

PATRIMÔNIO CULTURAL E TURISMO: AVALIAÇÃO DA HOSPITALIDADE DO MUNICÍPIO DE VASSOURAS/RJ

Cultural Heritage and Tourism: an evaluation of hospitality in Vassouras, Brazil

Danielly Lima de Oliveira¹ & Sueli Aparecida Moreira²

RESUMO

A hospitalidade no contexto turístico se ocupa do bem-estar do visitante. No entanto, a noção de cidadania e bem-estar enfatiza que uma cidade hospitaleira é primeiramente para seus habitantes. A hospitalidade se relaciona com noções básicas, como higiene e receptividade, e se estende à identidade cultural e histórica de um local, enfatizando a diversidade na criação de um ambiente acolhedor. O objetivo deste trabalho é realizar a avaliação da hospitalidade em Vassouras–RJ, nas dimensões de acessibilidade, legibilidade e identidade. A metodologia inclui pesquisa bibliográfica, observação participante e a aplicação da Escala de Avaliação da Hospitalidade de Moreira et al. (2021) com adaptações. Dentre os resultados, destaca-se que a cidade tem uma boa infraestrutura básica, mas enfrenta desafios de acessibilidade física e virtual, legibilidade e implementação de políticas ambientais. O estudo evidencia espaço para a comunidade na narrativa turística, que ainda reforça a ideia dos barões do café como protagonistas da cidade através da exibição do patrimônio material, cujo enredo turístico possui lacunas de silêncios.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Hospitalidade; Patrimônio Cultural; Bem-estar; Legibilidade.

ABSTRACT

Hospitality in the tourism context is concerned with the well-being of the visitors. However, the concept of citizenship and well-being emphasizes that a hospitable city is, primarily, for its residents. Hospitality encompasses fundamental aspects such as hygiene and receptivity and extends to the cultural and historical identity of a place, highlighting diversity in creating a welcoming environment. This study analyzes hospitality in Vassouras, Rio de Janeiro, focusing on accessibility, legibility, and identity. The methodology includes a literature review, participant observation, and the application of the Hospitality Assessment Scale by Moreira et al. (2021),

¹ **Danielly Lima de Oliveira** - Mestra em Análise Ambiental Integrada pela Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP, Diadema, SP, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7443082033932305>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6148-9003>. E-mail: dloliveira@unifesp.br.

² **Sueli Aparecida Moreira** - Pós-doutora. Professora Associada da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro e Professora colaboradora do Programa de Pós-graduação em Análise Ambiental Integrada da Universidade Federal de São Paulo, Diadema, SP, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9469781068838287>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0558-5808>. E-mail: suelimoreira@ufrj.br.

with adaptations. Among the results, it is noted that the city has solid basic infrastructure but faces challenges related to physical and virtual accessibility, legibility, and the implementation of environmental policies. The study highlights space for the community in the tourist narrative, which still reinforces the idea of the coffee barons as the city's protagonists through the display of material heritage, whose tourist storyline has gaps of silence.

KEYWORDS

Hospitality; Tourism; Cultural Heritage; Well-being; Legibility.

INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade complexa, cujo deslocamento tem diversas finalidades. A hospitalidade no contexto turístico oferece um campo ampliado de visão, com a capacidade de ir além do bem-estar do visitante, mas oferecendo um vislumbre econômico, das interações humanas, das tradições culturais e modelos sustentáveis (Grinover, 2007). A ideia do bem-estar intrínseco ao ser hospitaleiro, traduzida por Grinover (2007) em cidadania e qualidade de vida, enfatiza que uma cidade hospitaleira deve atender, primeiramente, às necessidades de seus habitantes. Neste sentido, a hospitalidade urbana transcende a cortesia e envolve dimensões materiais e simbólicas como a higiene, acessibilidade física e virtual, legibilidade e identidade, que atravessam o cotidiano dos moradores e a experiência de quem visita.

Vassouras–RJ, no Vale do Paraíba fluminense, consolidou parte de sua imagem turística por meio do patrimônio associado ao ciclo do café e às narrativas sobre os barões cafeeiros. Ao mesmo tempo, a cidade abriga marcas materiais e imateriais de grupos historicamente explorados e racializados, cuja presença nem sempre se converte em dispositivos de interpretação patrimonial no circuito turístico. Esse descompasso constitui um problema relevante para os estudos de turismo cultural e hospitalidade urbana, pois afeta quem se reconhece (ou não) nas narrativas, como se orienta pelo espaço e quais públicos são efetivamente incluídos na experiência de visita.

Para compreender as diversas camadas da hospitalidade, turismo e patrimônio histórico-cultural no município, realizou-se pesquisa bibliográfica e observação participante, com aplicação de um instrumento de avaliação adaptado a partir da Escala de Avaliação da Hospitalidade de Moreira et al. (2021). A adaptação incluiu categorias voltadas à legibilidade e

à identidade local, de modo a relacionar a formação cultural local, os diversos atores sociais envolvidos e as narrativas turísticas.

O campo empírico do estudo foi o município de Vassouras, localizado no Vale do Paraíba fluminense, cujo conjunto histórico, urbanístico e paisagístico é protegido por tombamento federal. Há uma ampla gama de pesquisas acerca do seu povoamento e desenvolvimento, no entanto, o seu discurso turístico é pautado principalmente nos barões do café, no patrimônio material e na importância da contribuição econômica do ciclo do café, no século XIX. Nesse sentido, o estudo discute como a hospitalidade urbana é produzida e comunicada em espaços públicos e atrativos turísticos, especialmente quando a narrativa predominante tende a privilegiar determinados sujeitos e memórias.

No contexto histórico-cultural, adota-se a noção de colonialidade conforme a proposta de Aníbal Quijano (2005), compreendida não como um período histórico específico, mas como um padrão de poder que se estende para além do fim formal da colonização na América Latina. Ela se manifesta nas formas contemporâneas de hierarquização social, produção de saberes e apropriação e organização do território. Para o autor, persiste um pensamento eurocêntrico que separa a noção de desenvolvido, moderno e racional dos “outros” supostamente inferiores, em várias esferas da sociedade. Esse processo, que historicamente justificou a escravização de pessoas e a exploração da natureza, continua a operar por meio da colonialidade do poder, influenciando discursos, políticas e práticas sociais. Essa é uma das bases do pensamento decolonial, que propõe a descolonização dos diversos âmbitos do ser e do saber (Quijano, 2005).

Estudos que dialogam com a perspectiva decolonial têm se popularizado em contextos turísticos para refletir sobre dimensões socioambientais pautadas em narrativas que invisibilizam povos colonizados e explorados (Ramesh, 2023; Van Rheenen & Roberson, 2023; Aggett & Van de Leur, 2019). Considera-se que, em contexto de diversidade com demanda inclusiva, a atividade turística pode ser um catalisador para relações humanas mais éticas e sustentáveis, de modo responsável em oferecer uma visão diversa e acessível do patrimônio histórico, cultural e ambiental para o sujeito poder interpretar e compreender o próprio lugar e o do outro para, a partir do entendimento, dialogar.

Por conseguinte, realizou-se o presente estudo com objetivo de avaliar a hospitalidade em Vassouras–RJ, nas dimensões de acessibilidade, legibilidade e identidade. A adoção da

colonialidade como categoria analítica orienta a leitura dos dados empíricos e a interpretação crítica do patrimônio e da hospitalidade urbana, permitindo compreender como certos discursos e arranjos territoriais podem reproduzir ou tensionar hierarquias históricas.

Para apreender os dados de acessibilidade, legibilidade e identidade, utilizaram-se indicadores quantitativos e registros qualitativos. Portanto, foram analisadas 16 unidades, sendo 14 atrativos e espaços de uso público e 2 meios de hospedagem, a partir de 33 formulários de avaliação aplicados em duas visitas no período de novembro de 2023 a maio de 2024, combinando avaliações realizadas in loco pelos pesquisadores. Os meios de hospedagem foram incluídos para ampliar a compreensão da experiência turística, mas não foram identificados, a fim de preservar a confidencialidade dos estabelecimentos. Ao articular hospitalidade urbana e turismo cultural, o estudo busca contribuir para o debate sobre cidadania, inclusão e interpretação do patrimônio em cidades históricas.

REFERENCIAL TEÓRICO: HOSPITALIDADE E O BEM-ESTAR DE VISITANTES E VISITADOS

4

Em um contexto histórico de adiaforização, que Bauman e Donskis (2014) tratam como a perda dos valores relacionais humanos que superam os vínculos puramente consumistas, a hospitalidade possibilita integrar a análise da relação homem-cultura-meio por meio de ponto de convergência que agrega à experiência turística algo além da interação visitante vs. visitado. A hospitalidade é teorizada por Grinover (2006) como íntima ao urbanismo, transmitindo valores objetivos e subjetivos no espaço que superam a estética. A principal noção de hospitalidade está no encontro com o outro, que, segundo Camargo (2019), articula os atores envolvidos na convivência turística, socializando os benefícios gerados pela atividade.

