

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

**The hospitality of São Bernardo, Maranhão, from the
perspective of tourism students**

Igor Moraes Rodrigues¹, Rafaella Christyna da Conceição Souza²

RESUMO

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 (CCSB/UFMA). Metodologicamente, esta pesquisa caracteriza-se por ser de natureza exploratória e descritiva, realizada por meio de pesquisa bibliográfica com abordagem qualitativa em que foram aplicados questionários com perguntas abertas aos participantes pela plataforma Google Formulários. Como principais resultados encontrados, identificou-se que o entendimento sobre hospitalidade dos participantes está relacionado ao bem receber, à oferta de conforto, bem-estar, à recepção e à acolhida do outro, seja ele turista ou não. No que tange à concepção de hospitalidade urbana e cidade hospitaleira, atribuem-se questões infraestruturais, de acolhimento, de bem-estar, equipamentos urbanos e equipamentos turísticos oferecidos na cidade. Já no que diz respeito a São Bernardo ser uma cidade hospitaleira, os participantes divergem sobre esta concepção. Identificou-se que a cidade é hospitaleira sob o ponto de vista das pessoas (simpatia, acolhimento e educação). Todavia, ela deixa de ser quando analisada sob aspectos de infraestrutura (saneamento, sinalizações, acessibilidade, opções de lazer e entretenimento, informações virtuais). Com isso, apesar de aspectos positivos, concluiu-se que São Bernardo, ainda, não pode ser considerada uma cidade hospitaleira.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Hospitalidade urbana; Discentes de turismo; Universidade Federal do Maranhão; São Bernardo/MA.

ABSTRACT

The general objective is to analyze hospitality in the municipality of São Bernardo/MA for the students of the Tourism Course at the São Bernardo Science Center of the Federal University of Maranhão (CCSB/UFMA). Methodologically, this research is exploratory and descriptive in nature, carried out through bibliographical research with a qualitative approach in which questionnaires with open questions were applied to participants using the Google Forms

¹ **Igor Moraes Rodrigues** – Doutorando em Geografia e Mestre em Turismo pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) com mobilidade acadêmica internacional no Curso de Licenciatura em Turismo da Universidade de Évora, Portugal (UE/PT). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4062311697186945>. E-mail: igormoraesr2@gmail.com

² **Rafaella Christyna da Conceição Souza** – Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Maranhão, Centro de Ciências de São Bernardo (UFMA, CCSB). Lattes: <https://lattes.cnpq.br/9355731538217645>. E-mail: crisraffa27@gmail.com

platform. The main results found were that the participants' understanding of hospitality is related to welcoming, offering comfort, well-being, receiving and welcoming others, whether they are tourists or not. When it comes to the concept of urban hospitality and a hospitable city, they attribute it to infrastructural issues, welcoming, well-being, urban facilities and tourist facilities offered in the city. With regard to São Bernardo being a hospitable city, the participants differed on this concept. It was identified that the city is hospitable from the point of view of the people (friendliness, welcome and politeness). However, it falls short when analyzed from the point of view of infrastructure (sanitation, signposting, accessibility, leisure and entertainment options, virtual information). As a result, despite the positive aspects, it was concluded that São Bernardo cannot yet be considered a hospitable city.

KEYWORDS

Tourism; Urban hospitality; Tourism students; Federal University of Maranhão; São Bernardo/MA.

INTRODUÇÃO

Diversos pesquisadores discorrem a respeito da origem da hospitalidade (Plentz, 2005). Para muitos autores a hospitalidade parte do pressuposto das relações estabelecidas entre anfitrião-visitante (Grinover, 2007; Campos, 2008; Severini, 2013; Perazzolo, Pereira & Santos, 2013; Camargo, 2015). Camargo (2004) afirma que a hospitalidade pode ser compreendida a partir de uma discussão sobre as relações humanas. Nesta perspectiva, a hospitalidade é considerada por Boff (2005) como uma das virtudes necessárias para a construção de outro mundo possível, a partir do resgate do respeito, da tolerância, da convivência, da comensalidade e da própria hospitalidade. Já Dencker (2004) compreende a mesma como um ato social, essencial ao ser humano, resultante na interação e troca com o outro.

Severini (2013) e Camargo (2015) em seus estudos sobre hospitalidade entendem que é o encontro entre anfitrião e hóspede em um determinado espaço. Camargo (2015) observa que aquele que recebe o outro, também pode ser hóspede em outras localidades, constituindo-se em um ciclo, no qual a ação humana assume papel primordial. A hospitalidade para Campos (2008) é algo muito mais complexo, que consiste na união, na aproximação de culturas, costumes, que estabelece uma relação de troca de valores entre visitante e visitado. Silva (2015) entende que o ato de ser hospiteiro está diretamente ligado ao turismo, porém não somente ao mesmo.

