

Cariocas são “bacanas”? Os sentidos de hospitalidade pela lente dos residentes do Rio de Janeiro

Are Cariocas “cool”? The senses of hospitality through the lens of Rio de Janeiro residents

¿Son los cariocas "cool"? Los sentidos de la hospitalidad a través de la lente de los residentes de Río de Janeiro

Kaarina Barbosa Virkki¹
Marta de Azevedo Irving²
Marcelo Augusto Gurgel de Lima³

Este artigo foi recebido em 02 de julho de 2024 e aprovado em 16 de setembro de 2024

Resumo: Ao interpretar o turismo como prática social que se expressa na dinâmica relacional entre residentes e visitantes, os estudos sobre hospitalidade podem ter importantes rebatimentos na decodificação do próprio fenômeno turístico no contexto global. Nesse sentido e a partir dessa inspiração, a presente pesquisa incide sobre o tema da hospitalidade e tem como objetivo investigar como o residente da cidade e Região Metropolitana do Rio de Janeiro se percebe como anfitrião na relação de hospitalidade com o visitante na cidade. De abordagem qualitativa, com base em levantamento bibliográfico e documental para contextualização dos temas de interesse da pesquisa e com a complementação de campo, o estudo se baseou ainda na aplicação de 88 questionários online semiestruturados, direcionados aos residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, a partir de sua adesão colaborativa e voluntária, entre janeiro e abril de 2022. Com esse enfoque, a pesquisa buscou contribuir para os estudos sobre hospitalidade social e urbana que priorizem a perspectiva do anfitrião. Os resultados obtidos parecem confirmar que os residentes da cidade nutrem, em geral, uma relação cordial e alegre com os visitantes. Porém, a insatisfação com as questões relacionadas principalmente ao sentimento de insegurança e precária infraestrutura na cidade tendem a afetar essa dinâmica.

Palavras-chave: Hospitalidade. Residentes. Turismo. Rio de Janeiro.

Abstract: When interpreting tourism as a social practice that is expressed in the relational dynamics between residents and visitors, studies on hospitality can have important implications in decoding the tourist phenomenon in the global context. In this sense, this research focuses on the theme of hospitality and aims to investigate how residents of the city and Metropolitan Region of Rio de Janeiro perceive themselves as hosts in the hospitality relationship with city visitors. With a qualitative approach, based on a bibliographic and documentary survey to contextualize the topics of interest in the research and with field complementation, the study was also based on the application of 88 semi-structured online questionnaires, aimed at residents of the city and the Metropolitan Region of Rio de Janeiro, with collaborative and voluntary membership, between January and April 2022. Moreover, the research sought to contribute to studies on social and urban hospitality, which prioritize the host's perspective. The results obtained confirm that the city's residents generally have a cordial and happy relationship with visitors. However, dissatisfaction with issues related mainly to the feeling of insecurity and precarious infrastructure in the city tend to affect this dynamic.

Keywords: Hospitality. Residents. Tourism. Rio de Janeiro.

Resumen: Al interpretar el turismo como una práctica social que se expresa en la dinámica relacional entre residentes y visitantes, los estudios sobre hospitalidad pueden tener implicaciones importantes para decodificar el fenómeno turístico en el contexto global. En este sentido y a partir de esa inspiración, esta investigación se centra en el tema de la hospitalidad y tiene como objetivo investigar cómo los residentes de la ciudad y de la Región Metropolitana de Río de Janeiro se perciben como anfitriones en la relación de hospitalidad con los visitantes de la ciudad. Con un enfoque cualitativo, basado en un levantamiento bibliográfico y documental para

¹**Formação/curso:** Mestrado em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social (IP/UFRJ). **Instituição:** Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro – RJ, Brasil. **E-mail:** kaarina.virkki@gmail.com

²**Formação/curso:** Doutorado em Ciências Sociais (USP/São Paulo). **Instituição:** Pesquisadora Senior do Programa Eicos/IP, PPEd/IE e CBAE/FCC; INCT-PPED/CNPq - Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro – RJ, Brasil; Professora Convidada - Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Minas Gerais – MG, Brasil / Bolsista Senior CNPq. **E-mail:** marta.irving@mls.com.br

³**Formação/curso:** Doutorado em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social (IP/UFRJ). **Instituição:** Professor na Universidade Estadual de Goiás, Goiânia – GO, Brasil. **E-mail:** marceloaglima@gmail.com

contextualizar los temas de interés de la investigación y con complementación de campo, el estudio también se basó en la aplicación de 88 cuestionarios semiestructurados en línea, dirigidos a residentes de la ciudad y la Región Metropolitana de Río de Janeiro, a partir de su membresía colaborativa y voluntaria, entre enero y abril de 2022. Con ese enfoque, la investigación buscó contribuir a estudios sobre hospitalidad social y urbana, que prioricen la perspectiva del anfitrión. Los resultados obtenidos parecen confirmar que los habitantes de la ciudad mantienen, en general, una relación cordial y feliz con los visitantes. Sin embargo, la insatisfacción con cuestiones relacionadas principalmente con la sensación de inseguridad y precariedad de la infraestructura en la ciudad tiende a afectar esta dinámica.

Palabras Clave: Hospitalidad. Residentes. Turismo. Río de Janeiro.

1 Introdução

A noção de hospitalidade envolve diversas nuances teóricas no campo dos estudos sociais, sendo que o principal enfoque dirigido ao tema que tem incidido nos últimos anos é a dinâmica da interação entre anfitriões e visitantes. Por envolver e ter como foco central as relações interpessoais, complexas e diversas, o estudo sobre hospitalidade se configura em “mais do que um campo de estudo previamente delimitado como ocorre nas ciências puras e aplicadas” (CAMARGO, 2015, p. 48). Os aportes teóricos envolvidos nesse complexo debate, ao incidirem sobre sentidos diversos que perpassam as subjetividades, o dom e o território, permitem, portanto, um exercício interdisciplinar na decodificação das nuances envolvidas.

Tendo como pano de fundo a polissemia que envolve os sentidos de hospitalidade, Sansolo e Burszryn (2009) argumentam que o termo pode ser interpretado segundo duas vertentes. Uma mais instrumental, entendida pelo viés de mercado, ligada aos serviços ofertados aos viajantes, tais como hospedagem, alimentação, entretenimento e transporte. E outra que compreende hospitalidade em sua dimensão relacional e de troca humana no cotidiano do encontro entre diferentes; é essa segunda vertente que inspira o presente artigo.

A noção de hospitalidade é entendida por meio de uma perspectiva polissêmica que parte de múltiplas possibilidades de estudo sobre o tema tanto no plano teórico como empírico. Nesse caso, as práticas e relações sociais que se configuram nas relações de hospitalidade constituem o foco deste estudo.