Neste sentido, a hospitalidade urbana pressupõe acolhimento. No entanto, o bem-receber tem desdobramentos profusos, os quais Grinover (2006) apresenta como fundamentais: a acessibilidade, a legibilidade, a identidade e a urbanidade. A acessibilidade não contempla apenas a necessidade de infraestrutura física, tais como estradas, transportes e rampas de acesso, mas o direito à mobilidade tem um caráter cultural, construído a partir da experiência individual (Grinover, 2007). Mais recentemente, Grinover (2021) acrescentou que a acessibilidade está vinculada a conceitos de inclusão social e cidadania, com aspectos físicos, visuais e simbólicos.

Ter os bens, serviços e convivência em sociedades acessíveis são condicionantes da aproximação ao trabalho, à educação e à cultura, são suportes para a hospitalidade (Grinover, 2021). Neste sentido, Grinover (2006) introduziu a legibilidade, recorrendo ao conjunto de experiências que o indivíduo reconhece os símbolos e os combina, para viver a coletividade.

A legibilidade pode ser entendida como a qualidade visual da oferta de informação, sinalização e direcionamentos que o cidadão interpreta a partir de seu repertório. Também, como a interpretação de características sociais, econômicas e culturais, por meio da linguagem verbal ou não verbal, em que a cidade carrega uma mensagem. Desta forma, uma cidade hospitaleira se expressará em uma variedade de vozes e experiências; sua identidade será composta da imaterialidade, tais como hábitos e manifestações culturais, que permeiam o sentimento de pertencimento do indivíduo ao território (Grinover, 2021).

Portanto, a acessibilidade e a legibilidade se dão além do meio físico, acompanhando a tendência à busca on-line. É o que Grinover (2006) chama de hospitalidade informada, o suporte dado “pelas autoridades políticas e administrativas e, de certa forma, pelos habitantes, fontes de conhecimentos para os estrangeiros”. Adicionalmente, a disponibilização de outros recursos tecnológicos, como a conexão Wi-Fi (Grinover, 2006).

Desta forma, a atividade turística é fortemente dependente do caráter hospitaleiro. Ao se debruçar sobre o tema da hospitalidade, Camargo (2008) encontrou análises do ponto de vista filosófico, sócio-antropológico ou econômico. Como um fenômeno que se desdobra de forma complexa, é possível romper com a necessidade de enquadramento em subtemas, mas pensar através da complexidade (Camargo, 2008).

Ao acrescentar o conceito de cidadania como parte da compreensão da Hospitalidade Urbana, Grinover (2013) fala da provisão de recursos para a inclusão civil, política e social de diferentes pessoas, que experienciam a urbanidade de modo individual e coletivo, não se tratando somente de ser hospitaleiro para o turista. Nas dimensões objetiva e subjetiva, a qualidade de vida adentra como um aspecto da hospitalidade. Não obstante, há aspectos de cortesia, civilidade e noção de acolhimento que devem servir ao visitante e à comunidade (Grinover, 2013). Mais tarde, Grinover (2019) traz a Cidade – com C maiúsculo – hospitaleira como o palco de consolidação da cidadania e bem-estar individual e coletivo, que depende, muito além da infraestrutura básica, da identidade, sustentabilidade, sociodiversidade e coexistência pacífica.

Neste sentido, o passado e o presente coexistem e coabitam nos conflitos, nas diferenças e como complementos na formação da Cidade e seu patrimônio, revelando as confluências de um espaço diverso.

Nos estudos turísticos, a hospitalidade também é abordada como elemento estruturante da experiência e da qualidade dos serviços, articulando acolhimento, organização e satisfação do visitante. Nesse debate, Castelli (2010) contribuiu ao discutir a hospitalidade como um paradigma que rege relações humanas desde os primórdios, que dialoga com diversas ciências e pode agregar valor aos serviços prestados por empresas. Ao tratar de hospitalidade urbana em cidades históricas, este estudo parte do entendimento de que experiências de acolhimento, bem-estar e cidadania são produzidas em contextos atravessados por disputas de memória e por assimetrias de poder. Assim, as dimensões de acessibilidade, legibilidade e identidade podem ser indicadores de legitimação simbólica, de quais narrativas são priorizadas e quais presenças são marginalizadas nos dispositivos turísticos e patrimoniais.

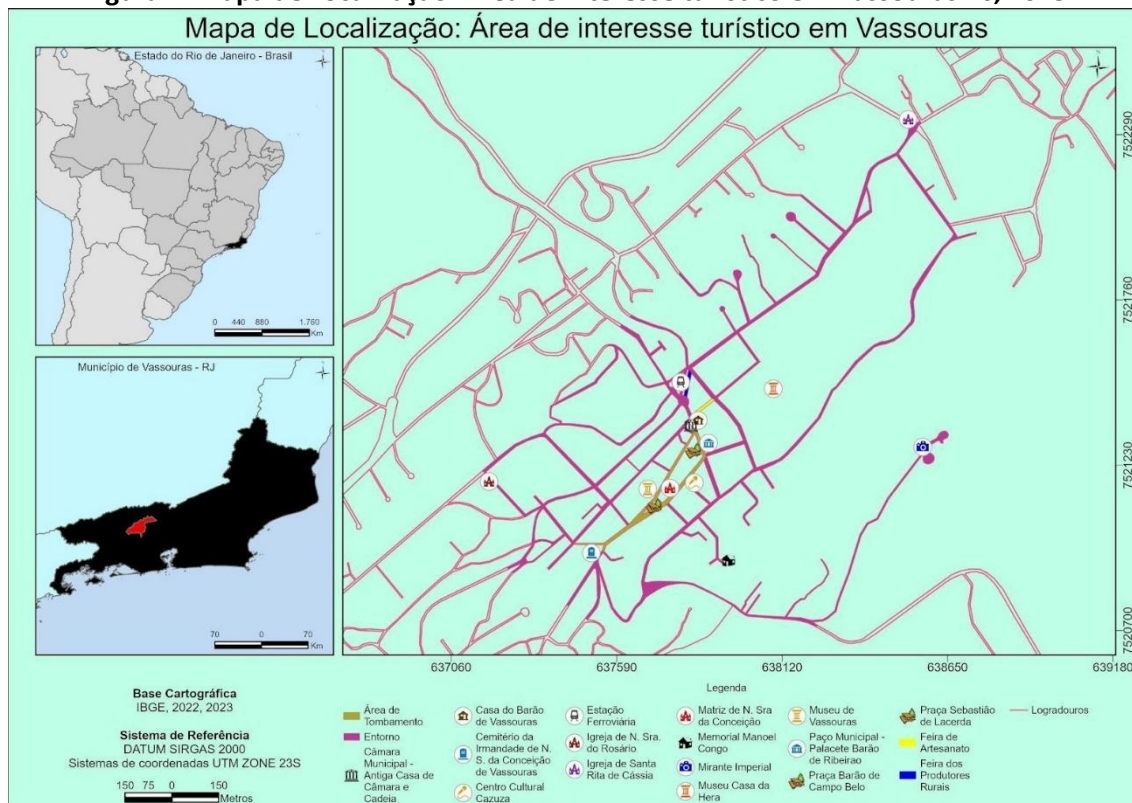
METODOLOGIA

Para o desenho do estudo, adotou-se uma metodologia de abordagem mista, com a execução em etapas distintas. A primeira etapa consistiu em uma pesquisa bibliográfica, na qual foram selecionados autores relevantes para o tema, além da análise do conteúdo disponível *on-line* pertinente ao estudo. A segunda etapa da pesquisa foi conduzida pela abordagem de observação participante, que, a partir da proposta de Cruz-Neto (2016), trata-se de uma técnica de inserção através do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado para obter informações sobre a realidade dos atores sociais em seus próprios contextos, permitindo captar uma variedade de situações ou fenômenos. Nesta etapa, adotou-se uma escala para avaliar a hospitalidade de meios de hospedagem e restauração, desenvolvida por Moreira et al. (2021).

O local de estudo se ocupa da cidade de Vassouras, no Rio de Janeiro, detentora de um rico patrimônio histórico material, imaterial e natural. Localizada no Vale do Paraíba, a cidade se desenvolveu a partir da abertura do Caminho Novo em direção às minas, intensificando o fluxo de pessoas, mercadorias e controle territorial. Esse processo contribuiu para a formação urbana regional e para a posterior consolidação da economia cafeeira no século XIX (Stein, 1990). Para fins de contextualização espacial, o circuito turístico observado concentrou-se sobretudo na

área central, onde se localizam os principais equipamentos culturais e espaços públicos visitados.

Figura 1. Mapa de Localização: Área de interesse turístico em Vassouras-RJ, 2025



Fonte: Gilberto Correia dos Santos (2025).

O INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO E O PRÉ-TESTE

A Escala de avaliação da hospitalidade de Moreira et al. (2021) tem como característica a presença de elementos virtuais, tangíveis e intangíveis. Pautada no modelo de escala Likert, com classificação de notas de 1 a 5, sendo (1) insatisfatório, (2) abaixo das expectativas, (3) regular, (4) excede às expectativas e (5) excepcional, conforme a adequação ao critério estabelecido. Foram consideradas para avaliação características da infraestrutura básica, acessibilidade, recursos tecnológicos, higiene, serviços e hospitalidade virtual; cada eixo avaliativo possui um resultado individual. Destarte, foram adicionados critérios relevantes para o estudo e experiência turística em itinerários de visitação particulares a cidades históricas.

O formulário parte do princípio da observação participante, em que o avaliador realiza a apreciação com base em seus conhecimentos e na vivência em campo. A aplicação foi realizada pela pesquisadora e por discentes da área de Hospitalidade, de modo a aproximar o instrumento do olhar de futuros profissionais do setor. Na visita técnica, quatro atrativos foram avaliados por equipes de alunos: Museu Casa da Hera (5 formulários), Centro Cultural Cazuza (4), Armazém Imperial (4) e Câmara Municipal (4). Em cada caso, os participantes preencheram o instrumento individualmente; em seguida, foi calculada a média das pontuações para compor os resultados quantitativos por atrativo, cada equipe formulou um documento trazendo a média da avaliação e observações qualitativas registradas e consideradas na análise. A interpretação da pontuação obtida se dá conforme o Quadro 1. Ao todo, foram preenchidos 33 formulários de avaliação. Desse total, 17 foram aplicados pelos discentes e 16 foram aplicados pela pesquisadora, com vistas a ampliar a cobertura de atrativos e a triangulação das observações em campo.

Quadro 1. Interpretação da pontuação obtida durante a aplicação da Escala

De 0 a 20% da pontuação do tópico.	De 21 a 40% da pontuação do tópico.	De 41 a 60% da pontuação do tópico.	De 61 a 80% da pontuação do tópico.	De 81 a 100% da pontuação do tópico.
Insatisfatório: não atinge metas consideradas básicas.	Abaixo das expectativas: O funcionamento não atende a uma ou mais metas importantes.	Regular: os objetivos críticos são atingidos, mas ainda há muitas melhorias a considerar.	Excede às expectativas: o desempenho supera metas importantes.	Excepcional: alcança todos os objetivos de forma coerente e tem grande potencial de memorização.

Fonte: Adaptado de Moreira et al., 2021.

Para abarcar as subjetividades possíveis à observação participante, foi adicionado à escala de avaliação um campo para a anotação de observações, com vistas ao enriquecimento da análise. Também foram incluídas categorias que fazem parte da oferta de legibilidade: “Interpretação mediada por um guia treinado”; “Incorporação de elementos da cultura local na experiência turística”; “Uso de ingredientes produzidos localmente” e “Produção associada ao turismo/*souvenirs*”. Considerando que o instrumento original foi adaptado ao contexto de avaliação da hospitalidade urbana, realizou-se um pré-teste para verificar a clareza dos itens e a aplicabilidade das categorias propostas no campo, orientando ajustes finais antes da aplicação nas visitas subsequentes.

Durante a adaptação do instrumento, as categorias adicionadas foram incorporadas como itens específicos no formulário, mantendo-se a escala de resposta e análise. Nas aplicações realizadas por discentes, cada participante atribuiu notas individualmente e registrou observações no

campo qualitativo. Posteriormente, as pontuações foram consolidadas por meio da média aritmética simples das avaliações individuais, e as observações foram reunidas para subsidiar a interpretação dos resultados.

Os critérios de seleção dos locais para a aplicação da pesquisa foram estabelecidos a partir da análise de viabilidade e efetividade, acessibilidade física e virtual, segurança e, especialmente, estar no principal circuito turístico-cultural divulgado pelas mídias da cidade, que também é a área protegida por tombamento. Tais critérios foram pensados para permitir a coleta de dados relevantes e confiáveis. Para a coleta, foram realizadas duas visitas a Vassouras: a primeira ocorreu de 10 a 12 de novembro de 2023. Em razão de limitações de disponibilidade e orçamento, os discentes de Hospitalidade puderam realizar o pré-teste do instrumento somente em 10 de novembro de 2023. A segunda visita foi realizada de 10 a 12 de maio de 2024. A realização em dois momentos distintos permitiu comparar observações em períodos diferentes, captar imagens de melhor qualidade, reduzir o efeito de limitações pontuais e ampliar a robustez interpretativa dos achados.

No total, foram analisadas 16 unidades, sendo 14 atrativos turísticos e espaços de uso público que compõem o circuito turístico considerado neste estudo, a saber: o Cemitério da Irmandade de Nossa Senhora da Conceição, o Museu Casa da Hera, a Estação Ferroviária de Vassouras, a Câmara Municipal de Vassouras, a Praça Barão de Campo Belo, o Centro Cultural Cazuza, a Igreja Matriz de Nossa Senhora da Conceição, a Praça Sebastião Lacerda, o Memorial Manoel Congo, o Mirante Imperial, o Armazém Imperial, a Rodoviária de Vassouras, a Feira do Artesanato e a Feira do Produtor. Além desses espaços, foram avaliados 2 meios de hospedagem, não nomeados neste artigo para preservar a confidencialidade dos estabelecimentos. A realização da pesquisa foi autorizada pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo do Município de Vassouras.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como fenômeno que reverbera em variados setores socioeconômicos, existe uma interdependência entre serviços para a concretização da atividade turística, envolvendo também diversos atores sociais. Vassouras-RJ dispõe de uma ampla variedade de atrativos turísticos em excelente estado de conservação estrutural, conforme exemplificado pela antiga Estação Ferroviária (Figura 2), atualmente convertida em um restaurante (Figura 3).

Figura 2. Estação Ferroviária de Vassouras–RJ, 2023



Fonte: Elaboração Própria (2023).

Figura 3. Área interna, 2023



Fonte: Elaboração Própria (2023).

Há a oferta de itens básicos como o fornecimento de água, energia elétrica, meios de transporte, comunicação, coleta de lixo e serviços médicos, dentre outros considerados indispensáveis ao funcionamento adequado das atividades turísticas. Voltando-se à infraestrutura básica, tem-se um desempenho considerado excepcional pela Escala de Avaliação, com uma média de 88% (Tabela 1).

Tabela 1. Qualidade da Infraestrutura Básica nos serviços de restauração, meios de hospedagem, museus e outros atrativos turísticos em Vassouras–RJ

Infraestrutura básica	Média por item avaliado
-----------------------	-------------------------

Estado de conservação da estrutura	4,46
Estado de conservação do lavabo	4,33
Média da infraestrutura básica	4,4 (88%)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

A infraestrutura básica pressupõe fatores indispensáveis ao bom funcionamento dos atrativos turísticos, que propiciam bem-estar social a turistas e moradores (Ignarra, 2003). A competitividade de um destino turístico está diretamente atrelada à capacidade de prover boa infraestrutura, cuja existência tende a favorecer o cotidiano da população local e, simultaneamente, criar melhores condições para a experiência de visitação. Nessa direção, Castelli (2010) ressalta que a qualidade percebida em serviços e equipamentos não se restringe ao contato interpessoal, mas também depende de processos de gestão e de condições que sustentam a experiência. Em consonância com Ignarra (2003), o bom estado de conservação da estrutura dos locais avaliados destaca uma vantagem em relação à manutenção e cuidado quanto ao patrimônio material. A acessibilidade (Tabela 2) suscita um desafio às construções, muitas delas centenárias, frequentemente marcadas por soluções arquitetônicas e materiais que antecedem parâmetros contemporâneos de acessibilidade.

11

Tabela 2. Qualidade da Acessibilidade nos serviços de restauração, meios de hospedagem, museus e outros atrativos turísticos em Vassouras–RJ

Acessibilidade	Média por item avaliado
Rampas de acesso	2,00
Piso antiderrapante	2,35
Balcão adaptado	2,33
Banheiro para cadeirante	2,88
Sistema de transportes disponíveis	3,30
Sinalização interna adequada	3,92
Sinalização externa adequada	3,42
Média da avaliação da acessibilidade	2,88 (57,71%)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

Realizar modificações em cidades tombadas como Vassouras, que teve o seu conjunto histórico, urbanístico e paisagístico tombado pelo IPHAN em 1958, pode ter alto custo e demanda análise prévia e autorização dos órgãos competentes de preservação do patrimônio. Isso implica diretrizes específicas para intervenções em edificações e espaços públicos. Um ponto fora da curva neste quesito é o Centro Cultural Cazuya, que se destaca pela disposição de elevadores e de outros elementos de acessibilidade, tendo sido adaptado para receber diversos públicos.

No deslocamento pelas ruas, observou-se a presença de rampas em alguns trechos das calçadas; entretanto, ao adentrar aos atrativos, tornou-se recorrente a identificação de improvisos e barreiras físicas. Um exemplo emblemático ocorreu durante a visita do dia 11 de maio de 2024, quando, ao chegar à Igreja de Nossa Senhora da Conceição, localizada no topo da Praça Barão de Campo Belo, uma família se revezava para tentar fazer com que uma pessoa em cadeira de rodas tivesse acesso à igreja, a figura 4 demonstra as escadarias em questão.