Dentro desse contexto se faz 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). Nesta perspectiva, a cidade enquanto lugar de hospitalidade, acolhimento, está relacionada aos estudos da hospitalidade pública, pois o espaço da hospitalidade urbana é, predominantemente, o espaço público (Rodrigues *et al.*, 2021).

O momento da mudança é algo difícil para os novos estudantes de uma universidade, pois é preciso se adaptar a uma nova cidade e novas rotinas. No caso dos estudantes do Centro de Ciências de São Bernardo da Universidade Federal do Maranhão (CCSB/UFMA) é um momento complicado, porque São Bernardo/MA é um município de pequeno porte (26.943 habitantes) com infraestrutura básica precária (11,1% de domicílios com esgotamento sanitário adequado) (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, 2022).

Sobre serviços turísticos, possui quatro meios de hospedagens que somam 50 unidades habitacionais comportando 94 leitos; não conta com serviços de agenciamento; e os espaços de lazer se concentram em praças espalhadas pelo município (Coutinho & Lima, 2019). Ademais, há grande carência de informações na internet sobre o município, como itens de infraestrutura básica, locais de locação para moradia, hotéis, restaurantes, farmácias, entre outros.

Assim, este estudo possui como problema de pesquisa: Como é percebida 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? Visando responder à problemática enunciada, o objetivo geral é analisar a hospitalidade no município de São Bernardo/MA na percepção dos alunos do Curso de Turismo do Centro de Ciências de São Bernardo, da Universidade Federal do Maranhão. Quanto aos objetivos específicos: verificar o que os participantes da pesquisa entendem por hospitalidade e por hospitalidade urbana, e identificar se eles consideram São Bernardo/MA uma cidade hospitaleira.

HOSPITALIDADE, HOSPITALIDADE URBANA E CIDADE HOSPITALEIRA

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 ou abrigo aos viajantes”. 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”.

Conforme 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”. 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).

Ainda, para 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. Já 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.

Nesta perspectiva, 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 (Castelli, 2010).

Assim, 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. Corroborando, 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.

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 complexa, consistindo na união, na aproximação cultural, costumes, que proporciona troca de valores entre o hóspede e o anfitrião.

Dencker (2004) se refere à hospitalidade como um ato social, necessário para o indivíduo, resultando na interação e partilha entre as partes. Nesta perspectiva, 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, pessoas com deficiências e hospitalidade urbana. Ainda, Rodrigues (2023) apresentou pontos que contribuem para a experiência de hospitalidade de pessoas com deficiência visual em atividades turísticas acessíveis, evidenciando que recursos de acessibilidade estão fomentando essas participações e tornando suas experiências positivas.

Neste sentido, 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. 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.

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.

Corroborando, a hospitalidade para Grinover (2007) 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. O autor explica que essas dimensões 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, nela se introduza e dela se aproprie.

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 (Grinover, 2006). 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” (Grinover, 2006, p. 42). Já “a identidade de uma região, de uma cidade, é, ao mesmo tempo, o passado vivido por seus atores e um futuro desejado por eles” (Grinover, 2006, p. 48).

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).

O espaço da hospitalidade urbana é o espaço público (Severini, 2013; Rodrigues *et al.*, 2021). As relações homem-espaço devem se apropriar e investir em espaços públicos de qualidade, em condições de receber, alojar e entreter turistas e moradores (Severini, 2013). Assim, Ferraz (2013) complementa que 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.

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.

Deste modo, Junqueira e Rejowski (2010, p. 15) citam que 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”. Como 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. Assim, Wassall e Sales (2016) afirmam que esses fatores associados diferenciam as regiões e definem o espaço urbano como pontos de bem-estar e acolhimento.

CONTEXTUALIZANDO SÃO BERNARDO/MA E A UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

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 372km da capital São Luís. Faz limite com os municípios: Santa Quitéria do Maranhão/MA (Oeste); Água Doce do Maranhão/MA, Santana do Maranhão/MA e Tutóia/MA (Norte); Araisos/MA, Magalhães de Almeida/MA e Madeiro/PI (Leste); Joca Marques/PI e Luzilândia/PI (Sul).

Dados do IBGE (2016) sobre pesquisa de serviços de hospedagem mostraram que no município não constam registros de serviços de apoio a turistas. Porém, Coutinho e Lima (2019) realizaram um estudo sobre inventário e diagnóstico turístico na Microrregião do Baixo Parnaíba Maranhense. As autoras identificaram quatro meios de hospedagem em São Bernardo: Hotel Avenida, ESA Hotel, Pallace Hotel e Hotel Prado. Esses, juntos, possuem 50 unidades habitacionais (UHs) com 94 leitos.