Nesse contexto, hospitalidade é compreendida como fato social do cotidiano, traduzida pela nuance subjetiva na relação entre dar-receber-retribuir. Logo, é traduzida como prática relacional multifacetada, conforme o argumento de Camargo (2015), que discute a abrangência de situações caracterizadas pelo sentido de hospitalidade no cotidiano, seja no ritual de visitar e receber, confraternizar e nas formas virtuais de contato entre anfitriões e visitantes. Para o autor, os sentidos de hospitalidade se traduzem nas diferentes ações do cotidiano, envolvendo uma abrangência de situações que se expressam no convívio social.

Esse fato, no contexto dinâmico e interativo da hospitalidade, traduz-se como um ritual de troca, “em que muito mais importante é o encontro do que propriamente as rotinas operacionais envolvidas no ato de receber” (IRVING, 2008, p.65). E este encontro se expressa nas culturas, nos territórios e nas práticas sociais, abrigando, portanto, questões de ordem epistemológica, religiosa, organizacional ou mercadológica (SPOLON, 2009).

Ao transpor esse debate para o contexto da cidade do Rio de Janeiro, foco de interesse para a presente pesquisa, a temática da hospitalidade representa um campo fértil para inúmeros outros estudos, sendo a própria cidade entendida como um espaço destinado ao uso coletivo, apropriada socialmente pelo cidadão, pelo residente, pelo visitante e turista. Trata-se de uma metrópole cosmopolita, qualificada recorrentemente por diversos adjetivos, de destacado valor cultural e natural com inúmeros títulos a ela atribuídos nos últimos anos, como Patrimônio Cultural e Natural Mundial da UNESCO (IPHAN, 2012) e “cidade mais feliz do mundo” (FORBES, 2009), o que justifica a escolha da cidade de Rio de Janeiro como foco de pesquisa. Também em função desse contexto, a população da cidade vem adquirindo protagonismo no debate em curso, sendo frequentemente qualificada como hospitaleira, mesmo se historicamente marcada pela violência urbana e pelas desigualdades sociais, que caracterizam também o imaginário a ela associado.

Uma “Cidade Partida” (DE ALMEIDA; NAJAR, 2012) com contrastes marcantes e uma paisagem urbana reconhecidamente única, a torna um dos destinos turísticos mais atrativos do Brasil e do mundo. Além de ser o destino mais visitado no país e considerando a demanda internacional motivada pela prática do lazer, segundo o Anuário Estatístico de Turismo – 2021 (Ano Base 2020) do Ministério do Turismo (MTur, 2022), a cidade figura também entre as mais visitadas do Brasil para negócios, eventos e outros motivos. Ou seja, o qualificativo de “porta de entrada do Brasil” se justifica por sua posição de destaque nas estatísticas oficiais de turismo do país, em função de uma extensa gama de atrativos turísticos e opções de entretenimento (IRVING *et al.*, 2011).

Além disso, “a qualidade da hospitalidade carioca parece representar um diferencial para o turismo” (IRVING *et al.*, 2011, p. 429). E, nesse sentido, a população da cidade deveria ter um papel essencial na formulação e implementação de políticas públicas de turismo que, por pressuposto, deveriam articular a qualidade da experiência do visitante à qualidade de vida do anfitrião (IRVING, 2009).

Partindo da contextualização apresentada, o presente artigo tem como objetivo investigar como o residente da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro se percebe como anfitrião na relação de hospitalidade com o visitante na cidade. E, ainda, em uma alusão à canção da cantora e compositora Adriana Calcanhotto (1994), em que ela qualifica os cariocas como “bonitos”, “espertos”,

“alegres”, “modernos”, “bacanas”, dentre tantos outros qualificativos, o presente artigo se inspira nessa miscelânea de adjetivos para buscar compreender como este residente se entende como carioca e como anfitrião. Nesse movimento, busca-se também responder à seguinte questão: Como as trocas entre os residentes e os visitantes são entendidas pelos próprios anfitriões do destino?

Para tal foi realizada pesquisa exploratória de abordagem predominantemente qualitativa, com base em levantamento bibliográfico e documental, que envolveu um estudo de campo complementar por meio da aplicação de 88 questionários on-line semiestruturados⁴ entre os meses de janeiro e abril de 2022, direcionados aos residentes da cidade e Região Metropolitana do Rio de Janeiro, por meio de sua adesão voluntária.

Assim, este artigo parte da contextualização teórica a respeito dos significados de hospitalidade social e o imaginário sobre a cidade do Rio de Janeiro e seu habitante para, então, apresentar a análise e discussão dos dados obtidos por meio da pesquisa de campo, dando prioridade ao olhar do residente sobre como ele interpreta a relação com os visitantes. Desta forma, com a presente pesquisa espera-se poder contribuir para a compreensão do significado de hospitalidade, tendo o carioca como porta-voz. Além disso, o estudo visa apoiar pesquisas teóricas e empíricas sobre hospitalidade por meio da perspectiva do próprio anfitrião. No campo dos estudos sobre o turismo no âmbito das Ciências Humanas e Sociais, a pesquisa pretende contribuir para decodificar as nuances e subjetividades envolvidas nas relações de hospitalidade entre residentes e visitantes, especialmente ao se considerar a complexidade da dinâmica turística.

2 Referencial teórico

2.1 Significado de hospitalidade social

A essência do turismo é a interação entre turistas e residentes dos lugares turísticos, pois o encontro entre esses atores determina, por um lado, até que ponto a experiência turística é gratificante e, por outro, o grau de impacto positivo ou negativo, experimentado pelos anfitriões ou residentes e suas percepções sobre o turismo e turistas (SHARPLEY, 2014). Ou seja, a interação entre estes dois atores sociais, seja ela hospitaleira ou hostil, é balizadora para a própria qualidade da experiência turística.

⁴ Cabe destacar que o período de realização da pesquisa, em meio à pandemia da covid-19, teve impacto direto na escolha da modalidade de pesquisa on-line, única possibilidade naquele momento. Por essa razão, não se poderia negligenciar o fato de as respostas dos residentes terem sofrido algum tipo de influência pelo período excepcional vivenciado, uma vez que no momento da pesquisa de campo ainda vigoravam diversas restrições de contato. Ademais, importantes eventos foram cancelados na cidade e era exigido comprovante vacinal para entrada em determinados locais e para realização de viagens internacionais.

Segundo Santos e Perazzolo (2012, p.4), “no cerne da proximidade entre acolhimento e turismo estão as experiências vividas pelos sujeitos primariamente acolhidos e primariamente acolhedores, tendo como pressuposto que as experiências são processos que traçam as marcas da memória”. Segundo os autores, as representações de prazer e desprazer, transformação humana e lembrança afetiva culminam todas da experiência vivida tanto por visitantes como por residentes, conforme ilustrado no trecho a seguir.

