua pátria, se deitar, se banhar, a entrega dos presentes, as despedidas. Tudo isso sendo altamente significativo em termos de um ritual bem-estabelecido, de acordo com as fórmulas e em uma ordem bem-determinada (Montandon, 2003, p.132).

Pensando na hospitalidade de forma analítica, Camargo (2003) afirma que existem dois eixos de tempos-espacos na delimitação do campo de estudo: (i) o eixo cultural, que abrange as ações pela noção da hospitalidade, esse modelo envolve: recepcionar ou receber pessoas, hospedar e alimentar, e (ii) o eixo social, que diz respeito aos modelos de interação social e consequentes instâncias físico-ambientais envolvidas, tornando-se mais clara quando classificamos a hospitalidade em instância social, classificadas em quatro categorias: doméstica, comercial, pública e virtual.

Para Camargo (2003) hospitalidade doméstica se refere a esfera mais tradicional, é onde o ato de receber, alojar, alimentar ou entreter pessoas mais se estabelece. Na hospitalidade doméstica é determinada uma barreira de intrusão, delimitando o espaço do hóspede e do anfitrião, consequentemente, se inicia uma série de ritos, para que ambos se sintam confortáveis naquele ambiente. Segundo Montandon (2003, p. 133), “tudo se inicia nessa soleira, nessa porta onde batemos e que vai se abrir apresentando uma figura desconhecida, estranha”.

De acordo com Lashley e Morrisson (2004) a hospitalidade comercial está relacionada a oferta de alimentos, bebidas e acomodação, sob a contrapartida da troca monetária.

A oferta comercial da hospitalidade ocorre na maioria das sociedades ocidentais num contexto em que esta não ocupa posição central no sistema de valores. Para a maioria das partes, a hospitalidade é uma questão privada relativa aos indivíduos e não há requisito dominante a ser visto como beneficente ou caritativo [...] Desse modo, os “hóspedes” podem usar as instalações sem temer qualquer outra obrigação mútua em relação ao hospedeiro, além daquela exigida pelo relacionamento mercadológico, isto é, pagar a conta (Lashley; Morrisson, 2004, p.17).

A hospitalidade pública é a hospitalidade que ocorre baseada ao direito de ir-e-vir e do ser humano, em consequência, de ser atendido em suas expectativas de interação social humana, podendo ser compreendida tanto no cotidiano da vida urbana que privilegia os residentes, como na dimensão turística e na dimensão política mais ampla – a problemática dos migrantes de países mais pobres em direção aos mais ricos (Camargo, 2004).

No tangente à hospitalidade virtual, envolve as relações entre acolhedor (*website*) e o acolhido (internauta/usuário) através de uma interface virtual. Por sua vez o site, como ambiente

virtual (e muitas vezes comercial), busca a demanda de atender às expectativas de informações do seu público-alvo e carregando ou não traços de acolhimento que se traduzam num serviço hospitaleiro (Soares, 2013).

A hospitalidade auxilia como bem receber, propicia o aconchego, dando essência ao acolhimento, possibilitando que o hóspede se sinta pertencente aquele local, ocasionando em várias trocas. Na visão de Campos (2008) a hospitalidade é muito complexa, que consiste nessa união, na aproximação cultural, costumes, que proporciona essa troca de valores entre o hóspede e o anfitrião. Dencker (2004) assimila a mesma como um ato social, necessário para o indivíduo, resultando na interação e partilha entre as partes. Nesse norte, o autor Matheus (2002) acrescenta que a hospitalidade representa o eixo do laço social, apoiado na ação de opor-se à exclusão. Neste sentido de oposição à exclusão, Rodrigues *et al.*, (2021) debateram sobre uma possível hospitalidade acessível fomentando a discussão entre a interface conceitual das temáticas turismo, hospitalidade urbana e pessoas com deficiência.

2.1 Hospitalidade urbana e cidade hospitaleira

A Constituição Federal de 1988 prevê a função social da cidade e da propriedade urbana, reconhecendo que ela deve ser planejada e gerida de forma a garantir bem-estar coletivo e equidade social. O Estatuto das Cidades, Lei federal 10.257, define as diretrizes gerais da política urbana que tem por objetivo ordenar o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e da propriedade urbana. E entre outras diretrizes do seu Artigo 1 define a Garantia do direito a cidades sustentáveis, entendido como o direito à terra urbana, à moradia, ao saneamento ambiental, à infraestrutura urbana, ao transporte e aos serviços públicos, ao trabalho e ao lazer, para as presentes e futuras gerações (Brasil, 2001). Além disso há a lei de acesso à informação 12.527/2011 que garante o direito aos cidadãos acessarem informações públicas sobre políticas urbanas e a gestão das cidades.

De acordo com Grinover (2007) a hospitalidade é um fenômeno que abrange uma organização de lugares coletivos. Para o autor, a cidade hospitaleira é percebida pelo princípio de três dimensões cruciais: a acessibilidade, a legibilidade e a identidade, baseadas nas medidas geográficas e temporais.

Para Grinover (2006, p 48) a acessibilidade está associada a diversos conceitos relacionados às possibilidades de acesso dos indivíduos, ou de grupos sociais, a certas atividades ou a certos serviços oferecidos na cidade, devendo possibilitar a igualdade de oportunidades aos usuários urbanos e, com isso, o acesso à cidade é um direito de todos.

Conforme discutido por Grinover (2006) existem dois conceitos de acessibilidade, primeiro a acessibilidade física e tangível, que está associada ao espaço e o tempo, se referindo ao estado do sistema de transporte, do sistema de infraestrutura viária; e à localização do espaço das atividades ou serviços urbanos para os quais se deseja ter acesso. E a acessibilidade intangível, ou virtual, “trata-se da acessibilidade à cultura, à informação que pode se dar pela possibilidade da população da cidade ou de estranhos, ter condições de frequentar uma escola, um curso, um sistema de lazer” (Grinover, 2006, p.38).

Já a legibilidade se refere a facilidade de ler uma cidade. Segundo Grinover (2006, p 42) “por legibilidade entende-se a qualidade visual de uma cidade, de um território, examinada por meio de estudos da imagem mental que dela fazem, antes de qualquer outro, os seus habitantes”. Lynch (1997) considerava legível uma cidade, ou um território, quando os bairros, marcos ou caminhos pudessem ser facilmente reconhecíveis e agrupados num modelo global.

Referente à identidade, Grinover (2006, p. 48) explica que “a identidade de uma região, de uma cidade, é, ao mesmo tempo, o passado vivido por seus atores e um futuro desejado por eles”. De acordo com Calliari (2016, p. 57) “[...] o espaço público é importante para a identidade não só do homem urbano como da própria cidade contemporânea”. Contudo, Grinover (2016, p. 220) afirma que “as identidades se fundamentam em dados reais e objetivos, recolhidos de traços, hábitos, maneiras de ser e acontecimentos do passado, tais como os lugares e os momentos, isto é, os territórios”.

Grinover (2007) acrescenta que a acessibilidade e a legibilidade, facilitam a comunicação e os mecanismos utilizados para informação ao visitante, proporcionando a compreensão da cidade, seja para o habitante, seja para quem dela se aproxima, visto que nela se introduz e dela se apropria.

Ainda sobre dimensões de uma cidade hospitaleira, Rodrigues *et al.*, (2021) avançaram no conhecimento ao sistematizarem dimensões que formam uma cidade hospitaleira para pessoas com deficiências (visual e física). As dimensões estipuladas são: “clima familiar, respeito, participação ativa das PCDS, cidade limpa, lazer e cultura, acessibilidades, transporte eficiente, audiodescrição, preocupação com os turistas, ruas com rampas” (Rodrigues *et al.*, 2021, p. 244).

Segundo Severini (2014) o espaço da hospitalidade urbana é o espaço público, as relações homem-espaço devem se apropriar e investir em espaços públicos de qualidade, em condições de receber, alojar e entreter turistas e moradores. Segundo Ferraz (2013) os espaços públicos são aqueles de uso comum na cidade, como as ruas, as praças, os lagos, as avenidas, que estão sob a jurisdição do poder público e que são geridos em prol do bem comum.

Na perspectiva de Camargo (2008) a cidade é a ponto de partida e chegada, o destino e a origem dos deslocamentos de indivíduos de várias nacionalidades, que ocorrem por diversos fatores, desde a liberdade de circulação interna nos países, até o deslocamento entre as nações, que é regulada por meio de acordos específicos entre os países.

De acordo com Junqueira e Rejowski (2010, p. 15), os estudos sobre hospitalidade urbana podem “(...) instigar uma reflexão sobre o planejamento e gestão de cidades, desde as pequenas até as metrópoles, nas quais a qualidade de vida de seus residentes e, em extensão, de seus visitantes, deve ser respeitada e valorizada em todos os aspectos”.

Conforme discutido por Grinover (2009) a hospitalidade urbana depende da integração e adequação de vários sistemas, como a mobilidade social, a infraestrutura, equipamentos urbanos, políticas ambientais e habitação. Para Wassall e Sales (2016) esses fatores associados diferenciam as regiões, definem o espaço urbano como pontos de bem-estar e acolhimento.

De acordo com Grinover (2006) e Raffestin (2008) o ato de oferecer e receber informação é um mecanismo de hospitalidade, nas cidades bem identificadas, o estrangeiro vai se sentir bem acolhido, e seguro, pois terá uma facilidade de se situar e saber aonde vai, sem perdas de tempo, podendo facilmente alterar o roteiro dos passeios sem medo de se perder, ou seja, a cidade se tornara mais atrativa e hospitaleira.

Grinover (2013) destaca que a importância da hospitalidade urbana só ocorre quando é considerada a relação entre o ser humano, o local e os outros indivíduos. Contudo o autor aponta que um dos grandes sustentadores da hospitalidade urbana é a qualidade de vida e a urbanidade, distinguida como o conjunto de propriedades que realça um espaço urbano de outro, para o autor, essas propriedades abrangem questões governamentais e a disponibilização de equipamentos de apoio urbano, que possibilitam uma vida digna para o cidadão.