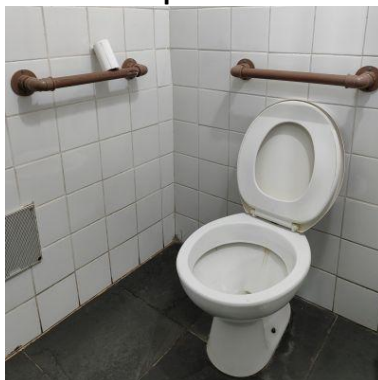
Figura 4. Acesso à Igreja de Nossa Senhora da Conceição, Vassouras, 2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

A igreja, em questão, possui rampas na parte de trás, no entanto, não foram vistas sinalizações indicativas. A escadaria e a falta de sinalização dificultam o desfrute de um local que, além de turístico, tem um papel espiritual para a comunidade. A necessidade de melhorias na acessibilidade já havia sido apontada pelo estudo de Miranda (2017). Nos banheiros da Câmara Municipal foram encontradas improvisações com canos de PVC (Figura 5). A estrutura de banheiros melhor adaptada foi encontrada na Rodoviária de Vassouras (Figura 6). É importante salientar que a acessibilidade é regulada por normas da ABNT; contudo, o objetivo deste estudo não foi realizar um inventário técnico detalhado das condições de cada equipamento, mas registrar, por observação participante, a presença/ausência de recursos e barreiras de acesso percebidas.

Figura 5. Banheiro com acessibilidade improvisada com canos de PVC, Vassouras, 2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

Figura 6. Banheiro acessível da Rodoviária de Vassouras, 2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

13

A acessibilidade é um direito à autonomia, segurança, cultura e à cidade. A pavimentação das ruas apresenta uma problemática comum aos centros históricos, como os desníveis, obstáculos nas calçadas, transporte coletivo não adaptado e a ausência de sinalização podotátil (IPHAN, 2014). O estudo de Albers *et al.* (2023) ratifica que a perpetuação das desigualdades de acesso está pautada no preconceito enraizado pela colonialidade e modernidade.

Por sinalização externa, o IPHAN (2014) recomenda a apresentação de informações por meio de sinalização interpretativa, com ilustrações e meios de envolvimento do visitante. Observou-se que as placas existentes são antigas e sofreram certo desgaste com o tempo. Não se observaram recursos de acessibilidade tátil no circuito analisado, indo de encontro ao previsto na ABNT NBR 9050.

Algumas placas têm um *QR Code* que, de início, imaginou-se ser um detalhamento específico sobre o que estava sendo visto. No entanto, direcionava a uma página institucional de informações turísticas do município, o site *Visite Vassouras*, com informações gerais sobre a infraestrutura turística e resumos históricos. Além disso, há a barreira de linguagem quanto a outros idiomas: quando há sinalização interna e externa, ocorre predominantemente em língua portuguesa (IPHAN, 2014). Considerando o escopo e o desenho metodológico desta pesquisa,

não se levantou o perfil de origem dos relatórios para estimar a necessidade de sinalização multilíngue, o que se indica como possibilidade de aprofundamento em estudos futuros.

No tocante aos recursos tecnológicos (Tabela 3), existem pontos de oferta de Wi-Fi ao ar livre na Praça Barão de Campo Belo, no Mirante Imperial e na Rodoviária Municipal Maurício de Lacerda. Conforme publicado pela Prefeitura Municipal de Vassouras, corresponde ao programa Vassouras Conectada, instalado por meio de parceria em 2023, com o objetivo de prover conexão gratuita a moradores e visitantes (Vassouras, 2023).

Tabela 3. Qualidade dos Recursos Tecnológicos nos serviços de restauração, meios de hospedagem, museus e outros atrativos turísticos em Vassouras–RJ

Recursos tecnológicos	Média por item avaliado
Disponibilidade de Wi-Fi	3,8
Cobertura do sinal Wi-Fi	3,8
Página na Internet/Canal de comunicação	2,5
Média de avaliação dos recursos tecnológicos	3,36 (67%)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

14

O uso de recursos tecnológicos ainda é um desafio para o turismo em áreas rurais, mas Vassouras consegue prover boa conectividade. O que destoa na avaliação é que muitos dos atrativos dependem quase exclusivamente do portal institucional de informações turísticas do município para comunicar questões simples, como o horário de funcionamento.

A baixa diversificação de canais (como sites próprios e mídias sociais atualizadas) pode comprometer a hospitalidade informada (Grinover, 2006). Discutindo o avanço nos meios de comunicação, Castelli (2010) trata da influência da disponibilidade e a atualização de informações ao público na experiência de consumo, reduzindo incertezas e apoiando decisões (Castelli, 2010). Portanto, do ponto de vista da experiência, a organização de informações digitais também se relaciona a aspectos práticos de visitação. Seguindo ao próximo ponto, a avaliação da higiene (Tabela 4), a média do tópico foi de 4,15 (83%), excedendo as expectativas.

Tabela 4. Qualidade da Higiene nos serviços de restauração, meios de hospedagem, museus e outros atrativos turísticos em Vassouras–RJ

Higiene	Média por item avaliado
Limpeza do local	4,2
Higienização do lavabo	4,1
Uniforme dos funcionários	4,4
Disponibilização de lixeiras	4
Disponibilização de álcool em gel	4
Média de avaliação da higiene	4,15 (83%)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

Observou-se cuidado com a conservação de alguns prédios históricos com piso em madeira original, como no Museu Casa da Hera, onde os visitantes utilizam pantufas como estratégia para prevenir danos ao piso. A limpeza no circuito observado também foi notável, com presença de lixeiras e lavabos em condições satisfatórias, quando disponíveis. Em locais como o Memorial Manoel Congo, que fica ligeiramente isolado do circuito tombado (como pode ser visualizado na Figura 1), não havia banheiros disponíveis, uma assimetria infraestrutural entre pontos centrais e periféricos. Embora alguns elementos (como álcool em gel) tenham se difundido no período pós-pandemia, nos limitamos à observação do que estava disponível durante as visitas, principalmente nas hospedagens e locais de restauração.

Dentre os elementos intangíveis, avaliou-se a qualidade dos serviços (Tabela 5). Cappellano dos Santos e Perazzolo (2012) frisam elementos sociais que expressam o bem-receber: a gentileza e o suporte caracterizam a qualidade da hospitalidade turística. Similarmente, Castelli (2010) enfatiza que a hospitalidade pode ser compreendida como diferencial na gestão de serviços, pois se materializa em experiência percebida pelo cliente.

Embora itens ligados ao contato direto com o público (apresentação, cortesia e capacidade de comunicação) tenham obtido avaliação elevada, a média geral da categoria “Serviços” (Tabela 5) foi reduzida pela presença de itens não observáveis no desenho da pesquisa (NA). Neste estudo, “NA” refere-se a critérios *não observáveis no contexto do atrativo visitado*, também indica limites do desenho metodológico para observar certos critérios em todos os atrativos, seja pela natureza do espaço, seja pelo tempo de permanência em campo e pelo tipo de interação possibilitada durante a visita.

Tabela 5. Qualidade da Prestação de Serviços na restauração, meios de hospedagem, museus e outros atrativos turísticos em Vassouras–RJ

Serviços	Média por item avaliado
Apresentação dos funcionários	4,8
Cortesia	4,8
Capacidade de comunicação	4,7
Domínio de idioma estrangeiro	2,5
Tratamento igualitário de nativos e turistas	NA
Mantém Política Ambiental – Reciclagem/Energia Limpa/Educação Ambiental – ISO 14001	NA
Média de avaliação dos serviços	3,01 (60%)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

A impossibilidade de avaliação da Política Ambiental ISO 14001, sugerida na escala, pode suscitar estudos de impacto ambiental e ações de planejamento do manejo de resíduos para atendê-la. Em 2010, Portela et al. realizaram um estudo de atividades potencialmente poluidoras no município. A partir da análise de dados da Secretaria Municipal da Fazenda, dos 385 empreendimentos passíveis de licenciamento, foram emitidas apenas 39 licenças pelo Estado e município (Portela et al., 2010). Apesar da inobservância de certificações, encontraram-se movimentos nessa direção, como as lixeiras para separação de resíduos no Mirante Imperial e projetos de reflorestamento pelo Instituto São Fernando (ISF, n.d.).

A avaliação do atendimento, capacidade de comunicação e cortesia foi classificada como excepcional, sugerindo uma boa base de acolhimento no contato direto com o público. No entanto, o domínio de idioma estrangeiro obteve média inferior, o que pode representar uma barreira linguística em situações de atendimento a visitantes não falantes de português. Em termos gerenciais, os achados apontam oportunidades de qualificação (por exemplo, a disponibilização de cursos de idiomas de acordo com a necessidade local) alinhadas à ideia de melhoria contínua em serviços (Castelli, 2010). Como limitação da pesquisa, o item “tratamento igualitário de nativos e turistas” pôde ser observado de forma mais nítida em espaços de maior convivência cotidiana, como a Feira do Produtor, mas precisaria de maior imersão para manter a consistência da avaliação.