Já sobre serviços de agenciamento as autoras identificaram 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. Referente aos serviços de transporte turístico, identificaram-se duas modalidades: (i) empresas de ônibus regulares operando a partir do único terminal rodoviário municipal, que inclui empresas como Expresso Guanabara, Boa Esperança, Cisne Branco, Solitur e Nossa Senhora dos Remédios; (ii) transporte particular, realizado através de moto táxis e carros disponíveis tanto na rodoviária quanto em pontos estratégicos da cidade.

Em aspectos de lazer, no município há praças que são bastante usadas pela população local, quais sejam: 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 Venescal e Buriti. Entretanto, não há outros tipos de equipamentos culturais. Ainda, o município conta com atrativos turísticos, como o Rio Buriti que é um dos afluentes do Rio Parnaíba, sendo um dos atrativos naturais. Entre os atrativos culturais estão presentes os festejos, tanto em período junino quanto festejos religiosos de São Bernardo e São Sebastião (Coutinho & Lima, 2019).

Sobre infraestrutura básica, o município de São Bernardo é precário e carece de grandes melhorias à população. Dados do IBGE (2022) apontam que somente 11,1% dos domicílios possuem esgotamento sanitário adequado; 57,3% de domicílios urbanos em vias públicas com arborização; e apenas 1,5% de domicílios urbanos em vias públicas com urbanização adequada (presença de bueiro, calçada, pavimentação e meio-fio).

As atividades no Centro de Ciências de São Bernardo (CCSB), implementado no projeto de expansão com a meta de diminuir as desigualdades sociais, foram iniciadas no dia 08 de setembro 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).

Em 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 à grade curricular do CCSB por ser considerado um ponto estratégico devido a sua localização na região do Baixo Parnaíba Maranhense. Essa região é cercada de municípios com paisagens notáveis para o fomento da atividade turística e uma área privilegiada cultural e historicamente, porém pouco explorada (UFMA, Portal Padrão).

Segundo dados do Portal Padrão da Universidade Federal do Maranhão (2023) o CCSB conta com o total de 675 alunos ativos, dividido em seis cursos superiores de graduação: (i) Ciências Humanas/Sociologia (noturno, com 216 alunos); (ii) Ciências Naturais/Química (noturno, com 196 alunos); (iii) Linguagens e Códigos/Língua Portuguesa (Vespertino, com 147 alunos); (iv) Linguagens e Códigos/Música (vespertino, com 60 alunos); e (v) Turismo (matutino, com 56 alunos).

Assim, torna-se notável a dinâmica e papel do CCSB/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 táxi se intensifica), serviços de alimentação e bares (dinâmica de jovens na cidade).

METODOLOGIA

Para atingir os objetivos propostos, metodologicamente a pesquisa se caracteriza como sendo de natureza descritiva e exploratória, efetuada por meio de pesquisa bibliográfica e aplicação de questionários com perguntas abertas em uma abordagem qualitativa.

Os participantes da pesquisa consistem nos alunos do Curso de Bacharelado em Turismo, do Centro de Ciências de São Bernardo, da Universidade Federal do Maranhão (CCSB/UFMA), 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 dez perguntas (P) em três seções:

Seção 1 – perfil dos respondentes: P1: Gênero; P2: Idade; P3: Naturalidade; P4: Se você não for natural de São Bernardo, em qual ano chegou ao município?; e P5: Se você não for natural de São Bernardo, o motivo de sua mudança para o município foi estudar turismo na UFMA?. Seção 2 – hospitalidade e hospitalidade urbana: P6: O que entendes por hospitalidade; P7: O que entendes por hospitalidade urbana?; P8: O que você acha que uma cidade deve ter e/ou oferecer para ser uma cidade hospitaleira?. Seção 3 – São Bernardo hospitaleiro: P9: Você considera São Bernardo uma cidade hospitaleira? Justifique.; P10: Defina São Bernardo em uma palavra.

O questionário, composto por perguntas abertas, claras e objetivas, foi elaborado por meio da plataforma Google Formulários. O link de acesso ao questionário foi disponibilizado ao público alvo da pesquisa por meio do aplicativo *WhatsApp*, especialmente nos grupos de turmas e no grupo geral do curso. Ressalta-se que a escolha pela aplicação de forma virtual se deu em decorrência do período de férias dos alunos. O período de coleta de dados foi entre os dias 15 de janeiro e 05 de fevereiro de 2024.

Após a coleta, os dados foram analisados pelos seus conteúdos. 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 de nuvem de palavras³, 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. Os alunos naturais e moradores de São Bernardo foram identificados como “AN” – abreviação para alunos naturais – e os alunos não naturais de São Bernardo, porém moradores no município, foram identificados como “ANN” – abreviação para alunos não naturais. Com essa distinção entre os participantes, visa-se verificar as percepções sobre hospitalidade por meio de pessoas moradoras e de pessoas que estão no município por um período determinado.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Perfil dos participantes – Identificou-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, como: 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 o CCSB/UFMA 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 no CCSB/UFMA. 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

³ Infogram.com – Acesso em 26 de fevereiro de 2024.

sentido, o Respondente ANN30 explica: *“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 do CCSB/UFMA.