Portanto, o turista, o sujeito na condição primária de acolhimento, se sentirá tão mais acolhido quanto mais intensas forem suas experiências de prazer e de aprendizagem, desencadeadoras das mudanças vivenciadas e testemunhadas pela memória. Da mesma forma, o sujeito na condição primária de acolhedor também poderá experimentar prazer e aprendizagens promotoras de mudanças, como efeito inevitável das trocas relacionais. (SANTOS; PERAZZOLO, 2012, p.4)

Esta “via de mão dupla”, que marca o significado de hospitalidade no contexto social, representa um canal de abertura e troca e compartilhamento de almas, no ato de dar, receber e retribuir, conforme discutido no âmbito da Teoria da Dádiva (MAUSS, 2003). Segundo Gotman (2009) para que o turista seja convertido em convidado, a troca precisa ser livremente consentida, porém socialmente determinada, como uma regra codificada e sancionada socialmente. Desta forma, o turista pode vir a ser um convidado, a partir de sua assimilação pelos anfitriões que, por sua vez, são capazes de oferecer hospitalidade, não como “simples serviços” (GOTMAN, 2009, p.18), mas como aqueles que detêm a regra e têm a iniciativa. A autora complementa esse argumento afirmando que, “reciprocamente, a assimilação dos turistas ao estatuto de hóspedes os obriga a respeitar seus anfitriões, em particular a se manter no lugar que lhe foi destinado e apenas a ele” (p.18).

É interessante observar, também que a transformação e o respeito mútuos são primordiais para o exercício de hospitalidade e para que efeitos positivos possam alcançar os dois protagonistas dessa relação. Para que haja um balanço de benefícios nessa troca é importante que a regra da hospitalidade seja considerada por ambas as partes, na medida em que os anfitriões têm o controle da situação e que deveriam, portanto, ser respeitados para que os visitantes sejam agradavelmente recebidos, servidos e eventualmente apreciados enquanto pessoas. A busca pela alteridade está, nesse caso, em sintonia com os benefícios gerados para os anfitriões e, nesse sentido, “a alteração positiva das identidades respectivas pode induzir a uma transformação mútua e um aporte de riquezas para cada um” (GOTMAN, 2009, p.19).

Contudo, é importante enfatizar que a hospitalidade, como anteriormente situada a partir de Camargo (2015), ocorre “na realidade nos interstícios de um cotidiano e de uma história marcada pela inospitalidade quando não pela hostilidade” (CAMARGO, 2015, p.45). O autor observa, ainda, que nas brechas de hostilidade é que a hospitalidade se expressa na contemporaneidade. Dencker (2013,

p.13) aprofunda esse debate ao afirmar que “a hospitalidade acontece sempre com a hostilidade (conflito) no horizonte”.

A linha tênue entre hospitalidade e hostilidade é discutida como um *continuum* por Lashley (2015). Assim, dentre as razões para se oferecer hospitalidade, diversas motivações podem ser representadas, desde uma troca apenas pelo prazer de ajudar, como um ato de generosidade, entendidos como uma hospitalidade genuína ou altruísta, até uma “hospitalidade de motivação oculta”, que visa uma troca ambiciosa, “uma hostilidade transvestida de hospitalidade” (MILITO, 2020, p.32).

Portanto, apreende-se que a relação entre visitantes e residentes pode ser motivada por uma gama de interesses. Dessa forma, a qualidade da hospitalidade (e eventual hostilidade) dos residentes vai depender da forma como o turismo e/ou visitação se desenvolvem naquele lugar. Também por essa razão, para Sharpley (2014) os residentes de um local turístico devem ser considerados como protagonistas nesse processo, para que seja possível uma relação saudável entre visitantes e anfitriões.

Por isso, quando o planejamento turístico se orienta apenas pelo objetivo de aumento do fluxo de visitantes, expansão do consumo ou geração de emprego e renda, podem ocorrer efeitos indesejados e distúrbios sociais irreversíveis, segundo Tasso *et al.* (2021). A disseminação da noção de turismo-mercadoria e de massa pode ter como resultados dinâmicas como a turismofobia e o *overtourism* (LEHTO *et al.*, 2020), ou seja, o excesso de visitantes e a sensação de “asfíxia” pela população local causando mal-estar e provocando hostilidades aos turistas.

Da mesma forma, quando hospitalidade é entendida apenas pela perspectiva das trocas por um viés comercial, segundo uma lógica utilitarista, que reduz o turismo à “mera “atividade econômica” (MOESCH, 2004; 2013; TASSO, MOESCH, NOBREGA, 2021), efeitos nem sempre desejáveis podem resultar do processo. Segundo Camargo (2021) ao atribuírem limitada atenção à relação entre visitantes e visitados, os estudos sobre turismo tendem a traduzir apenas os interesses do mercado e do “mundo dos negócios” (CAMARGO, 2021). E, também por essa razão, a reflexão sobre hospitalidade por uma perspectiva antropossocial tende a ser essencial para o entendimento do turismo como prática social, cujo cerne se expressa na relação entre visitantes e visitados.

Cabe, ainda, acrescentar a esse debate o entendimento da noção de hospitalidade como um processo que envolve pessoas e lugares. Nesse sentido, algumas perspectivas podem emergir desse olhar para o tema. Especialmente no que concerne à cidade e seu espaço público de acesso irrestrito e generalizado para uso coletivo, observa-se a demanda por uma apropriação social pelo cidadão, pelos residentes e visitantes.

Nesse sentido, Grinover (2019, p.228) argumenta que o sentido de hospitalidade estaria não apenas consagrado no âmbito da cultura, ou no seu sentido de gratuidade e de generosidade na

abertura ao outro, mas seria também “o cimento para consolidar experiências de Cidade”. A hospitalidade poderia, portanto, ser interpretada como a “dupla relação humana com o lugar e com o outro” (GINOVER, 2013, p.17).

2.2 Imaginários sobre a cidade do Rio de Janeiro e seu habitante

A cidade do Rio de Janeiro, capital do Estado de mesmo nome, está localizada no sudeste do Brasil. Tem a população estimada em 6.775.561, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021). A configuração territorial da cidade tem passado por diversas mudanças ao longo do tempo, desde a sua fundação em 1565. Mas, apenas a partir de estudos desenvolvidos pela Comissão do Plano da Cidade – COPLAN -, instituiu-se em 1981 a divisão territorial da cidade, com a definição da estrutura organizacional de Áreas de Planejamento, conhecidas por “AP’s”; Regiões Administrativas conhecidas por “RA’s” e os Bairros”, que a partir de então passaram a orientar o planejamento urbano (Decreto N.3157 e Decreto No.3158 de 23 de julho de 1981).

Nesse contexto, cabe também destacar a centralidade da Região Metropolitana, denominada Grande Rio, pela sua relação direta com a dinâmica socioeconômica do próprio núcleo urbano. Isso ocorre devido à ligação dos diferentes municípios com a região central da capital por meio de vias urbanas e transporte público e sua delimitação a menos de 80 quilômetros da mesma. Tal dinâmica está na base de um fluxo intenso de pessoas, mercadorias e informação entre os municípios da Região Metropolitana e a própria cidade do Rio de Janeiro (LUQUEZ, 2019).