Destacaram-se dois programas em benefício da comunidade local: a Feira do Produtor e de Artesanato. A Feira do Produtor é um projeto da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Agricultura, que ocorre aos domingos, das 6h às 13h, na Rua Barão do Amparo, ao lado da antiga Estação Ferroviária, o que a coloca no circuito turístico (Prefeitura de Vassouras, 2024). A Feira

de Artesanato ocorre também aos finais de semana, na Rua Joaquim Teixeira Leite (Calçada do Paqueras), onde predomina a presença de mulheres, com a venda de alimentos e *souvenirs*.

O tombamento do conjunto urbano de Vassouras inclui a sua arborização, como o conjunto de figueiras centenárias junto à Praça Sebastião Lacerda (Figura 7). A importância da arborização traduz-se através dos serviços ambientais, ou ecossistêmicos, capazes de melhorar a qualidade de vida nas áreas urbanas, proporcionar conforto térmico, melhorar a qualidade do ar, entre outros, que também expressam hospitalidade (Nogueira Duarte et al., 2017). Por exemplo, o espaço entre as árvores é utilizado como estacionamento.

Figura 7. Figueiras da Índia, Vassouras, 2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

Figura 8. Praça Barão de Campo Belo, Vassouras, 2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

As figueiras da Índia são intervenções na cidade que se tornaram referências para moradores e visitantes. Essas marcas na paisagem dialogam com as palmeiras-imperiais na Praça Barão de

Campo Belo (Figura 8) e com outras permanências materiais do período cafeeiro (Miranda, 2017). A arborização paisagística contrasta com o avanço sobre a mata que deu lugar aos cafezais e revela camadas de poder inscritas no território. Ainda, na Praça Sebastião de Lacerda e em outros pontos da cidade, encontram-se chafarizes do século XIX que, para além de seu valor arquitetônico, remetem à provisão de água e podem ser interpretados patrimonial e ambientalmente (Monteiro, 2012).

Acerca da legibilidade (Tabela 6), Grinover (2007) afirma que uma cidade é hospitaleira quando disponibiliza uma leitura eficaz de seus aspectos históricos, culturais e ambientais, ou seja, depende da sua capacidade de contar histórias (Grinover, 2007). A legibilidade “tem como meta a compreensão, a sensibilidade e a responsabilidade do indivíduo para com o patrimônio vivenciado no momento da visita” (Medeiros & Haydu, 2018). Este caráter depende da espacialização inclusiva e democrática, celebrando as diferentes vozes (Grinover, 2021).

A disposição de informações de modo a permitir a legibilidade para o autoguiamento nos circuitos turísticos é básica e não acessível, fator que pode comprometer a “construção de significados adequados ao patrimônio visitado” (Medeiros & Haydu, 2018). Dessa forma, a acessibilidade implica a apresentação de ontologias que permitam a compreensão mais autêntica da história e cultura (Grinover, 2006). Vale ressaltar que Grinover (2019) suscita o retorno às experiências passadas para os sujeitos conhecerem a história e suas implicações diante da cidade (Grinover, 2019).

Tabela 6. Legibilidade dos atrativos turísticos em Vassouras–RJ

Legibilidade / Interpretação ambiental e patrimonial	Média por item avaliado
Interpretação mediada por um guia treinado	4
Trilha autoguiada	3,5
Informações dispostas de forma clara e objetiva	3,4
Uso de imagens ilustrativas	2,6
Disponibilidade de meios de interpretação acessíveis	1
Coleta de dados dos visitantes para pesquisa de melhoria contínua	2,25
Média de avaliação da legibilidade	2,79 (56%)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

A interpretação por guia ou mediação da visita não estava disponível em lugares como o Memorial Manoel Congo. Em termos de legibilidade, observou-se que referências às contribuições de pessoas escravizadas, quando presentes, tendem a aparecer de forma breve e frequentemente associadas ao trabalho e à violência, não como seres culturais com direito à

memória, característica encontrada também por Gagliardi (2023) em outras localidades do Vale do Paraíba. Além disso, embora a literatura registre a presença indígena naquele território (Alvarenga, 2022), essa dimensão raramente se converte no circuito turístico, sugerindo uma seleção de memórias que pode ser lida, conforme a colonialidade do poder (Quijano, 2005), como mais um sinal da hierarquização contemporânea de narrativas e sujeitos.

O Memorial Manoel Congo está fora do circuito turístico conforme pode ser constatado na Figura 1, de modo a confirmar a informação registrada por Miranda (2017) que adverte sobre a pressão por construções no seu entorno (Figura 9). A autora sugere a revisão da Portaria 12/86 para “preservar a ambiência e auxiliar a reduzir construções irregulares” no local do memorial (Miranda, 2017). Além da inserção de um contêiner sem aparente relação com o local, o banner disposto com a história de Manoel e dos outros que lutaram na Insurreição de 1838 estava desgastado em comparação à primeira visita (Figura 10).

Figura 9. Largo da Forca e com o Memorial Manoel Congo, 2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

Figura 10. Comparativo da integridade do informativo sobre Manoel Congo, Vassouras 2023-2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

O aprofundamento nas histórias locais para a avaliação da legibilidade permite conhecer aspectos da construção do Memorial Manoel Congo. O memorial foi inaugurado em 1996 no

antigo Largo da Força, local considerado uma herança difícil (Gagliardi, 2023), e foi ressignificado por meio de disputas por memória e reconhecimento. Segundo publicado na edição de 28 de setembro de 1996 do Jornal Tribuna do Interior, a construção do memorial se deveu a uma história local que afirmava que a cidade não voltaria a se desenvolver enquanto não reconhecesse as contribuições negras. O repasse da história rememora a resistência pela oralidade, conforme Lélia Gonzalez, para quem a memória da diáspora africana resistiu através da oralidade que integrou a cultura brasileira, conscientemente ou não (Gonzalez, 2020).

O jornal *Tribuna do Interior* (1996) classificou o memorial como uma capela “rústica como as senzalas”. Sua retórica inclui os barões, afirmando que “a beleza da cidade existe porque o negro escravo trabalhou, sofreu e fez, com os Barões do Café, com que Vassouras fosse importante no cenário nacional” (Tribuna do Interior, 1996). A publicação menciona a elite cafeeira, mesmo quando busca reconhecer o trabalho das pessoas escravizadas em um lugar construído à sua memória. Nessa direção, Lélia Gonzalez sustenta a crítica de que “o negro jamais recebeu os benefícios obtidos pelos demais setores (“brancos”) da sociedade brasileira” (Gonzalez, 2020, p. 41). À leitura de Quijano (2005), trata-se de um exemplo de como a colonialidade do poder pode persistir como hierarquização, tentando manter o protagonismo e legitimidade das elites na narrativa pública.

Na análise da formação d’O Povo Brasileiro (1995), Darcy Ribeiro a atribui a três matrizes: a indígena, a africana e a europeia. Sob um processo violento, cada povo deixou características somadas à formação de um país sociodiverso (Ribeiro, 1995). No entanto, há a formação de uma identidade pretensamente homogênea do povo brasileiro (Tolentino, 2018). A invenção dessa identidade junto ao patrimônio parece bem traduzida em Vassouras, cuja narrativa observada se esforça para se encerrar na imagem de quem detém mais poder.

O culto ao masculino também é marcante, sendo o feminino atrelado a períodos de desequilíbrio social e, por isso, associado ao papel normativo do cuidado e do lar. Portanto, o poder político é particular ao homem, mas não a qualquer homem, o espectro privilegiado é ainda mais recortado. Estão ocultas as mulheres, os operários e os explorados (Perrot, 2017).

Mbembe (2014) fala da invisibilização que nega a existência do outro como um exercício de poder sobre a narrativa que persiste no cerne do capitalismo (Mbembe, 2014). A legibilidade

observada durante este estudo suscita diferenças no tratamento de gênero e raça, evidenciadas pelos casarões, monumentos e placas, onde há o predomínio da “nobreza local”.

Na Câmara Municipal encontra-se a Galeria dos Barões, alvo de críticas do podcast Johnny Cast, disponibilizado no Canal do YouTube da Prefeitura Municipal de Vassouras, com recursos da Lei Paulo Gustavo. A mesma discussão refletiu também sobre o pseudônimo de “princesinha do Vale”, atrelado a Vassouras, entendendo que a beleza da cidade não deve encobrir as feridas (ainda abertas) do passado (Canal da Prefeitura de Vassouras, 2024).