Para Ferraz (2013) o espaço da hospitalidade urbana envolve todos os espaços de livre acesso, de uso coletivo e alguns espaços privados de uso público. O autor define a hospitalidade urbana como: acolher bem, incluindo hospedar, alimentar e entreter as pessoas, sendo elas turistas ou moradores, proporcionando a sensação de bem-estar e de acolhimento derivado de qualidades urbanísticas e sociais.

O autor (2013) frisa que essa função de tornar a cidade hospitaleira e transmitir o sentimento de pertencimento, deve ser implantada pelos gestores públicos, afirmando que “ a função deles é capacitar o espaço urbano na aproximação entre as pessoas fazê-las se ‘sentirem em casa’ de tal modo que elas tenham vontade de permanecer e retornar” (Ferraz, 2013, p. 65).

Pela perspectiva de Dencker (2007) a hospitalidade em lugares urbanos deve ser pensada como virtude e valor moral, pois os indivíduos vivem na mesma sociedade, conseqüentemente

estão interligados, partilhando do objetivo comum que é a sobrevivência com qualidade de vida e respeito, e o reconhecimento um do outro é a base para o desenvolvimento de ambos.

Conforme afirma Grinover (2009), a hospitalidade segue o comportamento fragmentado das experiências urbanas, e com isso novas hospitalidades vêm surgindo na cidade, sendo necessário ressaltar que essas são condicionadas pelas infraestruturas presentes nas cidades e suas normas de utilização.

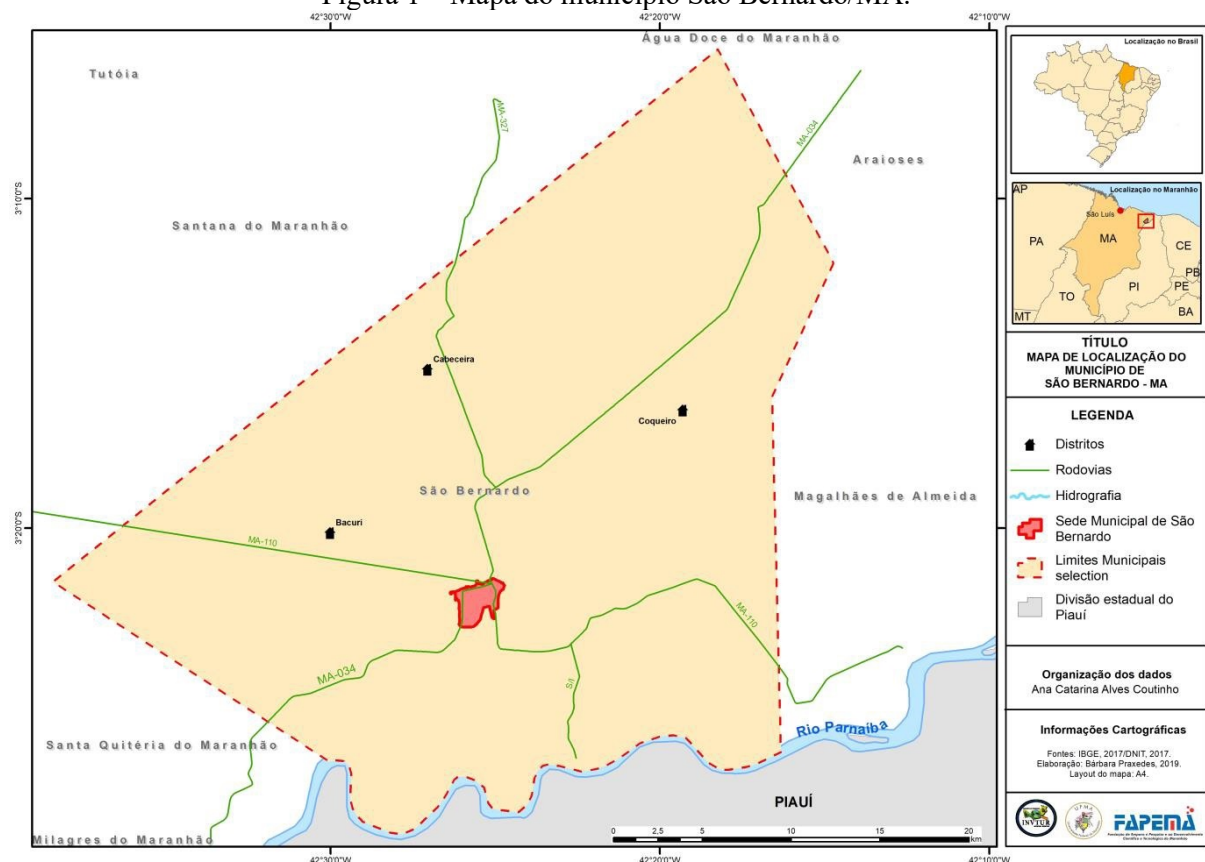
Nesta seção foram expostos os autores utilizados para dar embasamento à pesquisa, apresentando conceitos sobre hospitalidade e hospitalidade urbana. Dando continuidade a próxima seção trata sobre a história do local de pesquisa, o município de São Bernardo/MA.

3 SÃO BERNARDO, MARANHÃO: LÓCUS DE INVESTIGAÇÃO

O município de São Bernardo localiza-se no Estado do Maranhão, na microrregião Leste Maranhense, região do Baixo Parnaíba Maranhense, no Nordeste do País, e banhado pelas águas do Rio Buriti. Segundo dados do IBGE (2022) a sua área da unidade territorial é 1.005,824 km², possui uma população local de 26.943 pessoas, e está localizado à 372 km da capital São Luís.

Em questões geográficas, conforme apresentado na Figura 1, a cidade está localizada a uma Latitude de 03° 21' 41" Sul e a uma Longitude 42° 25' 04" Oeste, com densidade demográfica de 26,29 hab/km². Faz limite a Oeste com o município de Santa Quitéria do Maranhão/MA; a Norte com Água Doce do Maranhão/MA, Santana do Maranhão/MA e Tutóia/MA; a Leste com Araiões/MA, Magalhães de Almeida/MA e Madeiro/PI; e ao Sul com Joca Marques/PI e Luzilândia/PI.

Figura 1 – Mapa do município São Bernardo/MA.



Fonte: Coutinho e Lima, (2019).

O município de São Bernardo tem um grande potencial turístico por sua bagagem cultural, sendo lar de artistas locais, como: Nonato Vaz, Marcia Meireles, Antônio de Pádua, Bernardo Claraval, Profa. Luísa Machado, Moises Garcez e Ludinilson Brandão. Conta também

com grandes eventos festivos como as festas juninas, que ocorrem no mês de julho, e o festejo em comemoração ao padroeiro São Bernardo, que ocorre entre os dias 10 e 20 de agosto.

Segundo dados do IBGE (2022) não se sabe ao certo o início da civilização no território que hoje é localizado a cidade de São Bernardo. Porém, nada pode ser afirmado devido à falta de documentação. Conta-se que as primeiras investidas no território municipal foram feitas pelos padres jesuítas, no século XVIII. De fato, no ano de 1700, eles se estabeleceram nas terras de São Bernardo com o intuito de catequizar os índios, tiveram que de se adentrar por florestas densas e regiões inabitáveis, por fim chegando à região onde hoje é nomeada por São Bernardo (IBGE, Histórico).

A localidade escolhida como ponto de partida para suas explorações estava situada às margens de um pequeno rio batizado de Buriti. Após a investigação do território, deu-se início à exploração das suas terras extremamente férteis, por meio do investimento na produção agrícola e pecuária, que ainda são as principais fontes de riqueza do município nos presentes dias. (IBGE, Histórico).

Dados do IBGE (2016) sobre pesquisa de serviços de hospedagem, o município não consta nenhum registro de serviço de apoio a turistas. Porém, há o trabalho de Coutinho e Lima (2019) intitulado “Inventário e Diagnóstico turístico: Microrregião do Baixo Parnaíba Maranhense” que objetivou ser um instrumento norteador para o processo de planejamento e gestão das localidades de mapear os atrativos turísticos das cidades, e assim colaborar no desenvolvimento das potencialidades turísticas da região auxiliando na utilização dos recursos públicos. O inventario apresenta dados sobre os serviços e equipamentos turísticos no município de São Bernardo, que são o conjunto de serviços e instalações indispensáveis para a prática do turismo. As autoras identificaram quatro meios de hospedagem em São Bernardo (Quadro 1).

Quadro 1 – Equipamentos turísticos do Município de São Bernardo.

Nome	Endereço	Contato	Qt. UH	Qt. de leitos	Serviços e facilidades	Acessibilidade
Hotel avenida	Rua Cônego Nestor	(98) 3477-1037 98246-7165	16	29	- Diária com café da manhã -TV com canal por assinatura -Internet -Ar-condicionado -Frigobar	Não possui
ESA Hotel	Rua Capistrano de Abreu/ Bairro Abreu	(98) 98801-1057/ 98305-0000/ 98876-1512	11	21	- Diária com café da manhã - Internet -Ar-condicionado -Mesa -TV com canal aberto	Não possui
Pallace Hotel	Rua Cônego Nestor, centro	(98) 3477-1075	14	28	- Diária com café da manhã - Internet -Ar-condicionado/ ventilador -Mesa -TV com canal aberto	Não possui
Hotel Prado	Rua Cônego Nestor	(98) 3477-2019	9	16	- Internet - Ventilador -Mesa -TV com canal aberto -Troca diária de roupa de cama e de banho	Não possui

Fonte: Coutinho e Lima, (2019).

Em matéria de serviços de agenciamento para os turistas no município de São Bernardo, o Inventário de Coutinho e Lima (2019), apresenta uma lacuna na demanda do setor turístico. A ausência de uma estrutura consolidada nesse sentido pode influenciar diretamente a experiência dos visitantes que buscam explorar as potencialidades turísticas da região.