A compreensão da divisão socioespacial da MetrÓpole do Rio de Janeiro é essencial para que se possa apreender a complexidade da dinâmica urbana, pois a capital tem a particularidade de ser “a primeira área urbana no mundo a ter reconhecido o valor universal da sua paisagem urbana” (IPHAN, s.d.) em 2012, quando passou a ser qualificada como Patrimônio Cultural e Natural Mundial pela UNESCO⁵.

Nesse sentido, a paisagem cultural urbana expressa uma clara e singular articulação entre natureza e cultura, sendo essa “marcada pela complexidade de sua paisagem cultural, produzida a partir de trocas culturais associadas a um sítio natural excepcional” (PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO, 2012), o que ilustra os aspectos singulares da cidade do Rio de Janeiro e sua atratividade turística.

⁵ Segundo o IPHAN, o patrimônio reconhecido como de importância global é constituído por elementos da Zona Sul carioca até Niterói, no Grande Rio.

Tal particularidade parece evidenciar, uma vez mais, a importância da cidade no contexto histórico cultural do Brasil, uma vez que o Rio de Janeiro sempre desempenhou papel essencial no processo de construção do próprio imaginário sobre o país. Importante resgatar ainda que a centralidade do Rio de Janeiro na configuração das identidades brasileiras data do começo do Brasil Imperial e da sua construção como capital do país. De Santana (2012) destaca, ainda, que o status de capital cosmopolita e de referência para o país tem sido atribuído à cidade desde os tempos do império e até o momento atual, sendo reconhecido como centro político e cultural do país.

Isso parece se refletir no interesse que a cidade desperta tanto na mídia, quanto para o turismo de maneira geral. No que concerne às suas riquezas naturais, Lessa (2005, p.29) destaca que “a variedade cênica das praias – 78 km de praias urbanas -, dos morros, das lagoas, das ilhas, sustenta, por uma parte, a ideia da beleza inigualável”, facilmente incorporada ao imaginário mundial devido à difusão imagética que a cidade inspira. O autor destaca também a variedade de ambientes da cidade, na qual pode-se facilmente sair do clima de montanha para o praiano em pouco tempo. Ele atribui a essa condição singular o qualificativo frequentemente vinculado ao Rio de Janeiro como “Cidade Maravilhosa”.

É inegável que o conjunto do patrimônio paisagístico e cultural que abriga torna a cidade especialmente atrativa do ponto de vista turístico. Mas é também importante reconhecer que esta mesma cidade abriga muitos contrastes resultantes principalmente dos “elevados níveis de tensão social, decorrentes da pressão urbana e do histórico crônico de exclusão social nas últimas décadas” (IRVING *et al.*, 2011, p. 429).

Essa condição de contraste entre a riqueza do patrimônio natural e cultural e as condições sociais na cidade vem sendo discutida desde o relato de viajantes e colonizadores europeus que aqui chegaram ao longo da história. Segundo De Almeida e Najar (2012, p. 120) “a construção do imaginário, ora atrelado à conformação humana, social e cultural, ora à benemerência local dada pela paisagem e pela natureza, fez com que os epítetos da cidade do Rio de Janeiro remetessem a essas características”. Os autores relatam que ao longo do século XX, com o processo de modernização e inserção do modo de produção capitalista, foram acentuadas as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas na cidade, que passou a compartilhar ironicamente os qualificativos dicotômicos de “Cidade Maravilhosa” e “Cidade Partida”.

Essas realidades distintas são marcadores preciosos para definir as dinâmicas entre os diversos grupos sociais na cidade (MARQUES *et al.*, 2020). Uma tradução desses contrastes pode ser claramente percebida entre a realidade da denominada Zona Sul – geralmente entendida como turística, praiana e com melhores condições de infraestrutura – e aquela associada à dinâmica social e

econômica das demais regiões do conjunto metropolitano. Conforme afirmam Fernandes e Meirinhos (2008, p.134) “existem grandes diversidades numa mesma cidade”. E é justamente nas grandes metrópoles, entendidas pelos autores como “mais complexas e mais bem inseridas na rede urbana mundial” (p. 134), que essas diferenças se sobressaem, não somente no plano espacial, como na urbanidade e na forma como os residentes vivem. Essa realidade tende também a afetar, de maneira direta ou indireta, a dinâmica relacional entre anfitriões e visitantes.

Contudo, talvez esse contexto seja ainda mais evidente no Rio de Janeiro em razão do próprio processo de construção do imaginário sobre a cidade, muito influenciado pela mídia e pela literatura acadêmica especializada. Um exemplo nesse caso é a imagem orgânica da cidade, ou seja, aquela que não é construída pelo marketing e sim pela realidade, que é vivida e retratada, comumente atrelada à violência e ao medo (MACHADO, 2012). A reprodução recorrente de tal imagem na mídia tende a ter rebatimentos sobre a percepção sobre a cidade, tanto no plano de quem a habita como de quem a visita.

Assim, conforme discutido por Irving *et al.* (2011) parece haver uma evidente contradição entre a percepção de “maravilha” e a de tensão urbana, na medida em que “a cidade é uma metrópole marcada por contrastes que tensionam sua imagem entre a “maravilha”, o “perigo” e o “caos”” (IRVING *et al.*, 2011, p.432). Desta forma, apesar de sua riqueza cultural e natural, a cidade do Rio de Janeiro está sujeita aos problemas de uma grande metrópole, que sofre com questões recorrentes relacionadas à segurança pública, ao ordenamento urbano e à ineficiência de ações públicas para as demandas da cidade (IRVING *et al.*, 2011).

Contudo, as tensões sociais que decorrem da limitação de investimentos em infraestrutura e segurança na cidade e da pressão urbana parecem ser superadas, de alguma forma para quem a visita, pela hospitalidade da população carioca, na medida em que a mesma já foi considerada como a mais cordial do mundo (RIOTUR, 2009a apud IRVING *et al.*, 2011, p. 429). Nesse caso, merece menção a capacidade do cidadão carioca de conviver com um “cotidiano de insegurança nem sempre simples de ser enfrentado e, ainda, de interagir cordialmente com aqueles que chegam” (IRVING *et al.*, 2011, p. 429).

As contradições e peculiaridades do comportamento do carioca acompanham, de certa forma, o imaginário coletivo sobre os habitantes da cidade e inspiram diversas reflexões e teorizações sobre eles. Tais peculiaridades contribuem também para uma pluralidade de leituras sobre a dinâmica urbana, definindo identidades, modos de ser, uma cara e um espírito, um corpo e uma alma, que possibilitam reconhecimento e fornecem uma sensação de pertencimento e identificação com a cidade (PESAVENTO, 2007).