O Johnny Cast realizou episódios acerca da história de Manoel Congo e Marianna Crioula. Capítulo onde se destaca a entrevista do professor Luiz Henrique Rosa, que realiza um programa de turismo pedagógico com os alunos. A visita ao Memorial Manoel Congo com os alunos é feita anualmente em 6 de setembro, data em que Manoel foi enforcado. Demonstra-se uma importante finalidade do turismo enquanto ferramenta pedagógica, que possibilita o conhecimento de histórias de resistência, como a de Manoel Congo, Marianna Crioula, Epifânio Moçambique e outras figuras importantes da Insurreição de 1838, uma das revoluções mais marcantes da história brasileira (Canal da Prefeitura de Vassouras, 2024).

Ao traçar caminhos decoloniais para a ecologia, Malcolm Ferdinand (2022, p. 27) centraliza o problema da crise ecológica em uma dupla fratura, ambiental e colonial, que sob “eurocentrismo religioso, cultural e étnico” foi base para o uso da terra e das pessoas aos serviços imperialistas. Interessa-nos pensar a atribuição de valor às pessoas conforme a sua classe, cor, posse, origem. Ao colonizador, homem, branco, rico, mais valor é atribuído e maior é o seu poder de “utilizar” os demais. As mulheres, ainda que da metrópole, se encontram no mais baixo nível da escalada de valor, assim como as pessoas racializadas, com deficiência, homossexuais, pobres, idosos e camponeses (Ferdinand, 2022, p. 27).

Essas divisões são refletidas em diversos setores da sociedade, como o turismo e o patrimônio. A legibilidade oferecida no município de Vassouras atravessa essa fratura proposta por Ferdinand (2022) e sedimenta que a colonialidade “perdura até hoje, reforçada pelos mercados liberais e pela economia capitalista” (Ferdinand, 2022, p. 27).

O processo histórico cafeeiro foi objeto de estudo de muitos autores. Darcy Ribeiro escreveu que as fazendas escravistas irradiavam do Vale do Paraíba, com comunidades de até 2 mil indivíduos (Ribeiro, 1995, p. 394). No Censo de 1872, Vassouras tinha 39.253 habitantes, dos

quais $\frac{3}{4}$ eram pessoas negras; os indígenas ou mestiços somavam 117 pessoas (Stein, 1990, p. 152). O processo de patrimonialização e a interpretação turística não refletem a composição social, nem a investida sobre a natureza para plantar café que legaram terras “abandonadas ao capim, ervas daninhas e gado”, corpos explorados e exauridos (Stein, 1990, p. 337).

A fratura colonial está expressa mesmo após a morte. O cemitério da Irmandade Nossa Senhora da Conceição de Vassouras guarda um dos mistérios locais, a Flor de Carne, no túmulo do Monsenhor Rios. Fontes bibliográficas acerca do Monsenhor caracterizam-no como um homem simples e que não ficava indiferente ao sofrimento das pessoas escravizadas. Após o seu falecimento, em 1875, o vigário foi enterrado em uma cova rasa e, a pedido dele, envolto somente em uma mortalha de algodão. No mesmo ano, a flor teria desabrochado sob um aspecto vermelho-sangue e exalando um forte cheiro de carne. Ela ocorre anualmente, há mais de 100 anos, atraindo curiosos e pedidos de milagres (Lacerda de Souza & Silva, 2022).

Em relação ao cemitério clandestino onde eram enterradas as pessoas escravizadas, Borges e Reis (2015) relataram o estado de abandono desse terreno que, segundo os mesmos, se localiza anexo ao cemitério oficial. Silva Viana (2011) também expressou essa relação de poder que se entrelaça entre a vida e a morte, indicando uma escassez de registros sobre o destino dos corpos dos escravizados.

É inegável a presença do mercado capitalista que elege a narrativa e a alimenta para benefício da figura homogênea por quem os mapas são desenhados (Ferdinand, 2022). A legibilidade, portanto, reproduz o processo de tombamento, no qual Raul Fernandes relatou que a paisagem expressa pelo conjunto do patrimônio material e natural reverberaria “a memória da nobreza rural do café no século XIX” (Miranda, 2017, p. 69).

A narrativa turística é desafiada pela existência e resistência mesmo nos silêncios. Os silêncios são derivados das escolhas dos objetos, imagens e narrativas realizadas no processo de patrimonialização tanto em museus quanto em cidades históricas. Seu desvelamento faz parte da gestão e interpretação mais democrática do patrimônio (Tamaso, 2005).

As placas das ruas do centro histórico, que tanto fazem o papel de sinalização externa quanto auxiliam no reforço de nomes e simbolismos, celebram em parte os nomes da aristocracia cafeeira e seus descendentes, sinal da colonialidade de poder expressa na continuidade da qual

se beneficia o discurso turístico. No entanto, o detalhe sinuoso que decora a parte superior dessas placas poderá aguçar o olhar para outras influências (Figura 11).

Figura 11. Placas de sinalização de ruas, Vassouras, 2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

A partir dos detalhes sinuosos, rememorou-se a simbologia adinkra. Segundo os estudos de Nascimento e Gá (2022), os adinkra são símbolos ideográficos da civilização Ashanti, atualmente Gana. A palavra “adinkra” significa “adeus” e a sua simbologia incorpora a história, filosofia e valores culturais desse povo. Os adinkra foram encontrados na porta do principal cemitério local (Figura 12) e em outros prédios históricos, trazendo mensagens na materialidade, similarmente aos achados de Brito (2024) ao estudar disputas de narrativa em Ouro Preto–MG.

23

Figura 12. Símbolos encontrados no portão do Cemitério da Irmandade de Nossa Senhora da Conceição de Vassouras, Vassouras, 2024



Fonte: Elaboração Própria (2024).

O símbolo observado com maior frequência em Vassouras é o Sankofa (Figura 13), cujo significado diz que “nunca é tarde para voltar e apanhar o que ficou atrás” (Nascimento e Gá, 2022), uma reflexão sobre o olhar para o passado para conceber o futuro.

Figura 13. Coletânea de formas em que se apresenta o adinkra Sankofa



Fonte: Nascimento & Gá (2022).

Os adinkra são uma linguagem de povos da Costa da Mina, com domínio da extração e manejo do ouro, atividade que ocorreu por muito tempo nas Minas Gerais e cuja queda intensificou o povoamento do Vale do Paraíba. A referência a Ouro Preto no estudo de Brito (2024), por tratar de uma disputa de narrativa em uma cidade histórica, nos permite situar o caso de Vassouras em um debate amplo sobre patrimônio, memória e silenciamentos. Portanto, os africanos trouxeram consigo a expertise no manejo de metais, tendo em Vassouras o próprio Manoel Congo, ferreiro, como um exemplo. Os adinkra dialogam com a noção de legibilidade segundo Grinover (2021), sendo representantes de vozes que compuseram a construção local e ainda reverberam, ainda que, durante as visitas que compuseram este estudo, não foram encontradas interpretações turísticas formais.

24

Para buscar mais respostas, na categoria “Incorporação de elementos da cultura local na experiência turística” (Tabela 7), investigou-se o uso de ingredientes produzidos localmente e a produção associada ao turismo. Observou-se forte reverberação do café na oferta e nas narrativas turísticas. Em diversos casos, a apresentação do ciclo cafeeiro tende a dissociar o produto de sua historicidade marcada por violência, escravização e impactos ambientais, favorecendo a celebração da elite cafeeira. Mais um sinal da seleção narrativa, compreendida por Quijano (2005) como expressão contemporânea da colonialidade enquanto padrão de poder que hierarquiza quais os sujeitos protagonistas das histórias contadas.

Tabela 7. Incorporação de elementos da cultura local na experiência turística em Vassouras – RJ

Incorporação de elementos da cultura local na experiência turística	Média por item avaliado
Uso de ingredientes produzidos localmente	3,6
Produção associada ao turismo/souvenirs	3,3
Média de avaliação da identidade local	3,45 (69%)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

As feiras são locais simbólicos na circulação de produtos vassourenses. Os principais produtos associados ao turismo têm, em suas embalagens, a impressão de imagens de pontos turísticos, vassourinhas e sacos de café. Apesar da conexão solidificada pelo passado econômico, a identidade é um processo dinâmico, que assume significados a partir da interação com o

ambiente urbano, como é lido e interpretado (Hall, 2003; Grinover, 2021). Nesse sentido, o turismo desempenha um papel fundamental na construção de narrativas (Grinover, 2021). A ideia de hospitalidade informada como o suporte disponibilizado pelas autoridades para moradores e turistas traduz bem como a identidade turística local foi construída com base no passado cafeeiro. No entanto, há espaço para novas interpretações (Grinover, 2006).

A atividade turística da cidade é beneficiada por essa conexão gastronômica e a mistura com outros elementos culturais ocupa a agenda anual de eventos, como o Festival Delícias do Vale do Café. A comensalidade é tida como uma das maiores expressões culturais capazes de prover hospitalidade e perpassa elementos de memória social, aproximando moradores e turistas (De Andrade Oliveira et al., 2020). Os valores postos e comunicados à mesa através da alimentação podem representar um importante elemento de autenticidade (Martinelli, 2021).