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 do CCSB/UFMA. Ademais, pode ser um motivador para que alunos não escolham e ingressem no curso de turismo.

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

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); *“receptionar 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 de modo semelhante. 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 e 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 hospiteiro 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 visitados.

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

Conforme relatado pelo Participante ANN22, percebe-se que a hospitalidade urbana é fundamental no desenvolvimento das cidades contemporâneas. Ela transcende a noção tradicional de serviços voltados exclusivamente para turistas, ampliando o olhar para a experiência cotidiana de todos os que interagem com o espaço urbano. Essa abordagem integral valoriza a cidade como um ambiente acolhedor, funcional e inclusivo. Ao considerar elementos como “a qualidade dos espaços públicos”, a hospitalidade urbana reconhece que praças, parques e ruas não são apenas estruturas físicas, mas também lugares de convivência e interação social. A “facilidade de acesso”, tanto em termos de mobilidade quanto de inclusão social, é outro pilar essencial, refletindo a necessidade de integrar diferentes grupos e possibilitar que todos desfrutem igualmente da cidade.

Já a “atitude da comunidade”, muitas vezes subestimada, também desempenha um papel crítico. A receptividade e o senso de pertencimento influenciam diretamente a percepção da hospitalidade, criando um ambiente mais humano e convidativo. Ainda, a “oferta de eventos culturais” é uma poderosa ferramenta para reforçar essa hospitalidade, promovendo encontros, trocas de ideias e valorização da diversidade. Quando bem aplicada, a hospitalidade urbana não apenas melhora a experiência de quem visita, mas também eleva a qualidade de vida dos moradores, tornando a cidade um espaço vibrante, harmonioso e inclusivo. Esse modelo de urbanidade é especialmente relevante em um mundo cada vez mais urbano e globalizado.

A perspectiva do Participante ANN22 é corroborada pelo 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” e 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, consequentemente 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, assim as pessoas vão sair daquela cidade com um olhar bom sobre ela”*. O Respondente ANN15 também partilha de pensamento similar, 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 são corroborados por Grinover, (2002, p. 26) que 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 ANN3 é *“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 está relacionado *“a cidade ofertar bons lugares”*. 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 ao *“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 se possa explorar espaços de forma agradável”*. Para o Respondente AN25 é *“ser bem tratado tanto por quem está na área urbana quanto por sua estrutura”*. Conforme Grinover (2013) um dos grandes sustentadores da hospitalidade urbana é

a qualidade de vida e a urbanidade, abrangendo questões governamentais e a disponibilização de equipamentos de apoio urbano, proporcionando 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 com os 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 a determinado local”*. Essa visão da hospitalidade urbana destaca a importância de criar espaços que contemplem e transmitam a identidade cultural da cidade, um aspecto essencial para tornar o ambiente urbano único e memorável. Quando os espaços públicos ou privados refletem a cultura local — por meio da arquitetura, da arte, da gastronomia ou de eventos — eles se tornam mais do que simples pontos de passagem; transformam-se em destinos que despertam curiosidade, promovem a conexão emocional e inspiram revisitas.

A ideia de *“deixar as pessoas interessadas”* sugere a capacidade de engajar moradores e visitantes com experiências autênticas e significativas. É nesse contexto que a hospitalidade urbana vai além do funcional, priorizando também o aspecto sensorial e emocional, criando uma narrativa única para cada espaço. Além disso, a noção de *“fazer querer voltar”* reforça que a hospitalidade urbana não se limita a uma experiência pontual, mas visa criar relações duradouras entre o local e as pessoas. Isso reflete a preocupação em oferecer não apenas comodidades, mas também um sentimento de acolhimento e pertencimento que se prolonga no tempo.

Investir em espaços que promovam essa interação cultural, seja por meio de museus, feiras, mercados ou festivais, é uma estratégia poderosa para fortalecer a identidade da cidade, atrair visitantes e aumentar o orgulho local. Essa abordagem não apenas beneficia o turismo, mas também valoriza e preserva a cultura local, fomentando o desenvolvimento sustentável e inclusivo do espaço urbano. Essas inferências corroboram com Grinover (2007) sobre a identidade de uma cidade ser essencial para que ela se torne hospitaleira.

O Respondente AN28 afirma: “*acredito que tenha a ver 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 sobre os entendimentos, associando à hospitalidade urbana aspectos 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, 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).