Quanto aos serviços de transporte turístico apresentados no Inventário de Coutinho e Lima (2019), a mobilidade dentro do município acontece em duas modalidades, possui empresas de ônibus regulares operando a partir do único terminal Rodoviária Municipal de São Bernardo/MA, incluindo nomes conhecidos como Expresso Guanabara, Boa Esperança, Cisne Branco, Solitur e Nossa Senhora dos Remédios. As autoras (2019) complementam que a outra opção de transporte particular é realizada através de Moto Táxis e carros disponíveis tanto na rodoviária quanto em pontos estratégicos da cidade.

Em questões de lazer, no município há diversas praças que são bastante usadas pela população local, constando na pesquisa de Coutinho e Lima (2019), a Praça Vale de Luz, Praça Valdomiro Pereira de Sousa, Praça Nossa Senhora de Fátima, Praça 29 de Março/Praça de eventos, Praça Nilza Coelho Lima, Praça Bernardo Coelho de Almeida, Praça das Palmeiras, por fim os balneários Venesca e Buriti. Porém não há outros tipos de equipamentos culturais.

Segundo Coutinho e Lima (2019) o município conta com atrativos turísticos, como o Rio Buriti um dos afluentes do Rio Parnaíba, sendo um dos atrativos naturais. Entre os atrativos culturais estão presentes os festejos, tanto período junino e festejos religiosos de São Bernardo

e São Sebastião. Dentre os atrativos, os mais visitados o Balneário Buriti, Estátua do Santo São Bernardo/Mirante, e a Igreja Matriz de São Bernardo se destacam.

De acordo com dados do IBGE (2022) o município apresenta 11,1% de domicílios com esgotamento sanitário adequado, 57,3% de domicílios urbanos em vias públicas com arborização e 1,5% de domicílios urbanos em vias públicas com urbanização adequada (presença de bueiro, calçada, pavimentação e meio-fio).

3.1 Universidade Federal do Maranhão, Centro de Ciências de São Bernardo – UFMA/CCSB

A trajetória do Centro de Ciências de São Bernardo da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) iniciou no ano de 2008, com a aquisição de uma área de 31,03 hectares, doada pelo poder público municipal, por meio da Lei Municipal nº 521, de 30 de maio de 2008 (UFMA, Portal Padrão).

Figura 2 – Universidade Federal do Maranhão, Centro de Ciências de São Bernardo.



Fonte: Acervo pessoal da autora, (2024).

Projeto do Governo Federal, iniciado em 2003, durante o mandato do Presidente Luís Inácio Lula da Silva, tinha como objetivo a expansão da Rede Federal de Educação Superior, com a interiorização dos campi das Universidades Federais (UFMA, Portal Padrão).

Assim surgiu o Centro de Ciências de São Bernardo, implementado no projeto de expansão, com a meta de diminuir as desigualdades sociais, suas atividades foram iniciadas no

dia 08 de setembro do ano de 2010. De primeiro momento foram ofertadas 180 vagas, divididas em três Cursos: Licenciatura em Ciências Naturais, Licenciatura em Ciências Humanas e Licenciatura em Linguagens e Códigos (UFMA, Portal Padrão).

A infraestrutura do Centro de Ciências de São Bernardo, conta com um prédio central, prédio de música, com auditórios, laboratórios, uma biblioteca com acervo de 3221 títulos e 8428 exemplares, um laboratório de informática. O centro também conta com dois anexos, um funciona o restaurante universitário com capacidade para 100 pessoas, e o outro anexo uma lanchonete e sala do diretório dos centros acadêmicos. Nos espaços de convivência do centro está presente a Praça dos Cajueiros, uma quadra poliesportiva coberta, um campo de futebol aberto e uma extensa área externa bem arborizada (UFMA, Portal Padrão).

Adiante no ano de 2015 institui-se o Curso de Bacharelado em Turismo, com a oferta de 50 vagas, tendo as atividades acadêmicas iniciadas em janeiro de 2016. A implementação do curso entra como uma proposta de regionalização e interiorização do turismo, direcionado pelo Programa de Regionalização do Turismo – PRT, concretizado pelo Ministério do Turismo – MTUR (UFMA, Portal Padrão).

O Curso de Bacharelado em Turismo, foi incrementado a grade curricular do Campus de São Bernardo, por ser considerado um ponto estratégico, devido a sua localização na região do Baixo Parnaíba Maranhense, cercada de municípios com paisagens notáveis para o fomento da atividade turística, quanto por ser uma área privilegiada culturalmente e historicamente, porém pouco explorada. Surgindo a oferta do curso, com o propósito da capacitação de profissionais da área do turismo, para auxiliar nas pesquisas, estudos, direcionamento das políticas públicas e investimento (UFMA, Portal Padrão).

Segundo dados do Portal Padrão da Universidade Federal do Maranhão (2023) atualmente o Centro Ciências de São Bernardo conta com o total de 675 alunos ativos, dividido em seis cursos superiores de graduação (Quadro 2).

Quadro 2 – Alunos ativos nos cursos do Centro de Ciências de São Bernardo. ¹

Cursos da UFMA/CCSB	Turno	Alunos ativos
Ciências Humanas/ Sociologia	Noturno	216
Ciências naturais/ Química	Noturno	196
Linguagem e códigos/ Língua portuguesa	Vespertino	147
Linguagem e códigos/ Musica	Vespertino	60
Bacharelado em Turismo	Matutino	56
Total de alunos ativos:		675

Fonte: Elaborado pela autora, (2023). Nota: ¹Informações apresentadas em ordem decrescente de alunos ativos.

Tornasse notável a dinâmica e papel da UFMA na cidade que recebe diariamente um fluxo de quase 700 pessoas, trazendo um papel não somente na formação acadêmica e impacto no acesso ao ensino superior, mas nas estruturas locais. Serviços de alojamento (não diretamente hotel que é de interesse do turismo), dinâmica de transporte (inclusive de moto taxi se intensifica), serviços de alimentação e bares (dinâmica de jovens na cidade).

No Projeto Pedagógico de Curso (PPC) de turismo (2008) é apresentado a importância da criação do curso de bacharelado em turismo, que assegura o compromisso com a qualidade de ensino e permite ao aluno uma formação teórico-prática crítica, levando em consideração que a atividade turística se tornou um segmento da economia que atualmente vem sendo adotado por diversos países, como uma alternativa de desenvolvimento, permitindo que os profissionais egressos da Universidade estejam preparados para enfrentarem o tão competitivo mercado de trabalho.

O objetivo principal do curso de bacharelado em turismo é a formação com vistas a atuação nas áreas de organização, planejamento e gestão das atividades relacionadas ao turismo e ao lazer, através do estudo e pesquisa da influência de variáveis socioculturais, políticas e econômicas que interferem na dinâmica espacial (PPC Curso de Turismo, 2008).

Em seus objetivos específicos constam: formar profissionais comprometidos com a qualidade e responsabilidade das ações desenvolvidas no planejamento e gestão dos recursos naturais e culturais de interesse turístico; levando em consideração os preceitos éticos da profissão; proporcionar aos profissionais o conhecimento e a capacidade de análise crítica necessários para atuar no planejamento e gestão das diversas empresas que compõem o mercado turístico; capacitar o profissional para atuar na área de pesquisa científica; produção e repasse do conhecimento; promovendo a interação com a realidade social e econômica (PPC Curso de Turismo, 2008).

Diante do exposto, foram apresentados dados sobre a história do município de São Bernardo/MA, e os objetos de apoio aos turistas com o auxílio dos dados divulgados no trabalho de Coutinho e Lima (2019). Ademais, em sua subseção, foi evidenciado a história do Centro de Ciências de São Bernardo, desde sua chegada ao município em 2010, até a implementação do curso de bacharelado em turismo no ano de 2015. Dando sequência a pesquisa, a próxima seção apresenta a metodologia e expõe os procedimentos utilizados para desenvolver o presente trabalho.

4 METODOLOGIA

A pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, realizada por meio de pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa.

Segundo Gil (2008, p. 27) “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Ademais, o autor (2008) afirma que esse tipo de pesquisa é desenvolvido com o objetivo de proporcionar visão geral, de gênero aproximativo, em relação a um determinado fato, é realizada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

Já a pesquisa descritiva “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (Gil 2008, p. 27). Esse tipo de pesquisa busca obter informações sobre características do grupo, levantar as opiniões, atitudes, crenças de uma população, e visam descobrir a existência de associações entre variáveis (Gil, 2008).

A pesquisa bibliográfica é um tipo de pesquisa desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, a sua principal vantagem é permitir ao investigador a cobertura de uma ampla rede de fenômenos mais abrangente do que aquela que poderia ser pesquisada diretamente, sendo assim um item indispensável nos estudos históricos (Gil, 2008). Neste estudo, a pesquisa bibliográfica ocorreu na plataforma Google Acadêmico visando encontrar trabalhos relacionados às temáticas discutidas, isto é, hospitalidade e hospitalidade urbana.

Além disso, adotou-se uma abordagem qualitativa, que para Vergara (2005, p. 257) “contempla a subjetividade, a descoberta, a valorização da visão de mundo dos sujeitos”. Já Minayo (2010, p. 57) conceitua o método qualitativo como “[...] aquele que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem”. Segundo o autor (2010) esse método, por meio do seu fundamento teórico, permite desvelar os processos sociais ainda pouco conhecidos referentes a grupos particulares, propicia a construção de novas abordagens, revisão e criação de novos conceitos durante a investigação.

Os participantes da pesquisa consistem nos alunos do curso bacharelado de turismo, da Universidade Federal do Maranhão, do Centro de Ciências de São Bernardo (UFMA/CCSB),

totalizando 56 alunos ativos até a data da coleta dos dados. Desses, obteve-se colaboração de 31 alunos respondentes, representando 56% do total.

Referente às técnicas para coleta de dados, foram aplicados questionários aos participantes. Tal instrumento de coleta era composto de 11 perguntas que visavam traçar o perfil dos respondentes, questões relacionadas ao entendimento das temáticas hospitalidade e hospitalidade urbana, assim como questões sobre a hospitalidade urbana da cidade de São Bernardo/MA. O modelo completo do questionário pode ser verificado no Apêndice A, ao final deste documento.