Quanto à Hospitalidade Virtual, muitos atrativos locais contam somente com o canal de comunicação disponibilizado pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo, o, já mencionado, *Visite Vassouras*. Este site concentra resumos sobre a história, atrativos, gastronomia, hospedagem e demais informações turísticas. Até o acesso realizado no dia 7 de junho de 2024, não havia ferramentas de acessibilidade (*Visite Vassouras*, n.d.).

A hospitalidade acontece na diversidade de interações humanas, sejam físicas ou virtuais (Camargo, 2019). Logo, promover a acessibilidade no meio virtual também faz parte de uma experiência hospitaleira e, para tal, o autor ressalta a importância de possuir um sítio eletrônico que ofereça legibilidade. Entretanto, em parte dos atrativos visitados, não se identificaram canais próprios e atualizados, o que limitou a avaliação deste quesito e reforça a dependência de um portal centralizado para informações básicas.

A disponibilização de informações externas pode ser uma alternativa de comunicação com o público, muitas vezes gratuita, em plataformas como *Google*, *Instagram* e *Facebook*. Essa alternativa obteve o melhor desempenho na avaliação da hospitalidade virtual (Tabela 8), cujo destaque é o auxílio de uma ferramenta de comunidade do *Google* chamada *Local Guide* (Guia Local, em tradução literal).

Apesar de não possuírem *site* próprio, há uma maior ocupação de espaços nas mídias sociais e mecanismos de pesquisa. As respostas às dúvidas, avaliações e comentários em sites externos não são feitas, em sua maioria, pelas empresas ou quaisquer outros mantenedores, mas pelos

Local Guides. Trata-se de uma comunidade global de pessoas que visitam e escrevem suas impressões em avaliações, compartilham fotos, respondem a perguntas, adicionam ou editam lugares e verificam fatos no *Google Maps*. Essa prática existe em mais de 40 países e diversos idiomas (Google, n.d.). O suporte virtual dado pelos habitantes ou por outros visitantes estava, de certa forma, previsto por Grinover (2006).

Tabela 8. Atenção às opiniões públicas e informações externas dos serviços de restauração, museus e outros atrativos turísticos em Vassouras – RJ

Opiniões públicas e informações externas	Média por item avaliado
Atualização de informações em plataformas externas ao site (mecanismos de pesquisa)	4
Respostas às avaliações e comentários em sites externos	2,07
Mídias sociais e outras plataformas	4,1
Atualização de informações em Redes Sociais	2,92
Média de avaliação de opiniões públicas e informações externas	3,27 (65%)

Fonte: Elaboração Própria (2023).

Em suma, a hospitalidade em Vassouras se revela em um cenário complexo, onde muito mais do que cortesia, é possível realizar um enlace entre acessibilidade, legibilidade e identidade cultural em diversos pontos. O passado histórico marcado pela opulência do café molda como a hospitalidade é vivenciada hoje. No entanto, conforme Grinover (2007), a hospitalidade urbana é um campo em constante construção. A legibilidade pode revisitar personagens apagados e diversificar a representatividade turística local, ajudando a fazer justiça sobre a memória das pessoas que contribuíram para o desenvolvimento socioeconômico de Vassouras e municípios vizinhos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação da hospitalidade em atrativos, estabelecimentos e espaços de uso público de Vassouras evidenciou que o bem-receber, no contexto urbano-turístico, depende de dimensões materiais e simbólicas que se articulam no cotidiano da cidade. Em termos gerais, observaram-se bons resultados associados à infraestrutura básica, higiene e aspectos do atendimento; por outro lado, persistem desafios relacionados à acessibilidade e à legibilidade, sobretudo no que se refere à diversificação de informações e à representatividade de narrativas no discurso turístico.

A partir dos dados coletados e do diálogo estabelecido com fontes bibliográficas e históricas, foi possível refletir criticamente sobre como a hospitalidade é produzida e comunicada, bem como sobre quem é incorporado (ou silenciado) nos dispositivos de interpretação do patrimônio. Muito desta interpretação se deve à leitura da colonialidade sobre a América Latina proposta por Quijano (2005).

Ao sistematizar evidências empíricas e discutir suas implicações para a experiência turística, o estudo também busca contribuir para o acúmulo de conhecimento e o fortalecimento da pesquisa em turismo no Brasil e para o debate sobre a hospitalidade como componente da gestão de serviços e da qualidade da experiência, pois ela não se esgota na simpatia e na boa estrutura.

Os resultados demonstraram que a cidade possui bom estado de conservação e higiene em parte dos atrativos, bem como características hospitaleiras no atendimento e na interação entre moradores e visitantes. No entanto, também revelaram limitações do ponto de vista da acessibilidade, dadas as barreiras de mobilidade presentes em edificações históricas e espaços públicos, e da legibilidade, principalmente no tocante à diversidade de informação e mediação interpretativa.

Do ponto de vista gerencial, esses achados sinalizam a importância de ações de planejamento e melhoria contínua — como padronização e atualização de informações ao público, qualificação do atendimento e integração de soluções de acessibilidade possíveis em sítios históricos — para sustentar a qualidade da experiência sem perder de vista a dimensão cidadã da hospitalidade. Mesmo quando a narrativa se volta para os povos escravizados, a figura dos barões do café retorna com frequência aos enunciados, postos como protagonistas ou referências de prestígio, o que sugere a persistência da colonialidade de poder nos discursos turísticos e reforça a abertura para outras dinâmicas de interpretação patrimonial e turística atenta à pluralidade de memórias e públicos.

Há que se reconhecer um esforço de resignificação em direção à pluralidade, trazendo nomes como Manoel Congo e Marianna Crioula aos circuitos turísticos e seu entorno. Entretanto, parte dessa resistência permanece na imaterialidade ou aparece de forma pouco interpretada na materialidade, como nos símbolos adinkra observados. Tais indícios reforçam a possibilidade de

aprofundar práticas de mediação e interpretação patrimonial que ampliem a legibilidade e a representatividade das narrativas locais.

Destarte, o turismo em Vassouras se mostra repleto de experiências pautadas em um padrão que reforça a imagem da elite cafeeira e confere ao café centralidade interpretativa que, em vários momentos, sobrepõe outras matrizes da formação social local. Diante disso, conclui-se haver potencial para revisitar aspectos históricos e culturais a partir de inventários da oferta turística e de ações que envolvam participação comunitária, valorização da diversidade, preservação do patrimônio e promoção de educação ambiental e patrimonial. Como limitação, este estudo não investigou de modo aprofundado os processos de concepção, comercialização e governança dos roteiros turísticos (por exemplo, quem os elabora, quem os vende e como a comunidade se relaciona com tais narrativas). Em nossas visitas, encontramos somente uma agência local que comercializa visitas nas fazendas de café.

A literatura aponta que a hospitalidade urbana tem como pressupostos a identidade, a legibilidade, a acessibilidade e a urbanidade. Neste trabalho, encontraram-se mais resultados regulares na legibilidade, especialmente quando as histórias de resistência negra vão surgindo através da leitura e fica aparente que elas não foram contempladas pela narrativa do turismo. A legibilidade se mostra um campo com múltiplos usos para a cidade de Vassouras, na construção de um ambiente hospitaleiro ao promover diversas vozes, assim como a hospitalidade se mostra um campo múltiplo, que pode dialogar com aspectos históricos para prover cidadania e bem-estar aos moradores e visitantes.

Descortinar histórias invisibilizadas e mantê-las nas possibilidades de interpretação é, além de um importante meio de educação patrimonial, uma forma de não normalização de situações históricas de violência. Aliando-se ao fomento cultural da comunidade, o turismo poderá se tornar uma atividade mais comprometida com a inclusão social através da experiência. Entre as limitações desta pesquisa, destacam-se: (i) a adoção de observação participante, sem realização de inventário técnico-normativo detalhado de acessibilidade; (ii) a necessidade de maior tempo de imersão para avaliar aspectos relacionais, como tratamento igualitário entre nativos e turistas; e (iii) a ausência de levantamento sistemático do perfil de origem dos visitantes, o que restringe inferências sobre demandas por sinalização e atendimento em outros idiomas. Recomenda-se, em trabalhos futuros, combinar métodos (por exemplo, análise documental de políticas e programas locais, entrevistas com atores do turismo, e dados de fluxo/segmentação

da demanda) para aprofundar a compreensão da hospitalidade urbana e suas implicações no cotidiano dos moradores.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