Ademais, solicitou-se que os participantes explanassem sobre os requisitos necessários para que uma cidade seja considerada hospitaleira (Quadro 1).

Quadro 1. Requisitos para uma cidade ser considerada hospitaleira conforme os participantes

Participantes	Requisitos para uma cidade ser considerada 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	Ter uma ótima infraestrutura e estrutura que proporcione 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	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 e 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	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	Propiciando experiências positivas 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 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 casas comunitárias para os visitantes.
AN28	No mínimo, saneamento básico.
AN29	Pessoas felizes em todos os sentidos, e uma cidade bem estruturada.
ANN30	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 pelos autores.

Conforme percepções dos participantes, notam-se diversos requisitos para uma cidade ser considerada hospitaleira, sistematizados em: (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 tornam a cidade mais agradável, acolhedora e hospitaleira tanto para os visitantes e/ou turistas quanto para os moradores.

Os requisitos estipulados e mencionados pelos participantes, mesmo que de forma pontual, 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) sobre mobilidade social, infraestrutura, equipamentos urbanos, políticas ambientais e habitação.

“A cidade ainda tem muito o que evoluir”: São Bernardo/MA hospitaleira – Para uma pequena parcela dos participantes do grupo de alunos não naturais de São Bernardo (ANN), porém moradores no município, é nítida a satisfação com a hospitalidade da cidade. 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 à falta de estrutura e espaços de lazer: *“ainda não vejo São Bernardo como uma cidade hospitaleira, ainda falta estrutura, um pouco mais de segurança, opções de lazer e recreação, acessibilidade, entre outros quesitos”* (Respondente ANN19). O Respondente ANN6 define que *“não, pois o saneamento deixa a desejar, a estrutura da mesma forma, e 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 faltam 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 consequentemente 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, ANN9 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, todavia, consideram a população do município acolhedora e hospitaleira.

Da mesma forma, as percepções dos alunos naturais (AN) e moradores de São Bernardo, também se dividem quanto à concepção 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 hotéis 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. Neste sentido, retoma-se Grinover (2006) que relaciona a prestação de informações nas cidades como inerente à hospitalidade urbana.

Na opinião de alguns participantes, há pouca oferta de hospedagem em São Bernardo/MA: *“não tem hotéis bons”* (Respondente AN20). 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 quanto para pedestres”*. 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 considerada hospitaleira em partes, pois falta estrutura no município. Em contrapartida, seus moradores são hospitaleiros. 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 embate de opiniões. É visível a insatisfação de uma parcela de cada grupo (ANN e AN) com o município de São Bernardo. A simpatia dos moradores torna o município hospitaleiro, entretanto a falta de infraestrutura prevalece como aspecto negativo. Com isso, o município não é considerado hospitaleiro. Neste sentido, relaciona-se as percepções a Grinover (2007) com as dimensões (acessibilidade, legibilidade e identidade) necessárias para uma cidade ser hospitaleira; Ferraz (2013) o qual explica que esses espaços são jurisdição do poder público; Junqueira e Rejowski (2010) afirmando ser necessário

o planejamento e a gestão de uma cidade; e Grinover (2009) explicando que na hospitalidade urbana é necessário a mobilidade social, a infraestrutura e equipamentos urbanos.

As observações apresentadas refletem uma visão crítica sobre o estado atual da hospitalidade urbana em São Bernardo, destacando desafios estruturais e sociais (infraestrutura e saneamento básico; segurança; lazer e recreação; comércio e atendimento; acessibilidade e inclusão) que impactam tanto a qualidade de vida dos moradores quanto a atratividade do município para visitantes. A percepção de que a cidade ainda não é considerada hospitaleira por muitos participantes aponta para a necessidade de uma abordagem mais estratégica e abrangente. Resolver os problemas mencionados, que afetam áreas críticas, é essencial para transformar São Bernardo em um espaço mais funcional, acolhedor e atrativo.

Ainda, ao solicitados para definirem São Bernardo/MA em uma palavra, o termo “precária” prevaleceu (Figura 1).

Figura 1. Palavras representativas à cidade de São Bernardo/MA para os participantes



Fonte: Elaborado pelos autores.

Os 31 participantes mencionaram 27 distintos termos, com destaque para as palavras “precária” (3), desenvolvimento (2) e “legal” (2). As palavras restantes foram mencionadas apenas uma vez. Palavras de cunho negativo foram atribuídas a São Bernardo, como: não evoluída; desafiador; estagnada; bagunçado; evoluir; melhorável; pobre; sem estrutura; simples; politicagem; parado. Em contrapartida, palavras de cunho positivo, em menor incidência, também foram mencionadas: uma ótima cidade; magnífica; cultura; agradável; uma cidade tranquila e acolhedora; hospitaleira; bom; progredindo; espaço de luta por bem-estar social;

sociabilidade. Também, foram mencionadas palavras de neutro sentido: mudança; UFMA; nada a declarar.