O questionário foi elaborado por meio da plataforma Google Formulários, composto por perguntas abertas e fechadas, claras e objetivas, afim de examinar a percepção sem influenciar nas respostas obtidas. Segundo Cervo e Bervian (2002, p. 48), o questionário “[...] refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”.

No dia 10 de janeiro de 2024 foi realizado um pré-teste do instrumento a fim de verificar possíveis inconsistências e equívocos nas perguntas. O pré-teste foi realizado com dois professores especialistas no tema e que não fariam parte do público alvo da pesquisa. Informa-se que, após a pré-testagem, não houve modificações no questionário.

Posteriormente, no dia 15 de janeiro de 2024, o link de acesso ao questionário foi disponibilizado ao público alvo da pesquisa. A divulgação do instrumento de coleta de dados foi feita na rede social *WhatsApp*, especialmente nos grupos de turmas e no grupo geral do curso. Informa-se que o instrumento ficou disponível para preenchimento por duas semanas. Ressalta-se que a escolha pela aplicação de forma virtual se deu em decorrência do período de férias dos alunos.

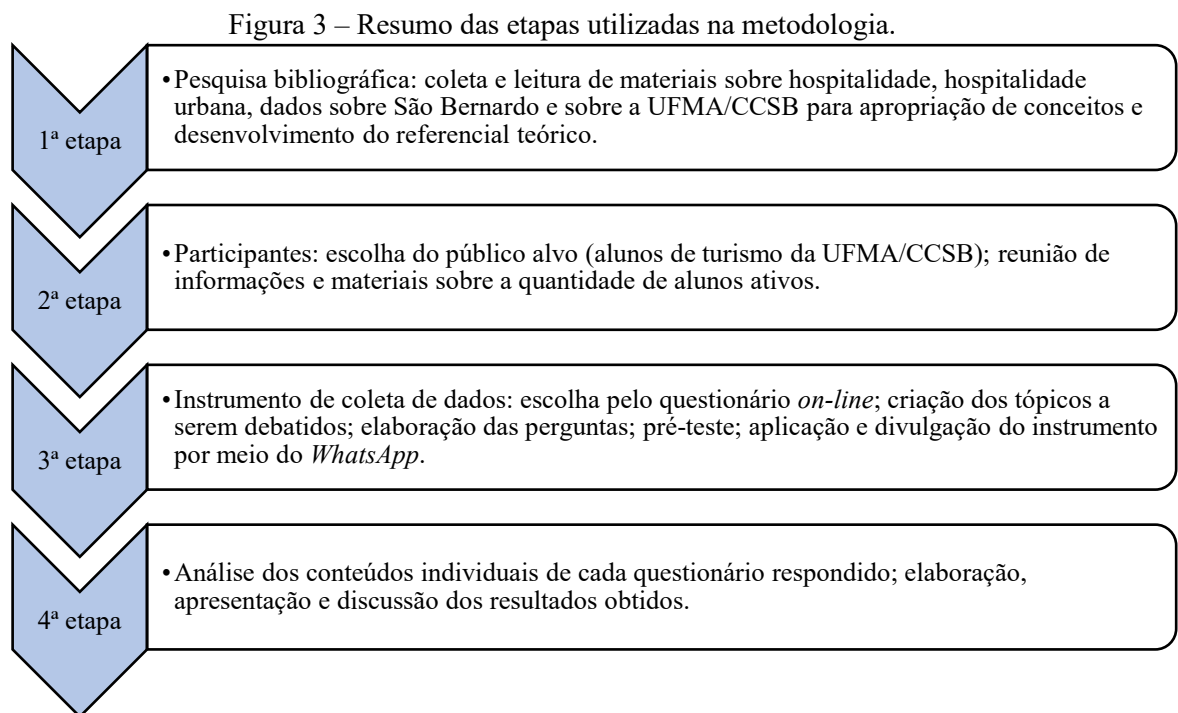
Após a coleta, os dados foram analisados pelo seu conteúdo. As respostas foram agrupadas de acordo com suas semelhanças e diferenças dentro dos temas analisados (hospitalidade, hospitalidade urbana e São Bernardo hospitaleira). Ademais, foram utilizados referenciais teóricos, principalmente, sobre hospitalidade a fim de que dialogassem com os resultados encontrados. Também foi utilizada a técnica nuvem de palavras¹, a qual consiste em agrupar hierarquicamente termos de acordo com a frequência que aparecem nas respostas.

Os dados foram organizados e analisados categorizando os participantes em dois grupos: (i) alunos naturais e moradores de São Bernardo, nomeados no decorrer do texto por AN (abreviatura para “Alunos Naturais”); e (ii) alunos não naturais de São Bernardo, porém moradores no município, nomeados no decorrer do texto por ANN (abreviatura para “Alunos

¹ Infogram.com – Acesso em 26 de fevereiro de 2024.

Não Naturais”). Assim, obtendo uma visão geral de duas vertentes, para levantar a discussão das diferentes formas de hospitalidade, buscando também analisar a adaptação desses alunos em uma nova realidade, se o município tem um bom acolhimento com visitantes e novos moradores.

Para uma melhor visualização da metodologia proposta, apresenta-se um resumo de cada etapa (Figura 3).



Fonte: Elaborado pela autora com os dados da pesquisa, (2024).

Após apresentados os procedimentos metodológicos utilizados, a próxima seção apresenta os resultados e as discussões sobre a hospitalidade de São Bernardo/MA pela percepção dos alunos do curso de turismo da UFMA/CCSB.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos por meio do instrumento de coleta de dados, assim como as discussões decorrentes. Organizada em quatro tópicos, esta seção trata do perfil dos participantes, seus entendimentos sobre hospitalidade, sobre hospitalidade urbana e suas concepções sobre São Bernardo/MA ser, ou não, considerada uma cidade hospitaleira.

5.1 Perfil dos participantes

Visando atingir os objetivos propostos pela pesquisa, foi traçado o perfil dos participantes. Notou-se uma predominância de mulheres (21 ou 68%) em relação a homens (10 ou 32%). As idades dos participantes variam 18 a 36 anos, demonstrando jovialidade do público alvo.

Referente à naturalidade, 14 alunos (45%) são de naturais (AN) de São Bernardo/MA enquanto 17 (55%) são naturais de outros lugares (ANN), com predominância de cidades maranhenses, sendo: São Luís (3), Santa Luzia (2), Santa Quitéria (2), Barreirinhas (1), Magalhães de Almeida (1), Santana do Maranhão (1) e Tutóia (1). Ademais, há alunos de outros estados, quais sejam: Teresina-PI, (3), Parnaíba-PI (1), Brasília-DF (1) e Itaituba-PA (1). Destaca-se que essa diversidade pode estar relacionada ao fato de a UFMA/CCSB ser considerado um ponto estratégico, devido a sua localização na região do Baixo Parnaíba Maranhense.

Ainda sobre os 17 alunos não naturais (ANN) de São Bernardo/MA, questionou-se se a motivação da sua mudança foi para cursar turismo na UFMA/CCSB. Dentre as respostas, 13 alunos (77%) justificaram que se mudaram para São Bernardo em decorrência da oferta do curso na universidade enquanto 5 (13%) se mudaram em decorrência de outros motivos e, posteriormente, ingressaram na universidade.

Os alunos que se mudaram para São Bernardo em decorrência da universidade apontam a dificuldade de deslocamento e a falta de transporte como os principais motivos de sua mudança. O Respondente ANN3 afirma: “*sim, pois não tem transporte universitário no turno matutino da minha cidade*”. Já o Respondente ANN6, partilhando de semelhante pensamento, relata: “*sim, pois tive a necessidade de fazer residência lá, pelo fato da distância e do financeiro*”. Neste sentido, o relato do Respondente ANN30 também é percebido com motivação similar: “*por motivos de não ter transporte pela manhã para o curso de Turismo*”.

Esse ponto, referente à falta de transporte também é reforçado pelo Respondente ANN17: *“sim, falta de transporte na parte da manhã”*.

Diante do exposto, é possível observar que os respondentes partilham da mesma dificuldade, referente à falta de transporte (tanto público quanto da própria universidade) no horário de funcionamento do curso de turismo, que ocorre no turno matutino. Destaca-se que, conforme já apresentado, o curso de turismo é o único que ocorre no turno matutino da UFMA/CCSB. Levando em consideração que para Ferraz (2013 p. 65), “o ato de recepcionar está diretamente ligado à condição da cidade e à condição dos serviços oferecidos pelos setores públicos e privados”. Desse modo, a ausência do serviço de transporte público, além de comprometer a qualidade urbanística do município, compromete e influencia diretamente a rotina dos alunos de turismo da UFMA/CCSB. Ademais, inclusive, pode ser um motivador para que alunos não escolham e ingressem no curso de turismo.

5.2 “O ato de acolher bem as pessoas”: entendimentos sobre hospitalidade

A pesquisa objetiva analisar a hospitalidade no município de São Bernardo/MA para os alunos do curso de turismo do CCSB, da UFMA. Com base nessa premissa, buscando identificar e analisar suas percepções, os participantes da pesquisa foram questionados sobre o que eles entendem por hospitalidade.

Para o grupo de alunos não naturais de São Bernardo (ANN), porém moradores no município, a hospitalidade está relacionada, principalmente, ao bem receber. Neste sentido, o Respondente ANN22 relata:

A hospitalidade se refere à qualidade do serviço e à recepção calorosa oferecida aos turistas. Envolve a habilidade de proporcionar experiências positivas, atender às necessidades dos visitantes e criar um ambiente acolhedor. A hospitalidade no setor turístico desempenha um papel fundamental na criação de memórias positivas e no estímulo aos turistas para que retornem ou recomendem destinos a outras pessoas (Respondente ANN22, 2024).