Mário de Andrade, um dos fundadores do movimento modernista brasileiro de 1922, entendia, por exemplo, que ser carioca “não implicava necessariamente o pertencimento a determinado território físico, mas sobretudo dizia respeito à adoção de um conjunto de valores” (VELLOSO, 2005, p.171). O estilo de vida dos habitantes da “cidade maravilhosa” representaria, assim, a imagem de brasilidade, sintetizada na qualidade de um povo, conforme explicita Velloso (2005, p.170)

Espontaneidade, simplicidade, humor, comunicação e capacidade de síntese cultural são considerados traços da brasilidade, particularmente expressos no Rio de Janeiro. Por que no Rio?

A imagem do cosmopolitismo e da pluralidade cultural aparecem coladas à da marginalidade e da capacidade de inventividade. É justamente a partir dessa junção de elementos, de origens tão diversas, que se produz a imagem da cidade-síntese, da cidade como laboratório de emoções, capaz de impor-se, compondo, absorvendo e plasmando a brasilidade.

Esse sentido de brasilidade pode ser traduzido em um movimento de acolhimento por parte do carioca. Assim, o habitante da cidade com seu jeito entendido como casual parece ter uma capacidade peculiar de criar vínculos e intimidade a partir do primeiro encontro. Como mencionado por Sabino (2011, p.597) “toda relação começa por ser pessoal, e nos melhores termos de camaradagem”. Adicionalmente, a rua parece ser o palco principal desta casualidade carioca. E, ao flunar pelas ruas da cidade, diversos cenários de hospitalidade se configuram de forma despretensiosa e espontânea. Desta forma, os encontros e desencontros característicos dessa urbe cosmopolita tendem a encantar devido a tal informalidade. Isso porque, como enfatizado por Sabino (2011, p.597) “ninguém resiste às ruas do Rio: a gente se vê por aí, quando puder eu apareço”. Mas, em que medida esse estereótipo corresponde à realidade do cotidiano do encontro entre anfitriões e visitantes na cidade do Rio de Janeiro? Essa é a inspiração na base da presente pesquisa.

3 Procedimentos metodológicos

O estudo se fundamentou em abordagem predominantemente qualitativa, ancorada em um campo interdisciplinar no sentido da análise se basear em “fenômenos, fatos e processos particulares e específicos de grupos mais ou menos delimitados em extensão” (MINAYO; SANCHES, 1993, p.247). Segundo Minayo (2012, p.623) “o verbo principal da análise qualitativa é compreender”, na medida em que trabalha com os significados, motivações, valores e crenças nas pesquisas sociais (BONI; QUARESMA, 2005). No processo de análise qualitativa o estudo se inspirou também em Minayo

(2012) e Bardin (2011) por meio da interpretação dos resultados obtidos utilizando-se da Análise de Conteúdo, com a definição de temas de análise a priori.

A pesquisa utilizou, subsidiariamente, de métodos quantitativos como meio para a apreensão de tendências sobre o tema em foco, com o uso da técnica gráfica de “nuvem de palavras” ou *wordclouds*. Desta forma, a abordagem quantitativa foi utilizada apenas como recurso para apoiar as análises qualitativas.

Com relação ao seu enquadramento, o estudo é de natureza exploratória. De acordo com Gil (1999), este tipo de pesquisa é utilizado em estudos com temáticas mais abrangentes que necessitem de uma definição mais exata do problema para que, dessa maneira, o trabalho de campo se torne tangível para o pesquisador e seja possível a investigação por meio da intervenção de procedimentos sistematizados.

Para realizar a investigação proposta, o processo de levantamento de dados envolveu tanto o levantamento bibliográfico e documental, como as informações obtidas por meio do levantamento das impressões dos moradores da cidade e Região Metropolitana do Rio de Janeiro sobre o tema em foco, no âmbito da pesquisa de campo, que envolveu a aplicação de questionário semiestruturado on-line (e-Survey) por adesão voluntária, dos quais 88 foram validados.

Cabe ainda destacar que a proposta inicial para a realização da pesquisa de campo seria a aplicação face a face de questionários semiestruturados dirigidos aos residentes da cidade aleatoriamente escolhidos em locais variados de interesse turístico do Rio de Janeiro. Esse tipo de levantamento permitiria, além de um amplo espectro de respostas, a observação e vivência do campo. Porém, devido ao momento mais crítico da pandemia da covid-19 durante o período previsto para o campo, com a impossibilidade de realização de pesquisas face a face, foi necessária a adaptação metodológica da proposta original, com a utilização de pesquisas on-line (e-Survey), por meio de questionários autoaplicados (GIL, 2008).

Baseada em pesquisa anterior (VIRKKI, 2023), a construção do questionário envolveu originalmente três eixos temáticos, dos quais dois serão tratados no presente artigo: a) Significado da cidade do Rio de Janeiro e do “ser” carioca a partir da autoimagem do residente e da sua compreensão sobre a relação com a cidade do Rio de Janeiro; e b) Significado da relação entre residentes e visitantes.

A pesquisa de campo teve início no mês de janeiro de 2022, com a divulgação e a disponibilização on-line do link do questionário para residentes da cidade e Região Metropolitana do Rio de Janeiro no endereço <<https://pt.surveymonkey.com/r/bemmequer-malmequer>>, por um período de três meses, até o mês de abril de 2022, por meio da aderência voluntária ao processo.

Quanto à disseminação e a divulgação da pesquisa, foi intensa e cuidadosa para que se pudesse atingir uma parcela plural de residentes da cidade e da Região Metropolitana. Nesse sentido, as redes sociotécnicas ou Redes Sociais Virtuais (RSV) foram importantes nessa dinâmica, pois tendem a agregar no ambiente da internet uma grande diversidade de respondentes. Dentre as RSV que foram utilizadas para a sensibilização para a pesquisa, cabe citar o Whatsapp, o Facebook e o Instagram como os principais canais de contato com os residentes interessados em contribuir com a pesquisa.

Após a pesquisa de campo, a etapa de sistematização, interpretação e análise das informações obtidas foi realizada a partir duas etapas metodológicas. A sistematização dos dados foi feita no Programa Microsoft Excel e a posterior análise qualitativa por meio do software MAXQDA 2022 Analytics Pro⁶.

Segundo Alves *et al.* (2015, p.122) esse tipo de programa “organiza e categoriza informações textuais. Além disso, ajuda a descobrir tendências e a sistematizar análises, facilitando uma rápida reexaminação dos dados”. Nesse caso, o software tende a ser um facilitador do processo analítico, porém não substitui “a responsabilidade do pesquisador na interpretação substantiva dos resultados” (ALVES *et al.*, 2015, p. 124).

Além disso, foi considerada para a análise dos dados obtidos a técnica de Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011) como inspiração para a interpretação e categorização das respostas, baseada na definição de temas de análise a priori, tendo como apoio os blocos do questionário anteriormente situados.