Os alunos naturais (AN) 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 explicada por Grinover (2007, p. 16) quando ele afirma 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 2 apresenta, de maneira mais visual, um copilado a respeito das percepções dos participantes sobre a concepção hospitaleira de São Bernardo/MA.

Quadro 2 – Concepção hospitaleira de São Bernardo/MA conforme os participantes.

Participantes	São Bernardo é hospitaleira?	Motivos
Alunos naturais de São Bernardo/MA (AN)	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 (ANN)	Sim	- Bom acolhimento; educação; população acolhedora e hospitaleira.
	Não	- Falta de estrutura; lazer; segurança; saneamento; acessibilidade.

Fonte: Elaborado pelos autores.

A análise evidencia problemas estruturais significativos em São Bernardo/MA que comprometem a qualidade de vida dos moradores e limitam a capacidade do município de oferecer hospitalidade urbana de forma satisfatória. A falta de infraestrutura básica, apontada como um obstáculo central, revela a necessidade urgente de intervenções estratégicas e investimentos consistentes. Ademais, outros problemas são evidenciados, como a ausência de áreas destinadas ao lazer, a falta de uma rede adequada de hospedagem, a deficiência no transporte público e a ausência de ruas asfaltadas e saneamento básico. Como os aspectos mencionados estão, majoritariamente, sob a jurisdição do poder público, é essencial que haja planejamento e execução de políticas públicas que priorizem essas demandas. A negligência em

áreas tão fundamentais não apenas prejudica a hospitalidade urbana, mas também perpetua desigualdades sociais e econômicas.

Ademais, a análise destaca uma dualidade interessante em relação à hospitalidade urbana de São Bernardo/MA: enquanto a receptividade das pessoas confere um caráter acolhedor à cidade, a precariedade da infraestrutura compromete a hospitalidade em termos práticos e funcionais. A cidade demonstra um ponto positivo no comportamento acolhedor de sua população, o que é um elemento essencial da hospitalidade urbana. No entanto, essa qualidade não é suficiente para compensar a falta de infraestrutura adequada, sendo igualmente fundamental para criar um ambiente verdadeiramente hospitaleiro.

Há uma diferença de percepção entre os dois grupos de alunos (AN e ANN) que indica que as carências da cidade impactam de maneira ampla e diversificada. A ausência de serviços básicos compromete o dia a dia, enquanto a inexistência de infraestrutura turística limita o potencial de desenvolvimento econômico e cultural da cidade, além de frustrar as expectativas de quem deseja explorar mais o local. Para que São Bernardo se torne uma cidade mais hospitaleira, é necessário um equilíbrio entre as melhorias nas condições básicas de vida e os investimentos no desenvolvimento de atividades e estruturas turísticas. Atender às necessidades fundamentais dos moradores cria uma base sólida para avançar em serviços mais especializados.

Esse cenário ressalta que hospitalidade urbana não é apenas uma questão de boas intenções ou relações interpessoais. Envolve um esforço conjunto entre a comunidade e o poder público para garantir que as necessidades básicas sejam atendidas, ao mesmo tempo em que se explora o potencial turístico e cultural do município.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resposta à questão de pesquisa “como é percebida 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?” constatou-se que as percepções da hospitalidade no município divergem entre os grupos de alunos AN e ANN, evidenciando distintas interpretações e avaliações sobre o tema.

Em relação às concepções de hospitalidade, ambos alunos (AN e ANN) associam o conceito a aspectos como o bem-receber, a oferta de conforto, bem-estar, recepção e acolhimento do

outro, independentemente de ser turista ou residente. Essa convergência de entendimentos também se estende ao conceito de hospitalidade urbana, que ambos os grupos relacionam a elementos infraestruturais, estruturais, de acolhimento, bem-estar e à disponibilidade de equipamentos urbanos e turísticos na cidade.

Adicionalmente, foram identificados e organizados requisitos e dimensões fundamentais para uma cidade ser considerada hospitaleira, a saber: (i) infraestrutura; (ii) estrutura física; (iii) aspectos relacionados ao turismo; (iv) atendimento e acolhimento; (v) limpeza; (vi) saúde; e (vii) acessibilidade. Esses fatores são essenciais para tornar a cidade mais acolhedora e hospitaleira, beneficiando tanto os visitantes e turistas quanto os próprios moradores.