Corroborando, o Respondente ANN15 afirma que a hospitalidade *“é quando temos a preocupação de receber bem as pessoas que visitam determinado local para que elas se sintam acolhidas”*. Tal perspectiva é também mencionada pelo Respondente ANN16: *“hospitalidade é basicamente o ato de receber bem as pessoas, que estão vindo a visitar determinados locais”*. Ainda, os Respondentes ANN17 e ANN30 declaram que *“é um ato de receber bem os viajantes ou pessoas que estão visitando determinado local”*, já o

Respondente ANN14 entende que ser hospitaleiro é “*ser gentil, cordial com as pessoas*”, e para o Respondente ANN13 é um “*acolhimento de coração*”.

Para o Respondente ANN1 e ANN4 é “*o bem receber*”, e para o ANN31 e ANN7 a hospitalidade está associada ao acolhimento: “*hospitalidade é o ato de acolhimento dentro de uma determinada localidade*”. Segundo o Respondente ANN3 a hospitalidade é “*a qualidade da recepção de alguém em algum lugar*”. Já o Respondente ANN19 acrescenta que a hospitalidade além de estar relacionada à acolhida oferece “*aconchego, segurança e acessibilidade*”. Também, entende-se como “*um lugar onde proporciona conforto, boa recepção*” (Respondente ANN6); “*recepcionar bem as pessoas*” (Respondente ANN23); e “*ser bem recebido, ser acolhido pelas pessoas*” (Respondente ANN9).

Os alunos naturais (AN) e moradores de São Bernardo percebem a hospitalidade do mesmo modo. O Respondente AN10 comenta: “*entendo que é o ato de acolher bem as pessoas, seja em qual ambiente for proporcionando segurança, conforto e bem-estar social*”. Ainda, corroborado pelo Respondente AN11: “*hospitalidade é receber pessoas num determinado local, fazendo com que se sintam acolhidas*”. O Respondente AN27 fortalece a questão do acolhimento e agrega o ato de abrigar pessoas: “*hospitalidade seria um termo usado para disponibilizar abrigo e mantimentos básicos para uma pessoa*”.

Os Respondentes AN5 e AN28 relacionam a hospitalidade ao “*bem receber*”. Compactuando, os Respondentes AN2 e AN12 comentam que a “*hospitalidade é o ato de receber*”, e o Respondente AN29 complementa afirmando que é o “*ato de receber bem os visitantes de uma determinada localidade*”. Com isso, os Respondentes AN18 e AN8 também afirmam que “*é receber bem viajantes ou pessoas que estão visitando um local*”. Já o Respondente AN26 associa a hospitalidade a “*recepção de pessoas, oferecendo conforto na medida do possível*”. Outrossim, o Respondente AN25 afirma que hospitalidade é “*ser bem tratado onde quer que vamos*”, com “*qualidade por atendimento, recepção aconchegante*” (Respondente AN24).

Verificou-se que ambos grupos de alunos (AN e ANN) entendem que a hospitalidade está associada ao bem receber, à oferta de conforto, bem-estar, à recepção e à acolhida do outro, seja ele turista ou não. Esse entendimento corrobora com Silva (2015) que explica que o ato de ser hospitaleiro está diretamente ligado ao turismo, porém não somente ao mesmo. Ademais, os relatos dos participantes sobre suas percepções em relação a hospitalidade corroboram com a literatura quanto ao caráter gentil (Gotman, 2019), à generosidade de pessoas em relação ao estrangeiro (Praxedes, 2004), reciprocidade (Praxedes, 2004), troca de valores (Campos, 2008) e de benefícios (Castelli, 2010) entre visitantes e visitado.

5.3 “Quando a cidade faz com que o visitante se sinta acolhido”: entendimentos sobre hospitalidade urbana

Dando continuidade, aqui são expostos os entendimentos dos participantes sobre hospitalidade urbana. Para o grupo de alunos não naturais de São Bernardo (ANN), porém moradores no município, a hospitalidade urbana está relacionada à estrutura, aos equipamentos de apoio ao turista, e à facilidade de deslocamento oferecidos na cidade.

Neste sentido, o Respondente ANN22 comenta:

A hospitalidade nas cidades urbanas refere-se à maneira como as cidades recebem e se relacionam com os moradores locais e visitantes. Isso vai além dos serviços voltados para turistas, incluindo a qualidade dos espaços públicos, a facilidade de acesso, a atitude amigável da comunidade e a oferta de eventos culturais. O objetivo da hospitalidade urbana é criar um ambiente acolhedor, promover a inclusão e melhorar a qualidade de vida tanto para os residentes quanto para os visitantes, contribuindo para uma experiência positiva na cidade.

Essa premissa segue sendo afirmada por meio da resposta do Respondente ANN6: “*é ter uma estrutura a qual, qualquer pessoa, possa se locomover sem ter obstáculos, e que cada pessoa possa usufruir do que o meio urbano oferece no que diz sobre o tema*”, complementada pelo Respondente ANN7: “*com placas de sinalização, uma boa infraestrutura, faixa de pedestres etc.*”. Já o Respondente ANN30 afirma ser “*uma cidade bem estruturada e que tenha o que oferecer para os visitantes*”. Segundo o Respondente ANN19 é “*que seja acessível, confortável e digna para se poder ter uma hospitalidade urbana eficaz*”. O entendimento dos respondentes dialoga com as teorias de Grinover (2006) e Raffestin (2008) que afirmam ser um ato de hospitalidade a oferta de informações, possibilitando ao estrangeiro a sensação de acolhimento na cidade, conseqüentemente tornando a cidade mais legível e atrativa.

Para o Respondente ANN31, o significado de hospitalidade urbana é “*quando uma determinada cidade acolhe pessoas, de maneira educada e outros, assim as pessoas vão sair daquela cidade com um olhar bom da cidade*”. O Respondente ANN15 também partilha do mesmo pensamento, afirmando que “*é quando esse ato de ser bem recebido dentro do ambiente urbano, a preocupação de fazer com que os visitantes sejam incluídos e acolhidos*”. Já para o Respondente ANN4 “*é como o ambiente urbano se apresenta receptivo ou não para com os visitantes/moradores*”. Na percepção do Respondente ANN21 é “*ser bem recebido no meio urbano, com fácil acessibilidade*” e para o Respondente ANN14 significa uma “*forma de tratamento*”. Esses princípios se norteiam pelos conceitos de Grinover, (2002,

p.26) quando afirma que a hospitalidade “engloba a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes (...) proporcionando a sensação de bem-estar”.

De acordo com o Respondente ANN17 *“é uma moradia adequada, e acolher sob certas condições do outro ou no próprio espaço”*. Para o Respondente ANN23 *“trata-se de eliminar deseconomias de aglomeração e externalidades negativas acumuladas no processo de crescimento da aglomeração urbana”*. Já o Respondente ANN3 afirma ser *“uma cidade bem estruturada para receber pessoas para morar ou turistar”*. O Respondente ANN1 explica ser *“uma cidade bem organizada e receptiva”*. Ainda para o Respondente ANN9 trata de *“a cidade ofertar bons lugares na cidade”*. Já o Respondente ANN16 complementa afirmando que *“seria um tipo de hospitalidade onde envolve o âmbito social, digamos um todo, uma cidade inteira, onde o morador se identifica com determinadas benfeitorias na cidade”*. Os conceitos de Matheus (2002) dialogam com essas informações, afirmando que as cidades hospitaleiras são espaços de liberdade e comunicação, onde recebem e fazem a integração dos seus moradores.

O os alunos naturais (AN) e moradores de São Bernardo, partilham de semelhantes percepções sobre a hospitalidade urbana. O Respondente AN26 associa a hospitalidade urbana a *“acolhimento e conforto; em travessias, vias e calçadas, para que o pedestre tenha segurança e liberdade para transitar na cidade, além proporcionar pontos de lazer como praças”*. O Respondente AN24 entende que é *“ter uma boa recepção na qual posso explorar espaços de forma agradável”*, já o Respondente AN29 explana que *“acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço”*. Para o Respondente AN25 é *“ser bem tratado tanto por quem está na área urbana como também sua estrutura”*. Segundo Grinover (2013) um dos grandes sustentadores da hospitalidade urbana é a qualidade de vida e a urbanidade, abrangem questões governamentais e a disponibilização de equipamentos de apoio urbano, proporcionando uma vida digna para o cidadão.

De acordo com o Respondente AN10 *“a hospitalidade urbana traz uma importância no setor do turismo, fazendo com que busquem alcançar qualidade nos serviços, para atender com excelência os visitantes e satisfazê-los em todos os sentidos”*. Assim, o Respondente AN5 também faz a associação da hospitalidade de uma cidade com os seus equipamentos turísticos ofertados: *“penso que se refere aos meios de hospedagem de uma cidade”*. Em consonância o Respondente AN27 acredita ser os *“pontos para abrigar pessoas de outras cidades”*.

Segundo afirmações do Respondente AN11 a hospitalidade urbana *“é ter um espaço que mostre a cultura da cidade, é ter um espaço que deixe as pessoas interessadas em saber*

mais e fazer querer voltar ao determinado local”. Isso corrobora com Grinover (2007) sobre a identidade de uma cidade ser essencial para que ela se torne hospitaleira.

O Respondente AN28 afirma: *“acredito que tenha haver com o fator social”*. Já o Respondente AN12 resume a hospitalidade urbana a *“hospitalidade da cidade”*. Para o Respondente AN8 está relacionado *“quando a cidade faz com que o visitante se sinta acolhido”*. Na visão do Respondente AN18 *“que tem relação com arquitetura e o meio ambiente”* e em concordância o Respondente AN2 cita que *“é a natureza ser bem utilizada”*. De acordo com Grinover (2009) as políticas ambientais fazem parte dos sistemas da hospitalidade urbana. Por fim, os respondentes AN20 e ANN13 afirmam não entender do assunto em questão.

Em geral, ambos grupos entram em consenso com seus entendimentos, associando a hospitalidade urbana a questões de acolhimento, bem-estar, equipamentos urbanos, e equipamentos turísticos oferecidos na cidade.