A análise qualitativa apoiada pelo Programa MAXQDA 2022 Analytics Pro representou, portanto, o primeiro passo para a organização das informações obtidas e para a definição de temas prioritários, segundo a técnica de Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011). Dessa maneira, a leitura crítica e aprofundada de todas as informações obtidas na pesquisa de campo foi categorizada e organizada a partir dos temas de análise orientados pelos blocos temáticos da pesquisa, conforme explicitados anteriormente, ou seja, a) Autoimagem e relação do residente com a cidade do Rio de Janeiro e; b) Significado da relação entre residentes e visitantes na cidade.

⁶ Essa ferramenta para a organização das informações permite que, por meio de funcionalidades como a quantificação na análise de textos, seja explorado o vocabulário ou o conteúdo de textos, mesmo em casos de grandes volumes de informações (MAXQDA 2022 Analytics Pro, s.d.). O MAXQDA é, portanto, um software acadêmico para análise de dados qualitativos e métodos mistos de pesquisa.

4 Análise e discussões

Importante mencionar que, para efeito da presente pesquisa e como anteriormente situado, devido à pluralidade de visões que caracterizam a cidade e seus habitantes, o carioca é entendido em seu sentido amplo, sendo consideradas, na pesquisa, as percepções dos residentes tanto do núcleo urbano, como da Região Metropolitana do Rio de Janeiro.

Para identificar o perfil dos respondentes foram considerados gênero, faixa etária, estado civil e nível de escolaridade. Além disso, também foi registrado o bairro de residência, visto que a relação com a cidade e com os visitantes pode variar de acordo com a vivência e a própria identificação do respondente com o seu bairro de residência.

Com relação ao gênero, a maioria dos respondentes foi de mulheres (72%). A faixa etária predominante do universo pesquisado foi de 35 a 44 anos (41%), embora as demais faixas etárias também tenham sido representadas.

Com relação ao estado civil, apesar de a maioria (53%) se enquadrar na categoria “solteiro (a)”, aproximadamente 41% se identificaram como casados e/ou em união estável.

No que se refere à escolaridade, a maioria dos respondentes tem pós-graduação ou ensino superior completos (47%).

Sobre o bairro de residência, apesar de bairros da Zona Sul carioca terem tido maior destaque no universo pesquisado (39%), pelo menos 30 bairros da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro foram também incluídos no universo de respondentes.

4.1 Autoimagem e relação do residente com a cidade do Rio de Janeiro

Como anteriormente discutido, a relação de hospitalidade entre visitantes e visitados pode envolver diversas nuances a depender das experiências vividas na cidade pelos dois atores. Conforme afirma Pesavento (2007, p.19) “uma cidade é objeto de muitos discursos”, além de ser diversa para cada um dos que a habita, mostrando-se como um “organismo complexo” (FERNANDES; MEIRINHOS, 2008, p.128).

Buscou-se, assim, apreender a autoimagem do carioca e sua percepção sobre a cidade, para então aprofundar, em um segundo momento, a interpretação sobre as trocas e vivências entre visitantes e visitados.

Desta forma, quando indagados sobre o que é “ser Carioca”, os respondentes puderam refletir sobre a sua autoimagem. A nuvem de palavras representada na Figura 1 ilustra os termos mais recorrentes.

Figura 1: Nuvem de palavras que sintetiza o significado de “ser carioca” segundo os respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Foi interessante observar nessa questão que adjetivos potencialmente relacionados ao sentido de hospitalidade foram recorrentemente mencionados, como “alegre”, “solidário”, “receptivo”, “comunicativo”, “amigável”, além de “hospitaleiro”. Uma vez que “a hospitalidade de uma cidade é construída a partir da relação de estima entre o espaço habitado e os moradores” (IRVING *et al.*, 2011, p. 434). Logo, a utilização desses adjetivos para se autodefinir parece indicar uma visão positivada sobre si mesmo e também em termos de predisposição para a relação com os visitantes.

“Alegre” foi o termo mais utilizado para definir o “ser Carioca”, o que parece em sintonia com a literatura especializada consultada. Cabe ressaltar ainda que adjetivos de conotação positiva foram mais recorrentes, apesar de alguns adjetivos pejorativos como “esperto”, “malandro”, “marrento”, “folgado” e “mal-educado” terem sido também mencionados na pesquisa. Nesse caso, vale enfatizar que os adjetivos positivados para a autoimagem podem ter influência na própria percepção da relação com o visitante, uma vez que a “alegria” e “amigabilidade” do residente conferem um diferencial na imagem construída sobre a própria cidade (IRVING *et al.*, 2011).

Para a compreensão da dinâmica do lugar no qual as interações acontecem, ou seja, a cidade do Rio de Janeiro, cabe também resgatar os argumentos de Grinover (2009, p.166), para o qual ao se buscar “apreender uma determinada organização social por meio da leitura do espaço urbano que ela ocupa, estamos não só decodificando seus símbolos, mas dando a esses um significado que varia conforme os conhecimentos de que dispomos”. Nesse sentido, os residentes foram incentivados a sintetizar em até três palavras as características que mais associam à cidade do Rio de Janeiro. A Figura 2 sintetiza a nuvem de palavras com relação à percepção dos residentes sobre a própria cidade.

Figura 2: Nuvem de palavras que sintetiza as impressões sobre a cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Confirmando o debate anteriormente situado da literatura especializada, o qualificativo emblemático “maravilhosa” foi o mais utilizado para se referir à cidade do Rio de Janeiro. Além desse, os adjetivos “linda” e “bela” foram também recorrentes, seguidos em menor hierarquia por alguns de sentido negativado, como “perigosa”, “violenta” e “caótica”. Assim, parece haver um sentido de admiração pela beleza e pelo encanto que a cidade inspira, mas também um sentimento de insegurança e de desconforto com o caos urbano. Para ilustrar esse caleidoscópio de sentimentos e impressões é interessante observar também que no conjunto das respostas obtidas, um mesmo residente afirmava ser a cidade “maravilhosa”, “linda” e “perigosa” enquanto outro a descreveu como “linda”, “surpreendente” e “caótica”. Esse contraste de percepções em torno da cidade, com nuances simultaneamente positivadas e negativadas, foi repetido recorrentemente na pesquisa. Assim, um sentimento antagônico sobre a urbe parece orientar o cotidiano e a percepção do residente do Rio de Janeiro.

É interessante observar ainda que os resultados obtidos parecem reafirmar o próprio imaginário sobre a cidade, também apoiado na articulação entre patrimônio natural, modo de vida e o contexto urbano, conforme anteriormente discutido no referencial teórico que ancora o presente artigo. Além disso, como observado em pesquisa anterior de Irving *et al.* (2011), a questão urbana inspira olhares contrastantes sobre a cidade, traduzidos em uma imagem simultaneamente positivada e negativada, uma cidade entendida como “maravilhosa” e “divertida”, mas que também sofre com problemas relacionados à desigualdade social e à violência urbana.