A concepção hospitalidade de São Bernardo/MA revelou divergências significativas nas percepções dos alunos. Mesmo nos grupos de alunos AN e ANN, observou-se heterogeneidade nas opiniões sobre a hospitalidade no município, evidenciando o caráter polissêmico e subjetivo do conceito de hospitalidade. Entre os que consideraram São Bernardo uma cidade hospitaleira, os principais motivos apontados foram aspectos relacionados à simpatia, acolhimento e cordialidade dos moradores. Em contraste, os que não atribuíram essa característica destacaram limitações associadas à infraestrutura urbana, como acessibilidade, opções de lazer e entretenimento, diversidade de restaurantes e meios de hospedagem, saneamento básico, sinalização e disponibilidade de informações virtuais.

Dessa forma, apesar de alguns aspectos positivos, São Bernardo ainda não pode ser plenamente considerada uma cidade hospitaleira, especialmente devido às carências estruturais identificadas. Evidencia-se a necessidade de melhorias significativas nos aspectos relacionados à infraestrutura, segurança, opções de lazer e acessibilidade, os quais se configuram como obstáculos para que São Bernardo/MA seja plenamente reconhecida como uma cidade hospitaleira. Torna-se imprescindível que o município desenvolva estratégias articuladas para suprir essas carências, possibilitando, assim, a consolidação de um ambiente acolhedor e hospitaleiro, tanto para os turistas quanto para os residentes.

A hospitalidade é intrínseca ao turismo, configurando-se como elemento essencial para seu desenvolvimento. Para viabilizar a promoção, o incremento e o crescimento sustentável do turismo no município de São Bernardo/MA, torna-se indispensável a realização de estudos aprofundados e o levantamento sistemático dos equipamentos de apoio turístico existentes, a ser conduzido pelos gestores públicos locais. Esses esforços devem orientar o aprimoramento

de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento municipal, especialmente no que tange à melhoria da infraestrutura, à ampliação dos equipamentos de lazer destinados aos turistas e à expansão da rede hoteleira.

Do ponto de vista teórico, esta pesquisa contribui para o desenvolvimento de um arcabouço conceitual acerca das temáticas de hospitalidade e hospitalidade urbana no contexto do município de São Bernardo/MA. Ademais, o estudo apresenta as percepções de discentes do curso de Turismo sobre a infraestrutura, tanto turística quanto geral, e a hospitalidade da cidade. Considerando que o município se posiciona como uma referência regional no Baixo Parnaíba Maranhense, os resultados desta investigação oferecem subsídios relevantes para o planejamento e a implementação de melhorias urbanas e turísticas na localidade.

Como implicação prática, este estudo apresentou percepções e identificou aspectos críticos da cidade que demandam aprimoramento, tanto em termos de infraestrutura quanto no que diz respeito às práticas de acolhimento. Ademais, o trabalho sistematizou requisitos e dimensões fundamentais para que São Bernardo seja reconhecida como uma cidade hospitaleira. Os resultados obtidos podem servir como referência inicial para subsidiar a gestão pública na formulação de estratégias voltadas ao aprimoramento da hospitalidade no município, com vistas a atrair mais visitantes, turistas e estudantes, contribuindo para a consolidação de futuros residentes na localidade.

Além disso, este estudo apresenta potencial para ser replicado em outros municípios da região e em diferentes localidades do estado do Maranhão, visando analisar como a hospitalidade é concebida, implementada e ofertada em contextos urbanos maranhenses. Essa abordagem pode subsidiar o desenvolvimento de práticas turísticas mais receptivas e acolhedoras, contribuindo para a melhoria da experiência dos visitantes e para a consolidação do turismo como um vetor de desenvolvimento regional.

Embora a pesquisa não tenha contado com a participação da totalidade dos alunos ativos do curso de Turismo do CCSB/UFMA, o que pode constituir uma limitação, os objetivos propostos foram alcançados. Recomenda-se, para estudos futuros, a adoção de metodologias complementares, como entrevistas semiestruturadas, que possibilitem uma análise mais aprofundada das percepções dos discentes acerca da hospitalidade no município de São Bernardo. Ademais, a aplicação da técnica de leitura da cidade poderia fornecer um

embasamento científico robusto para orientar mudanças estruturais na infraestrutura urbana, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do município.