As percepções dos participantes dialogam e corroboram com a literatura sobre hospitalidade urbana, principalmente, no tangente à: mobilidade social, a infraestrutura, equipamentos urbanos, políticas ambientais e habitação (Grinover, 2009); ao espaço urbano como pontos de bem-estar e acolhimento (Wassall; Sales, 2016); e ao ato de acolher bem as pessoas, sendo turistas ou não, proporcionando a sensação de bem-estar e de acolhimento derivado de qualidades urbanísticas e sociais (Ferraz, 2013)

Após questionados a respeito de seus entendimentos sobre hospitalidade urbana, solicitou-se que eles explanassem sobre os requisitos necessários a uma cidade para que esta seja considerada hospitaleira. Neste sentido, o Quadro 3 apresenta os requisitos para uma cidade ser considerada hospitaleira conforme os participantes.

Quadro 3 – Requisitos para uma cidade ser considerada hospitaleira conforme os participantes.

Participantes	Requisitos para uma cidade hospitaleira
ANN1	Uma boa estrada, sinalização etc.
AN2	Saúde e ser bem limpa.
ANN3	Bons hotéis e restaurantes com uma boa variedade de pratos, praças bem ornamentadas para que haja lazer.
ANN4	Infraestrutura e recursos básicos (estradas sem buracos ruas limpas) e recursos de entretenimento (praças de lazer e alimentação).
AN5	Tem que oferecer bom atendimento.
ANN6	O primeiro é ter uma ótima infraestrutura e estrutura que proporciona uma locomoção para todas as pessoas, arquitetura agradável aos olhos e para as pessoas se sentirem confiantes a respeito do lugar, além do saneamento básico.
ANN7	Uma boa infraestrutura, esgoto, placas de sinalização, água encanada.
AN8	Cultura e arte.
ANN9	Uma infraestrutura mínima.

AN10	Torna-se indispensável que uma cidade tem que oferecer uma boa infraestrutura, acessibilidade, identidade da cidade, para assim transmitir segurança e acolhimento aos moradores e visitantes.
AN11	Uma infraestrutura boa, onde as pessoas possam ter um bom convívio.
AN12	Bons hotéis, pessoas que saibam receber bem as pessoas.
ANN13	A população.
ANN14	Uma educação de qualidade
ANN15	Acessibilidade, segurança, áreas de lazer.
ANN16	Primeiramente uma infraestrutura de qualidade para receber visitantes.
ANN17	Primeiro ter uma boa estrutura que atenda as condições da população, e ter uma boa recepção.
AN18	Ser um lugar agradável, que traga conforto aos visitantes.
ANN19	Segurança, dignidade, acessibilidade e conforto.
AN20	Ter um hotel bom.
ANN21	Conforto, segurança e fácil acessibilidade.
ANN22	Ao proporcionar uma experiência positiva em termos de infraestrutura, cultura, segurança e interação social, uma cidade pode se destacar como um lugar hospitaleiro, incentivando o retorno dos visitantes e promovendo o bem-estar dos moradores.
ANN23	Aquela que transforma seu território em espaços de convívio onde as relações sociais acontecem de maneira natural e os cidadãos usufruam adequadamente dos seus serviços.
AN24	Espaços de lazer, residências confortáveis para acolhida. Entre outras...
AN25	Oferecer uma boa estrutura urbana.
AN26	Hotéis, pontos turísticos (materiais e imateriais), centros comerciais, áreas de lazer e entretenimento.
AN27	Oferecer mais novas casas comunitárias para os visitantes.
AN28	No mínimo saneamento básico.
AN29	Pessoas felizes em todos os sentidos uma cidade bem estruturada.
ANN30	É preciso ter um número mínimo de habitantes e uma infraestrutura boa que atenda minimamente as condições dessa população e opções de locais para lazer, hotéis e restaurantes.
ANN31	Ter pontos comerciais e equipamentos públicos acessíveis para as pessoas, ter saneamento básico, entre outros.

Fonte: Elaborado pela autora com os dados da pesquisa, (2024).

Conforme percepções dos participantes, notam-se diversos requisitos para uma cidade ser considerada hospitaleira: (i) infraestrutura: saneamento básico, esgoto, água encanada; (ii) estrutura: boas estradas, arquitetura agradável, sinalizações; (iii) aspectos relacionados ao turismo: sinalização turística, bons hotéis, restaurantes diversos, áreas de lazer, cultura, arte; (iv) atendimento e acolhimento: conforto, recepção, educação, pessoas que saibam receber bem outras pessoas, bom atendimento; (v) limpeza; (vi) saúde; e (vii) acessibilidade. Importante ressaltar que esses requisitos, conforme participantes, tornam a cidade mais hospitaleira tanto para os visitantes e/ou turistas quanto para os moradores.

Os requisitos, mesmo que de forma pontual, estipulados e mencionados pelos participantes corroboram com as dimensões de uma cidade hospitaleira, quais sejam: acessibilidade, relacionada as possibilidades de acesso dos indivíduos ou grupos; legibilidade, relacionada a facilidade em ler a cidade, possibilitando deslocamentos seguros; identidade, relacionada a cultura e princípios locais (Grinover, 2007). Também, dialogam com as

dimensões estipuladas por Rodrigues *et al.*, (2021), a exemplo de: cidade limpa, sinalização, cultura, ruas sem buracos e acessibilidades. Ainda, podem ser comparados com as percepções de Grinover (2009) que dialoga sobre as questões de mobilidade social, a infraestrutura, equipamentos urbanos, políticas ambientais e habitação.

5.4 “A cidade ainda tem muito o que evoluir”: São Bernardo/MA hospitaleira.

Ao serem questionados sobre se eles consideram São Bernardo/MA uma cidade hospitaleira, os participantes justificaram suas respostas as quais serviram para estruturar esta seção do trabalho.

Para um pequeno número de participantes, do grupo de alunos não naturais de São Bernardo (ANN), porém moradores no município, é nítida a satisfação com a hospitalidade do município. O Respondente ANN13 considera ser um local hospitaleiro, e acrescenta que *“por ser pequena ela acaba demonstrando isso fácil”*. Já o Respondente ANN31 declara que é, pois *“sempre sou tratada com educação, entre outros fatores”*. Reforçando, o Respondente ANN14 também partilha de semelhante sentimento, afirmando que *“as pessoas me receberam muito bem”*.

Em controversa, os Respondente ANN3 e ANN19 não definem São Bernardo como uma cidade hospitaleira, atribuindo a falta de estrutura e espaços de lazer: *“ainda não vejo São Bernardo uma cidade hospitaleira, ainda falta estrutura, um pouco mais de segurança, opções de lazer e recreação, acessibilidade, entre outros quesitos”* (Respondente ANN19, 2024). O Respondente ANN6 define que *“não, pois o saneamento deixa a desejar, a estrutura da mesma forma, por certos pontos comerciais ter a carência de como atender as pessoas”*. Na opinião do Respondente ANN4 *“a cidade ainda tem muito o que evoluir”*. Para Respondente ANN1 *“ainda falta alguns aspectos que precisam melhorar”*. Nesta perspectiva, o Respondente ANN16 afirma que não, pois *“você vê a falta de infraestrutura, que é o básico que uma cidade deve ter”*.

De acordo com o Respondente ANN17, o município sofre com *“a falta de saneamento básico é muito grande na cidade, a falta de infraestrutura para receber pessoas é um pouco precária, a cidade tem muito a melhorar”*. Ainda, na concepção do Respondente ANN15 os problemas são a *“a falta de asfalto, pois é muito ruim andar nas pedras, não tem muitas opções para sair, as calçadas são quebradas e ruins de andar e o pessoal não respeita o trânsito”*, o que conseqüentemente influencia na hospitalidade do município. Para o Respondente ANN21 *“há poucos hotéis e é uma cidade com certo grau de dificuldade de acesso e tráfego pela*

cidade”. Assim, o Respondente ANN30 define o local da mesma forma, e ainda acrescenta que o município *“ainda tem muito o que melhora por partes dos comerciantes”*, e o Respondente ANN23 afirma não compreender a questão.

Os Respondentes ANN7, AN9 e ANN22 concordam parcialmente com a existência da hospitalidade em São Bernardo/MA. Os participantes não consideram o local uma cidade hospitaleira pela falta de infraestrutura, porém, consideram a população do município acolhedora e hospitaleira.

Da mesma forma, a opinião dos alunos naturais (AN) e moradores de São Bernardo, também se dividem quanto a definição da hospitalidade no município. Para o Respondente AN24 o que determina São Bernardo ser uma cidade hospitaleira é o fato de que *“a cidade cresceu muito nos últimos anos e por ser uma cidade que liga várias cidades, e o crescimento de hotel, e pousadas”*. Acrescentando, o Respondente AN2 afirma que sim, pois o local *“recebe bem os turistas”*. O Respondente AN8 declara ser uma cidade hospitaleira devido às suas festividades e o Respondente AN28 afirma: *“sim, eu particularmente sou”*.

Indo de encontro às positivas percepções, os Respondentes AN10, AN11 e AN18, não demonstram contentamento com São Bernardo/MA. Justificam a falta de hospitalidade no município devido à carência de infraestrutura, à falta do auxílio a informações para os novos residentes da cidade e à ausência de recursos.

Na opinião de alguns participantes, há pouca oferta de hospedagem em São Bernardo/MA: *“não tem hotéis bons”* (Respondente AN20, 2024). Para o Respondente AN27 *“existem poucos pontos que possam oferecer uma casa temporária para a pessoas de outras cidades”*. Outrossim, o Respondente AN25 descreve que além desses fatores, o município apresenta a falta de uma boa estrutura: *“a cidade desde o primeiro momento da chegada, não oferece uma boa estrutura tanto para veículos como também para pedestre”*. Ainda, o Respondente AN26 não encontra motivos para as pessoas se hospedarem em São Bernardo, a não ser em época de festejo e afirma que *“se não morasse aqui não teria motivos para visitar”*.

Na visão dos Respondente AN29 e AN12 São Bernardo é considerado hospitaleiro em partes, pois falta estrutura no município. Em contrapartida, seus moradores são hospitaleiros. Todavia, para o Respondente AN5 *“alguns ambientes ou pessoas são hospitaleiros quando tratam às pessoas com educação e dedicação, mas isso não cabe para todo mundo e nem para todo ambiente”*.