REFERÊNCIAS

- Aggett, B. G., & Van de Leur, W. (2019). 'Building on the power of the past': The production and politics of heritage on a Dutch Caribbean island. *International Journal of Heritage Studies*, 26(6), 589–602. [Link](#).
- Albers, C., Sidegum Renner, J., & Barth, M. (2023). Acessibilidade em cidades brasileiras: Entre o descaso que segrega e o ideal que inclui. *PIXO – Revista de Arquitetura, Cidade e Contemporaneidade*, 6(23), 274–291. [Link](#)
- Alvarenga, F. de M. (2022). Por um Vale do Paraíba indígena: Conflitos étnicos e a transformação da propriedade dos índios em Valença (1780–1835). *Revista de História*, 181, 1–45. [Link](#)
- Bauman, Z., & Donskis, L. (2014). *Cegueira moral: A perda da sensibilidade na modernidade líquida* (1ª ed.). Zahar.
- Borges, M. F., & Reis, T. S. dos. (2015). Vestígios da memória: O cemitério de escravos da Freguesia de Nossa Senhora da Conceição de Vassouras, 1848–1888. In *Anais do XVIII Simpósio Nacional de História*. Florianópolis, SC. [Link](#)
- Brito, G. M. (2024). Ouro Preto e as disputas à narrativa colonial: Um olhar sobre a herança africana através do patrimônio cultural. *Revista Eletrônica Trilhas da História*, 13(26). [Link](#)
- Camargo, L. O. de L. (2019). Hospitalidade, turismo e lazer. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 13(3), 1–15. [Link](#)
- Camargo, L. O. de L. (2008). A pesquisa em Hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, 5(2), 15–51.
- Canal da Prefeitura de Vassouras. (2024). *Lei Paulo Gustavo Vassouras – Podcast Manoel Congo e Marianna Crioula EP. 2: Edson Souza* [Vídeo]. YouTube. [Link](#)
- Cappellano dos Santos, M. M., & Perazzolo, O. A. (2012). Hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 6(1), 3–15.
- Castelli, G. (2010). *Hospitalidade: A inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços*. Saraiva.

- Cruz-Neto, O. (2016). O trabalho de campo como descoberta e criação. In M. C. Minayo, S. F. Deslandes, & R. Gomes (Orgs.), *Pesquisa social: Teoria, método e criatividade* (pp. 51–66). Vozes.
- De Andrade Oliveira, C. K., Melo da Cunha, S., Almeida Gomes Dantas, A., Cavalcante, M. B., & Moreira, S. A. (2020). Hospitalidade no Buraco da Catita: Música e comensalidade como opção de lazer em Natal/RN, Brasil. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 9(1), 148–171. [Link](#)
- Ferdinand, M. (2022). *Uma ecologia decolonial: Pensar a partir do mundo caribenho*. Ubu Editora.
- Gagliardi, C. M. R. (2023). Narrativas turísticas de paisagens escravistas: Práticas de memória na interpretação do patrimônio cultural do Vale do Paraíba, SP. *Anais do Museu Paulista: História e Cultura Material*, 31, 1–26. [Link](#)
- Gonzalez, L. (2020). A mulher negra na sociedade brasileira: Uma abordagem político-econômica. In L. Gonzalez, *Por um feminismo afro-latino-americano: Ensaio, intervenções e diálogos* (pp. 39–52). Companhia das Letras.
- Google. (n.d.). *Sobre o Local Guides*. [Link](#)
- Grinover, L. (2006). A hospitalidade urbana: Acessibilidade, legibilidade e identidade. *Revista Hospitalidade*, 3(2), 29–50. [Link](#)
- Grinover, L. (2007). A hospitalidade, a cidade e o turismo. Aleph.
- Grinover, L. (2013). Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: Novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 3(1), 16–24. [Link](#)
- Grinover, L. (2019). Nós, a cidade, a hospitalidade. *Rosa dos Ventos*, 11(1), 224–234. [Link](#)
- Grinover, L. (2021). *A cidade, nós e a hospitalidade* [Recurso eletrônico]. Educ. [Link](#)
- Hall, S. (2003). *Da diáspora: Identidades e mediações culturais*. Editora UFMG; Representação da UNESCO no Brasil.
- Ignarra, L. R. (2003). *Fundamentos do turismo*. Pioneira Thompson Learning.
- Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). (2014). *Mobilidade e acessibilidade urbana em centros históricos* (S. B. Ribeiro, Org.). Iphan.
- Instituto São Fernando (ISF). (n.d.). *Programas*. [Link](#)
- Lacerda de Souza, V., & Silva, J. A. (2022). Monsenhor Rios: Uma história de devoção e simplicidade. *Revista Internacional de Folkcomunicação*, 20(45), 222–243. [Link](#)
- Martinelli, L. (2021). Sovando uma autenticidade alimentar: Relações genuínas entre o turismo e o patrimônio. *Revista Mangút: Conexões Gastronômicas*, 1(2), 164–171. [Link](#)

- Mbembe, A. (2014). *Crítica da razão negra*. Editora Antígona.
- Medeiros, D. M. da S., & Haydu, V. B. (2018). Interpretação ambiental à luz dos princípios da Análise do Comportamento: Contribuições para Educação Ambiental. *Perspectivas em Análise do Comportamento*, 9(1), 43–59. [Link](#)
- Miranda, K. (2017). *Sítio histórico urbano de Vassouras-RJ e entorno: projeto de uma única cidade* [Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro]. Repositório UFRJ. [Link](#)
- Monteiro, A. F. (2012). Vassouras – origens do povoado até o centenário de elevação a cidade. *Mosaico: Revista Multidisciplinar de Humanidades*, 3(2), 29–46. [Link](#)
- Moreira, S. A., Melo, S., Moraes, J. V. V., & Oliveira, S. D. (2021). Escala para avaliação da hospitalidade em meios de hospedagem e em serviços de restauração. In F. P. Cerdera & P. G. Freitas (Orgs.), *Cidade, espaço e tempo* (pp. 108–120). Editora E-publicar. [Link](#)
- Nascimento, E. L., & Gá, L. C. (2022). *Adinkra: Sabedoria em símbolos africanos*. Cobogó; Ipeafro.
- Nogueira Duarte, T. E. P., Angeoletto, F., Richard, E., Vacchiano, M. C., Leandro, D. da S., Bohrer, J. F. C., Leite, L. B., & Maciel Corrêa Santos, J. W. (2017). Arborização urbana no Brasil: Um reflexo de injustiça ambiental. *Terr@ Plural*, 11(2), 291–303. [Link](#)
- Perrot, M. (2017). *Os excluídos da história: Operários, mulheres e prisioneiros* (M. S. M. Bresciani, Sel. & D. Bottmann, Trad.). Paz e Terra.
- Portela, L. S., Silva Junior, I. V., Nascentes, A. L., & Campos, D. V. B. (2010). Levantamento das atividades potencialmente poluidoras do município de Vassouras, RJ – Brasil. *Boletim do Observatório Ambiental Alberto Ribeiro Lamego*, 4(1), 153–163. [Link](#)
- Prefeitura de Vassouras. (2024, 10 de maio). *7 anos de criação da Feira do Produtor*. Comunicação Prefeitura de Vassouras. [Link](#)
- Quijano, A. (2005). Colonialidade do poder, eurocentrismo e América Latina. In E. Lander (Org.), *A colonialidade do saber: Eurocentrismo e ciências sociais / Perspectivas latino-americanas*, 107–126. CLACSO – Conselho Latino-Americano de Ciências Sociais.
- Ramesh, P. (2023). Public monuments, palliative solutions? Political geographies of memory in Goa, India. *History and Anthropology*, 35(5), 1288–1317. [Link](#)
- Ribeiro, D. (1995). *O povo brasileiro: A formação e o sentido do Brasil*. Companhia das Letras.
- Santos, G. C. (2025). Mapa de localização: área de interesse turístico em Vassouras. Mapa. Elaboração própria.
- Silva Viana, I. (2011). Morte escrava em Vassouras: Hierarquias, simbolismo e poder no Oitocentos. In *Anais do XXVI Simpósio Nacional de História – ANPUH* (São Paulo, julho 2011). [Link](#)

- Stein, S. (1990). *Vassouras, um município brasileiro do café, 1850–1900* [Obra original publicada em 1957]. Nova Fronteira.
- Tamaso, I. (2005). Dossiê patrimônio cultural: Apresentação. *Sociedade e Cultura*, 8(2), 7–12. Universidade Federal de Goiás. [Link](#)
- Tolentino, Á. B. (2018). Educação patrimonial decolonial: Perspectivas e entraves nas práticas de patrimonialização federal. *Sillogés*, 1(1). [Link](#)
- Prefeito consagra primeiro memorial ao negro no interior do Estado do Rio de Janeiro. (1996, 28 de setembro). *Tribuna do Interior*. Exemplar de jornal impresso consultado no acervo do Arquivo Público Municipal de Vassouras e exposto no Centro Cultural Cazuza em 2023.
- Van Rheenen, D., & Roberson, R. (2023). Roving consumers of pleasure: At the conceptual intersection of sport tourism and sex tourism. *Journal of Sport & Tourism*, 27(2), 111–122. [Link](#)
- Vassouras. (2023). Projeto “Vassouras Conectada” oferece Wi-Fi gratuito em vários pontos da cidade. [Link](#)
- Visite Vassouras. (n.d.). *Nossa história*. [Link](#)