Provavelmente por essa razão, foram justamente as mazelas e os problemas da cidade que tiveram destaque nas impressões dos residentes sobre o que menos deveria estar associado à cidade do Rio de Janeiro. A Figura 3, a seguir, sintetiza a nuvem de palavras com relação a esse tema.

Figura 3: Nuvem de palavras que sintetiza as impressões sobre características que menos se associam à cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Os temas de maior recorrência na percepção dos residentes foram “segura”, “organizada” e “limpa”, o que traduz, uma vez mais, a insatisfação com relação principalmente à segurança pública e à infraestrutura da cidade, problemas crônicos do Rio de Janeiro, como anteriormente situado. Temas relacionados à acessibilidade reduzida, à eficiência de políticas públicas, aos altos custos de moradia e, conseqüentemente, à desigualdade social na cidade, tiveram também destaque nas respostas obtidas.

Conforme referencial apoiado em Ferraz (2013), os resultados obtidos sugerem, ainda, o reconhecimento de problemas relativos à qualidade ambiental da cidade. Com relação à essa questão, a autora argumenta que quando problemas dessa ordem são reconhecidos pelos cidadãos pode haver o comprometimento da dinâmica da hospitalidade urbana. Isso porque a qualidade ambiental urbana “incrementa os ambientes formais e informais de trocas espalhados pelas cidades que proporcionam novos contatos e interações” (FERRAZ, 2013, p.20).

Compreendidas as percepções sobre a autoimagem e a cidade, buscou-se ainda decodificar as impressões do residente sobre a sua relação com a cidade. A Figura 4, a seguir, ilustra tais sentimentos.

Figura 4: Nuvem de palavras que sintetiza o significado da relação com a cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

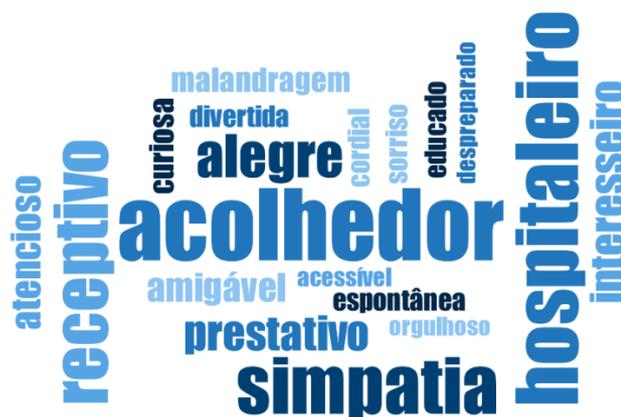
Nesse sentido, as palavras “amor” e “alegre” foram as mais recorrentes a respeito da conexão com o Rio de Janeiro, traduzindo uma conotação positiva nessa vivência. Por outro lado, alguns residentes expressaram também um sentimento ambíguo pela cidade, ou reconheceram um vínculo contraditório nessa relação, traduzidos por expressões como “amor e ódio” e “conflituosa”.

Contudo, cabe reafirmar que, em geral, a percepção positivada da relação com a cidade representou uma tendência segundo os resultados obtidos na pesquisa. Apesar de alguns aspectos problemáticos também terem sido reconhecidos nessa dinâmica, como “medo”, “desgosto” e “tristeza”, por exemplo. Importante enfatizar que, conforme anteriormente discutido, a relação de hospitalidade se constrói a partir da experiência vivida em um dado lugar. Assim, se sentimentos positivos com relação à própria cidade são vivenciados pelos residentes, é provável que trocas positivas com a cidade sejam experimentadas também pelos visitantes que a vivenciam.

4.2 Impressões sobre a relação com o visitante

Para a interpretação do significado da relação entre residentes e visitantes, foi solicitado aos respondentes que refletissem sobre a sua maneira de receber e se relacionar com os visitantes em até três palavras que melhor traduzissem esse processo. A Figura 5, a seguir, sintetiza os resultados da pesquisa sobre essa questão.

Figura 5: Nuvem de palavras que sintetiza a maneira do residente receber e se relacionar com os visitantes



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Os termos mais recorrentes nesse levantamento foram “acolhedor”, “hospitaleiro”, “simpatia”, “receptivo” e “alegre”. Assim, com base no referencial teórico que orienta o presente artigo, conforme discutido por Lashely (2015), é possível afirmar que o sentido da “hospitalidade altruísta” se traduz nas respostas obtidas, uma vez que a satisfação em acolher e vivenciar o outro é expressa pelos termos mencionados.

Contudo, algumas respostas estiveram também associadas a um sentido oportunista e utilitário atribuído a essa relação, expresso pelo interesse em se tirar vantagem no processo. Portanto, termos como “interesseiro” foram mencionados conjuntamente com os adjetivos positivados elencados anteriormente. Outros termos negativados na relação com o visitante foram também registrados na pesquisa, exemplificados por “malandragem”, “desonesto”, “golpe” e “oportunismo”. Esses termos parecem ilustrar, pedagogicamente, o argumento anterior. Uma das respostas obtidas na pesquisa parece reafirmar esse contraste quando um dos residentes qualifica o modo de acolhimento do carioca segundo três expressões simultâneas e contraditórias: “receber bem”, “tirar proveito” e “se divertir com” os visitantes na cidade.

Pelas razões discutidas, foi possível apreender na pesquisa que, embora a cordialidade e o sentido de receptividade e acolhida predominem no “jeito carioca de receber”, essa não é a única interpretação dessa dinâmica, fato que precisaria ser melhor investigado em pesquisas futuras. Isso porque esse paradoxo pode ter consequências na própria experiência turística na cidade, visto que o imaginário coletivo e os “estereótipos turísticos” (MACHADO, 2012) podem representar motivações para a escolha ou restrições para aqueles que desejam visitar a cidade. A imagem de “malandro”, muitas vezes atribuída ao carioca, poderia, assim, desencadear comportamentos de cautela e desconfiança no visitante, o que poderia até mesmo comprometer a sua experiência na cidade.

Para melhor interpretar a relação entre residentes e visitantes foi solicitado ao residente que refletisse sobre o que considera mais positivo nessa troca. O resumo das informações obtidas com relação a essa questão está apresentado graficamente na Figura 6, a seguir.

Figura 6: Nuvem de palavras que sintetiza o que os residentes consideravam mais positivo na relação com os visitantes da cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

A “receptividade”, a “troca”, o “acolhimento”, o “intercâmbio cultural” e a “hospitalidade” foram as principais respostas obtidas, consolidando uma percepção favorável desse encontro. O contato e intercâmbio presencial com os visitantes foram também enfatizados por meio de termos como “proximidade” e “convívio” que parecem indicar o interesse do residente pelo contato humano, sua vocação para receber, trocar, retribuir, através do intercâmbio cultural.