Entre as concepções dos participantes emerge um grande embate de opiniões. É visível a insatisfação de uma pequena parcela de cada grupo (ANN e AN) com o município de São Bernardo. Dentre os pontos de vistas, o mais presente é a falta de infraestrutura da cidade. Por

outro lado, os participantes concluem que o município se torna hospitaleiro devido a simpatia dos seus moradores que acolhem bem os turistas.

De acordo com conceitos de Grinover (2007), a acessibilidade e a legibilidade são um dos pilares para uma cidade hospitaleira. Ademais, conceitos como de Severini (2014) afirmando que um espaço público de qualidade é a hospitalidade urbana da cidade; Ferraz (2013) afirmando que esses espaços são jurisdição do poder público; Junqueira e Rejowski (2010) que afirmam ser necessário o planejamento e a gestão de uma cidade. Neste aspecto, Grinover (2009) afirma que para uma hospitalidade urbana é necessário a mobilidade social, a infraestrutura e equipamentos urbanos. Contudo, Grinover (2013) afirma que um dos grandes sustentadores da hospitalidade urbana é a qualidade de vida e a urbanidade.

Ainda, ao solicitados para definirem São Bernardo/MA em uma palavra, o termo “precária” prevaleceu (Figura 4).

Figura 4 – Palavras representativas à cidade de São Bernardo/MA na percepção dos participantes.



Fonte: Elaborado pela autora com os dados da pesquisa, (2024).

Durante as análises dos dados, as palavras “precária” (3), “desenvolvimento” (2) e “legal” (2), tiveram maior expressividade nas concepções dos participantes. Os Respondes do grupo alunos naturais (AN), descrevem São Bernardo como um município em condições “precária” (Respondente AN11). Porém os Respondentes ANN21 e AN29 definem o município

com “*desenvolvimento*”, os Respondentes ANN1 e ANN31, acreditam que São Bernardo/MA é “*legal*”.

Dentre o grupo de alunos não naturais (ANN), porém moradores de São Bernardo/MA, os Respondentes ANN3 e ANN30, também definem o município com a palavra “*precária*”. Os participantes do grupo ANN, seguem descrevendo São Bernardo/MA de forma negativa, demonstrando sua insatisfação, por meio de afirmações como “*não evoluída*” (Respondente ANN 7). Ademais, o Respondente ANN19 afirma ser um local “*desafiador*”. Essa premissa é confirmada pelo Respondente ANN4 que declara ser “*estagnada*”. Já para o Respondente ANN15 São Bernardo é um local “*bagunçado*”, e para o Respondente ANN16 o município de São Bernardo/MA precisa “*evoluir*”.

O Respondente ANN23 possui uma visão agradável do município e considera ser “*uma ótima cidade*”. Para o Respondente AN14 é “*magnífica*”. Já o Respondente ANN6 define como “*mudança*”. Para o Respondente ANN17 é “*cultura*”. Já o Respondente ANN22 afirma ser um local de “*politicagem*”. O Respondente ANN9 resume São Bernardo à “*UFMA*”. Por fim, o Respondente ANN13 afirma: “*Nada a declarar*”.

De acordo com a percepção dos alunos naturais (AN) e moradores de São Bernardo/MA, o município é descrito pelo Respondente AN12 como um local “*agradável*”. Já para o Respondente AN24 é “*uma cidade tranquila e acolhedora*”. O Respondente AN2 a define como “*hospitaleira*”. O Respondente AN20 considera “*bom*”, e o Respondente AN27 acredita que o município está “*progredindo*”.

Em contrapartida, os demais participantes não partilham da mesma opinião definindo o município de forma negativa. Para o Respondente AN8, São Bernardo/MA é um local “*melhorável*”. Para o Respondente AN26 é um município “*pobre*”. O Respondente AN25 o considera “*sem estrutura*”. De acordo com o Respondente AN5 é um local “*simples*”. O Respondente AN28 complementa afirmando ser um município “*parado*”. Por fim, na concepção do Respondente AN10 é um município com “*espaço de luta por bem-estar social*”, e para o Respondente AN18 é um local com “*sociabilidade*”.

Os alunos naturais (NA) e não naturais (ANN) de São Bernardo/MA apresentam divergências em suas opiniões a respeito do município. A grande parte dos Respondentes AN, descrevem o local de maneira positiva. Por outro lado, a grande maioria do grupo de Respondentes ANN, define São Bernardo com insatisfação, por meio de palavras negativas.

Essa forma de descrição negativa dos alunos não naturais (ANN), porém moradores de São Bernardo/MA, é descrita por Grinover (2007, p.16) afirmando que “[...] cada um de nós sabe o que é chegar repleto de esperança e ao mesmo tempo de receio em uma cidade

desconhecida, ser recebido por estranhos, reconhecer o traçado, entender a lógica e o significado dos fluxos”.

O Quadro 4 apresenta, de maneira mais visual, um copilado a respeito das percepções dos participantes sobre a concepção hospitaleira de São Bernardo/MA.

Quadro 4 – Percepções dos participantes referentes a concepção hospitaleira de São Bernardo/MA.

Participantes	São Bernardo é hospitaleira?	Motivos
Alunos naturais de São Bernardo/MA.	Sim	Crescimento da cidade; acolhimento com os turistas.
	Não	Falta de estadia para locação; ausência de informações sobre a cidade; infraestrutura.
Alunos não naturais, porém, moradores de São Bernardo/MA.	Sim	Bom acolhimento; educação; população acolhedora e hospitaleira.
	Não	Falta de estrutura; lazer; segurança; saneamento; acessibilidade.

Fonte: Elaborado pela autora com dados da pesquisa, (2024).

No geral, a falta de infraestrutura de São Bernardo/MA dificulta a vivência de seus habitantes, pois o município sofre com a falta de diversos equipamentos de apoio para a população, tais como: espaços para lazer; locais de hospedagem; asfalto nas ruas e saneamento básico; que estão sob a jurisdição do poder público. Conceitos essenciais que são necessários para a hospitalidade urbana, segundo Grinover (2007; 2009; 2013), Ferraz (2013) e Severini (2014).

Percebe-se que a cidade é hospitaleira sob o ponto de vista das pessoas. Mas ela deixa de ser quando analisada sob aspectos de infraestrutura. Alunos que são naturais (AN) demandam serviços hospitaleiros relacionados ao turismo, sendo que além de não usufruírem, esta percepção não aparece nos ANN os quais demandam serviços básicos que deveriam ser recorrentes de AN.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Respondendo à questão “como se dá a hospitalidade no município de São Bernardo/MA para os alunos do curso de turismo do Centro de Ciências de São Bernardo da Universidade Federal do Maranhão?” verificou-se que a hospitalidade da cidade de São Bernardo/MA é percebida por alunos AN e alunos ANN de formas diferentes.

Sobre os entendimentos a respeito da hospitalidade, ambos alunos (AN e ANN) atribuem aspectos relacionados ao bem receber, à oferta de conforto, bem-estar, à recepção e à acolhida do outro, seja ele turista ou não. Essa concordância entre os grupos de alunos também ocorre a respeito dos entendimentos sobre hospitalidade urbana. Ambos relacionam à hospitalidade urbana questões (infra)estruturais, de acolhimento, de bem-estar, equipamentos urbanos, equipamentos turísticos oferecidos na cidade. Ainda, os alunos concordam quanto aos requisitos necessários para uma cidade ser considerada hospitaleira, foram destacados: (i) infraestrutura; (ii) estrutura; (iii) aspectos relacionados ao turismo; (iv) atendimento e acolhimento; (v) limpeza; (vi) saúde; e (vii) acessibilidade. Importante ressaltar que esses requisitos tornam a cidade mais hospitaleira tanto para os visitantes e/ou turistas quanto para os moradores.

Referente à concepção hospitaleira de São Bernardo/MA, houve divergências nas percepções dos alunos. Dentro dos próprios grupos de alunos AN e de alunos ANN houve percepções distintas, o que reforça o caráter polissêmico e individual da hospitalidade. Quando relacionada a concepção de hospitaleira, os motivos se relacionam a aspectos de simpatia, acolhimento e educação de moradores do município. Em contrapartida, quando não atribuída a concepção de hospitaleira, os motivos estão relacionados à falta de (infra)estrutura urbana, acessibilidade, opções de lazer e entretenimento, diversidade de restaurante e meios de hospedagens, saneamento, sinalização e informações virtuais. Com isso, apesar de aspectos positivos, concluiu-se que São Bernardo, ainda, não pode ser considerada uma cidade hospitaleira.

É notável a necessidade de evolução em termos de infraestrutura, segurança, opções de lazer e acessibilidade, sendo esses obstáculos para considerar São Bernardo/MA uma cidade hospitaleira. O município precisa articular maneiras de suprir estes aspectos para, assim, poder ser considerado um local hospitaleiro tanto para os turistas quanto para seus moradores.

Ressalva-se que a hospitalidade é algo inerente ao turismo. Para ocorrer a promoção a incrementação e o crescimento futuro do turismo em São Bernardo/MA serão necessários bons estudo e um levantamento dos equipamentos de apoio turístico por parte dos gestores públicos da cidade para o aprimoramento de políticas públicas de desenvolvimento no município, em

relação a sua infraestrutura, ampliação dos seus equipamentos de lazer ao turista, e uma expansão da sua rede hoteleira.

Teoricamente, esta pesquisa contribui com um arcabouço teórico a respeito da temática hospitalidade e hospitalidade urbana no município de São Bernardo. Outrossim, apresenta percepções de alunos do curso de turismo sobre a infraestrutura (turística ou não) e a hospitalidade de São Bernardo. Assim, sendo o município referência na região do Baixo Parnaíba Maranhense, este estudo auxilia no melhoramento da cidade.