REFERÊNCIAS

- Boff, L. (2005). *Virtudes Para um Outro Mundo Possível: Hospitalidade: direito e dever de todos* (V. 1). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Brasil. *Decreto nº 10.257, de 10 de julho de 2001*. Recuperado de [link](#)
- Camargo, L. O. de L. (2002). Turismo, Hotelaria e Hospitalidade. *Revista Turismo Em Análise*, 13(1), 7-22. [Link](#)
- Camargo, L. O. L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo, SP: Aleph.
- Camargo, L. O. de L. (2005) Hospitalidade. In: Trigo, L. G. G (Orgs.). *Análises regionais e globais do turismo brasileiro*. São Paulo: Roca.
- Camargo, L. O. de L. (2008). A pesquisa em Hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, 5(2), 15–51. Recuperado de [link](#)
- Camargo, L., O. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, 12 (especial), 42-69. [Link](#)
- Campos, S. R. (2008). Os cinco sentidos da hospitalidade. *Revista Acadêmica Observatório de Inovação Do Turismo*, 3(1). [Link](#)
- Castelli, G. (2005). *Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. São Paulo: Editora Saraiva.
- Castelli, G. (2010). *Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços*. São Paulo: Saraiva.
- Coutinho, A. C. A., & Lima, M. V. V. (2019). *Inventario Turístico: Microregião do Baixo Parnaíba Maranhense* (1st ed., Vol. 1). Mauritius: Novas Edições Acadêmicas.
- Dencker, A. F. M. (2004). *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo SP: Thomson.
- Ferraz, V. S. (2013). *Hospitalidade urbana em grandes cidades*. São Paulo em foco. Tese [Doutorado em Arquitetura e Urbanismo]. Recuperado de [link](#)
- Gotman, A. (2019). Hospitalidade em sentido próprio e figurado. *Revista Hospitalidade*, 16(3), 160–174. [Link](#)
- Grinover, L. (2002). *Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado* (1st ed., pp. 25–38). São Paulo: Editora Manole.

- Grinover, L. (2006). A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. *Revista Hospitalidade*, 3(2), 29–50. Recuperado de [link](#)
- Grinover, L. (2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph.
- Grinover, L. (2009). Hospitalidade urbana: mobilidade e acessibilidade. *Anais do Seminário de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo–ANPTUR*. Recuperado de [link](#)
- Grinover, L. (2013). Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: Novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana. *RITUR – Revista Iberoamericana de Turismo*, 3(1), 16–24. Recuperado de [link](#)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE. (2022). *População no último censo*. Recuperado de [link](#)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE. (2022). *Densidade demográfica*. Recuperado de [link](#).
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE. (2016). *Pesquisa de serviços de hospedagem*. Recuperado de [link](#)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE. *Cidades/Maranhão/São Bernardo: história*. Recuperado de [link](#)
- Junqueira, R. R. & Rejowski, M. (2010). *Produção Científica sobre Hospitalidade Urbana no Brasil: Anais de Eventos Científicos de 2004 a 2009*. *Anais do Seminário de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo–ANPTUR*. Recuperado de [link](#)
- Matheus, Z. M. (2002). A ideia de uma cidade hospitaleira. In: Dias, C. M. M. (Org.). *Hospitalidade Reflexões e Perspectivas*. São Paulo, SP: Manole.
- Montandon, A. (2003). Hospitalidade ontem e hoje. In: Dencker, A. & Bueno, M. (Orgs.) *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Perazzolo, O. A., Pereira, S., & Santos, M. M. C. (2013). Acolhimento e desenvolvimento socioturístico: para uma psicopedagogia do laço social. In: *Anais do X Seminário da Anptur*. Caxias do Sul, RS, Brasil.
- Plentz, R., S. (2005). O papel da hospitalidade na busca de um outro turismo. *Anais... III Semintur*. Caxias do Sul, RS, Brasil
- Praxedes, W. (2004). Reflexões sociológicas sobre a hospitalidade. *Revista Espaço Acadêmico*, 37.

Nascimento, A. P. do, Barbosa, J. W. de Q., & Ferreira, L. V. F. (2024). Fatores que determinam a qualidade do serviço de café da manhã em hotéis. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 17(1), e170104. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v17ip170104>

- Rodrigues, I. M., Minasi, S. M., Lopes, A. I., & da Silva, L. S. (2021). A hospitalidade de Pelotas/RS pela visão de quem não enxerga e aos passos de quem não caminha. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 9(2), 230-251. [Link](#)
- Rodrigues, I. M. (2023). “A possibilidade de conhecer a cidade”: experiências de hospitalidade de pessoas com deficiência visual em uma atividade turística acessível. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 15(1), 244-266. [Link](#)
- Severini, V. F. (2013). Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. *Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR*, 3(2), 84-99. Recuperado de [link](#)
- Silva, M. C. N. (2015). Acessibilidade para Deficientes Visuais: Um Estudo em Atrativos Turísticos de Natal/RN. Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, Brasil. Recuperado de [link](#)
- Universidade Federal do Maranhão - UFMA. *Portal Padrão, Centro de Ciências de São Bernardo: estrutura física*. Recuperado de [link](#)
- Walker, J. R. (2002). *Introdução à hospitalidade*. Barueri: Manole.
- Wassall, A. R. A. & Salles, M. R. R. (2016). Hospitalidade urbana: produção de artigos científicos em periódicos nacionais da área de turismo e hospitalidade (2006 – 2016). *Anais do Seminário de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo–ANPTUR*. Recuperado de [link](#)