Como implicação prática, este estudo apresentou percepções e identificou aspectos da cidade que necessitam de aprimoramentos tanto no sentido estrutural quanto de acolhimento. Servirá, também, como documento base e de ponto de partida para auxiliar a gestão pública de São Bernardo a traçar estratégias com intuito de aprimorar a hospitalidade do município visando receber mais visitantes, turistas e estudantes que serão os futuros moradores da cidade. Ademais, este estudo pode ser replicado em outros municípios da região e, até mesmo, do Maranhão, no intuito de averiguar como a hospitalidade vem sendo pensada, trabalhada, prestada e oferecida em cidades maranhenses. Com isso, pode-se pensar no desenvolvimento do turismo mais acolhedor e receptivo nestes municípios.

Apesar da pesquisa não contar com a colaboração da totalidade de alunos ativos no curso de turismo da UFMA/CCSB, o que pode ser considerado uma limitação, os objetivos foram contemplados. Sugere-se, para futuras pesquisas e pesquisadores, o uso de outras técnicas metodológicas, como entrevistas (semi)estruturadas para averiguar com mais profundidade as concepções dos alunos referentes à hospitalidade no município de São Bernardo. Ademais o uso da técnica de leitura da cidade traria embasamento científico concreto para mudanças estruturais na infraestrutura urbana.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Decreto nº 10.257, de 10 de julho de 2001**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110257.htm . Acesso em: 03 abr. 2024.
- CALLIARI, M. **Espaço Público e Urbanidade em São Paulo**. São Paulo: Bei, 2016.
- CAMARGO, L. O. de L. Turismo, Hotelaria e Hospitalidade. **Revista Turismo em Análise**, v. 13, n. 1, p. 7-22, 2002. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v13i1p7-22> . Acesso em: 27 fev. 2024.
- CAMARGO, Luiz O. Os domínios da hospitalidade. In DENCKER, A.; BUENO, M. (orgs). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.
- CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. 1ª. ed. São Paulo: Aleph, 2004. v. 1. 94p.
- CAMARGO, L. O. de L. A pesquisa em Hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, v. 5, n. 2, p. 15–51, 2008. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/151> .Acesso em: 27 fev. 2024.
- CAMPOS, S. R. Os cinco sentidos da hospitalidade. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação e Turismo**, v.3, n.1, 2008. DOI: <https://doi.org/10.17648/raoit.v3n1.3565> . Acesso em: 10 dez. 2023.
- CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**. Saraiva Educação SA, 2017.
- CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Ed. Saraiva, 2010.
- CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: na perspectiva da hotelaria e da gastronomia**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- COUTINHO, A. C. A.; LIMA, M. V. V. **Inventário e Diagnóstico Turístico: Microrregião do Baixo Parnaíba Maranhense**. 1. ed. Mauritius: Novas Edições Acadêmicas, v.1, 2019.
- DENCKER, A. F. M. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo, SP: Thomson, 2004.
- DENCKER, A. F. M. **Pesquisa em turismo: planejamento, métodos e técnicas**. São Paulo: futura, 2007.
- FERRAZ, V. S. **Hospitalidade urbana em grandes cidades. São Paulo em foco**. 2013. Tese (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo), Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: www.teses.usp.br .Acesso em 15 dez. 2023.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOOGLE MAPS (BRASIL). **São Bernardo**: maranhão. Maranhão. 2023. Disponível em: <https://www.google.com/maps/place/S%C3%A3o+Bernardo+-+MA,+65550-000/@-3.3023833,42.3823518,62722m/data=!3m1!1e3!4m6!3m5!1s0x7ed7aaf1ffe13db:0xa3d03771d985f3c2!8m2!3d-3.3609139!4d-42.41992!16s%2Fm%2F09rx49j?entry=ttu> .Acesso em: 25 nov. 2023.

GOTMAN, A. Hospitalidade em sentido próprio e figurado. **Revista Hospitalidade**, v. 16, n. 03, p. 160–174, 2019. DOI: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n3.009> .Acesso em: 27 fev. 2024.

GOUIRAND, P. **L'Accueil hôtelier**. Éditions BPI, 1994.

GRINOVER, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: Reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2022, p. 25-38.

GRINOVER, L. Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: Novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana. **RITUR – Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 3, n. 1, p. 16-24, 2013. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/979> .Acesso em: 25 fev. 2024.

GRINOVER, Lúcio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

GRINOVER, Lucio. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, p. 29-50, 2006. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/191> .Acesso em: 25 fev. 2024.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade urbana: mobilidade e acessibilidade. In: VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP, 10 e 11 de setembro de 2009. **Anais eletrônicos** [...] São Paulo: ANPTUR, 2009. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/6/134.pdf> . Acesso em 20 nov. 2023.

GRINOVER, Lúcio. **A cidade à procura da hospitalidade**. Aleph, 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **População no último censo**. 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/sao-bernardo/panorama> .Acesso em: 18 set. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Densidade demográfica**. 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/sao-bernardo/panorama> .Acesso em: 18 set. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa de serviços de hospedagem**. 2016. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/sao-bernardo/pesquisa/34/62873?localidade2=350060> .Acesso em: 12 nov. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades/Maranhão/São Bernardo: história**. História. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/sao-bernardo/historico> .Acesso em: 25 nov. 2023.

- JUNQUEIRA, R. R.; REJOWSKI, M. Produção científica sobre hospitalidade urbana no Brasil: Anais de Eventos científicos de 2004 a 2009. In: VII Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP, 20 e 21 de setembro de 2010. **Anais eletrônicos** [...] São Paulo: ANPTUR, 2010. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/7/140.pdf>. Acesso em 10 dez. 2023.
- LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em Busca da Hospitalidade: Perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.
- LICKORISH, L.; LENKINS, C. L. **Introdução ao Turismo**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- LYNCH, K. **A imagem da cidade**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- MANNING, PETER K. Metáforas do campo: Variedades de discurso organizacional. **Ciência administrativa trimestral**, v. 24, n. 4, pág. 660-671, 1979.
- MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- MATHEUS, Z. M. A ideia de uma cidade hospitaleira. In: Dias, C. M. M. (Org.). **Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. São Paulo, SP: Manole, 2022.
- MAUSS, M. **O Ensaio Sobre a Dádiva - Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac e Naif, 2003.
- MINAYO, M. C. S. Técnicas de pesquisa: entrevista como técnica privilegiada de comunicação. In: MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010, p. 261- 297.
- MONTANDON, A. Hospitalidade Ontem e Hoje. In DENCKER, A.; BUENO, M. (orgs). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.
- MONTEJANO, J. M. **Estrutura do mercado turístico**. 2ª ed. São Paulo: Roca, 2001.
- NEVES, R. M. Consumo do Tempo Livre: Perspectiva Interdisciplinar da Comunicação e da Hospitalidade Virtual. In: XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Curitiba/PR, 4 a 7 de setembro de 2009. **Anais Eletrônicos** [...] Curitiba/PR: Intercom, 2009. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-1944-1.pdf>. Acesso em 15 dez. 2023.
- OLIVEIRA, ANTONIO PEREIRA. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. 3ª ed. Rev. e Ampl. São Paulo: Atlas, 2001.
- PRAXEDES, W. Reflexões sociológicas sobre a hospitalidade. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 37, 2004.
- PLENTZ, R. S. O papel da hospitalidade na busca de um outro turismo. In: III Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Caxias do Sul/RS. **Anais eletrônicos** [...] Caxias do

Sul/RS: Semintur, 2005. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/gt8-o-papel.pdf> .Acesso em 10 jan. 2024.

REJOWSKI, M; OLHA, K. T. Turismo em um cenário de mudanças. In: REJOWSKI, MIRIAN (org). **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.

RICHARDSON, R. (coord.) ET AL. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

RODRIGUES, I. M; MINASI, S. M; LOPES, A. I.; SILVA, L. S. A hospitalidade de Pelotas/RS pela visão de quem não enxerga e aos passos de quem não caminha. **Revista de Turismo Contemporâneo**, [S. l.], v. 9, n. 2, p. 230–251, 2021. DOI: <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2021v9n2ID23613> . Acesso em: 07 mar. 2024.

ROSOLINO, M. J. **Reflexões sobre a hospitalidade virtual e suas implicações no planejamento e construção de websites no mercado editorial**. 2006. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2006.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodología de la investigación**. México: McGraw-Hill, 1991.

SEVERINI, V. F. Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. **RITUR – Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 3, n. 2, pp. 84-99, 2014. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/991> . Acesso em: 07 mar. 2024.

SOARES, C. M. P. Hospitalidade virtual: uma tentativa de compreensão. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. X, n. 2, p. 213-233, dez. 2013. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/523> . Acesso em: 07 mar. 2024.

TORRE, DE LA. **El Turismo: fenómeno social**. México, Fondo de Cultura Económica, 1992.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA). **Portal Padrão, Centro de Ciências de São Bernardo: estrutura física**. Disponível em: <https://portalpadrao.ufma.br/saobernardo/campus/estrutura-fisica> .Acesso em: 26 nov. 2023.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

WALKER, J. R. **Introdução à hospitalidade**. Tradução Élcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri: Manole, 2002.

WASSALL, A. R. A.; SALLES, M. R. R. Hospitalidade urbana: produção de artigos científicos em periódicos nacionais da área de turismo e hospitalidade (2006 – 2016). In: XIII Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, **Anais eletrônicos** [...] ANPTUR, p. 1-15, 2016. Disponível em <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/13/378.pdf> . Acesso em 15 dez. 2023.

APÊNDICE A – Perguntas elaboradas para o questionário dos discentes.

1. Sexo
2. Idade
3. Naturalidade (Cidade/Estado/País)
4. **Se você for natural de São Bernardo**, marque essa opção.
5. **Se você não for natural de São Bernardo**, em qual ano você chegou no município?
6. **Se você não for natural de São Bernardo**, o motivo de sua mudança para São Bernardo foi estudar turismo na UFMA?
7. O que você entende por hospitalidade?
8. O que você entende por hospitalidade urbana?
9. O que você acha que uma cidade tem que ter e/ou oferecer para ser uma cidade hospitaleira?
10. Você considera São Bernardo/MA uma cidade hospitaleira? Justifique.
11. Defina São Bernardo em uma palavra.