Cabe destacar uma vez mais que a pesquisa foi realizada em meio à pandemia da covid-19, no começo do ano de 2022. Naquele momento se iniciava, tanto no Estado do Rio de Janeiro como no Brasil, a flexibilização de medidas de prevenção da covid-19, envolvendo a não obrigatoriedade do uso de máscaras e o relaxamento da restrição de viagens, por exemplo. Mas esse foi ainda um período em que eventos com aglomerações como o réveillon e o carnaval haviam sido cancelados na cidade, vigorando até aquele momento a exigência de comprovante vacinal para a entrada em locais fechados e viagens para determinados destinos. Assim, o desejo pelo contato humano no período de restrições de convívio social parece se expressar nesse dado da pesquisa.

Desta maneira, o apreço pelo contato humano, convívio e trocas com visitantes parece ter traduzido, complementarmente, um sentimento saudosista com relação à dinâmica da relação de hospitalidade no período anterior à pandemia da covid-19. Isso porque, com o advento dessa crise sanitária mundial, termos como “interações low touch” e “low touch economy”, traduzidos como

economia de limitado contato passaram a ser utilizados, sendo rapidamente disseminadas na mídia. Além disso, estudos especializados viram tais interações como soluções para uma retomada subsequente e segura do turismo, apoiada pelo uso da tecnologia (BOARD OF INNOVATION, s.d.).

Todavia, independentemente das mudanças que se disseminavam naquele momento, o residente parece reconhecer a sua vocação para receber e acolher visitantes e, a partir dessa troca, vivenciar o intercâmbio cultural que a esse encontro pode proporcionar. Essa disponibilidade do residente para o encontro com o outro parece se refletir tanto na maneira como os cariocas recebem os visitantes quanto em sua autoimagem, no “ser carioca”, conforme discutido na seção anterior. Isso porque alguns dos adjetivos para se autodefinir, especialmente aqueles relacionados ao sentido de hospitalidade, parecem indicar uma visão positivada sobre si mesmo e em termos de sua predisposição para a relação com os visitantes.

Para além dessas informações, pretendeu-se, ainda, na pesquisa, compreender o que é entendido como mais problemático na relação com os visitantes. A Figura 7, a seguir, sintetiza as informações obtidas com relação a essa questão.

Figura 7: Nuvem de palavras que sintetiza o que os residentes consideravam mais negativo na relação com os visitantes da cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Os termos mais recorrentes nesse quesito foram “violência” e “insegurança” que, curiosamente, expressam a própria percepção do residente com relação à cidade. O sentido de oportunismo do carioca nessa relação parece também ser reconhecido, uma vez mais, como um problema nessa dinâmica entre o residente e os visitantes da cidade. Assim, o cotidiano permeado pela violência, a sensação de insegurança e a instrumentalização desse intercâmbio tende a, potencialmente,

influenciar as relações entre visitantes e visitados, uma vez que trocas pautadas pela desconfiança e o medo podem ter consequências para ambos na cidade do Rio de Janeiro. O “oportunismo”, o “desrespeito” e o sentido de “exploração” do carioca são, portanto, reconhecidos como pontos problemáticos nessa dinâmica.

Termos como “despreparo”, “descaso”, “desinformação” e “esperteza”, que emergiram no universo das respostas obtidas parecem também traduzir alguns dos problemas potenciais que se expressam na experiência turística na cidade, com reflexos no próprio papel dos anfitriões nessa dinâmica. Nesse sentido, foi sinalizado por alguns respondentes a “falta de preparo” e a “falta de confiança” dos visitantes com relação aos residentes e prestadores de serviços. Além disso, o desrespeito dos visitantes à cidade e aos residentes também foi reconhecido como ponto negativo da relação desses visitantes com o espaço urbano e seus habitantes. Assim, impressões contraditórias parecem também permear a percepção do residente sobre o encontro com os visitantes na cidade.

Tendo em vista as questões anteriormente discutidas, cabe enfatizar o papel das políticas públicas na articulação entre a qualidade da experiência do visitante e a qualidade de vida do próprio residente (IRVING, 2009). Uma cidade que não oferece qualidade de vida aos seus cidadãos tenderia a gerar um contexto de anfitriões oportunistas? Uma dinâmica de gestão urbana que não investe em infraestrutura, meios de informação e comunicação e qualidade de vida aos próprios residentes da cidade poderia esperar um sentido de hospitalidade do residente ou uma relação de cordialidade entre visitantes e residentes? Se não há investimento da gestão pública em qualificação da mão de obra local e valorização do cidadão, seria possível uma relação amistosa e acolhedora entre residentes e visitantes? Esses são alguns questionamentos que a pesquisa não tem a pretensão de responder, mas que instigam caminhos futuros a serem trilhados em políticas públicas e/ou novas investigações acadêmicas.

5 Considerações Finais: afinal, cariocas são “bacanas”?

A pesquisa realizada buscou apreender, ainda que preliminarmente, algumas nuances sobre a percepção dos residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro a respeito de si mesmos e de sua relação tanto com a cidade como com os visitantes que acolhem.

Por meio da sistematização, interpretação e análise dos dados obtidos, foi possível apreender que o residente da cidade do Rio de Janeiro se percebe, geralmente, como um anfitrião alegre e acolhedor na relação com o visitante. Também foi possível observar que essas impressões estão em

sintonia com a sua autoimagem ou, ainda, ao sentido de “ser carioca”. Ou seja, os resultados da pesquisa levam a crer que ser acolhedor, receptivo e amigável além de qualificar o comportamento cotidiano do carioca, parece estar na base da dinâmica de troca positiva entre anfitriões e visitantes na cidade do Rio de Janeiro. Contudo, algumas considerações contrastantes precisam ser tecidas com relação a esse argumento.

Em primeiro lugar, é importante mencionar que a própria experiência do residente na cidade tende a ser ambígua: um sentimento quase que paradoxal de “amor e ódio”. Esse contexto tende a ter rebatimentos tanto na sua autoimagem, como na maneira pela qual esse anfitrião se relaciona com os visitantes. Uma vez que os residentes afirmam a sua insatisfação com a cidade, ao considerá-la violenta, insegura e desorganizada, é possível que essas mesmas impressões se traduzam na dinâmica de sua relação com o visitante. Relação essa que, por vezes, é também marcada por um sentido de oportunismo e esperteza.

Cabe trazer ainda ao debate uma última reflexão sobre o que é ser carioca e quem seriam estes, que inspiram a literatura especializada, a mídia e o presente artigo. Representados na pesquisa pelos residentes da cidade e da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, parece possível afirmar que o sentido de ser carioca está atrelado, principalmente, a um estado de espírito e não propriamente limitado ao local de nascimento. Conforme discutido por Sabino (2001), ser carioca se relaciona a “encher de vida as ruas da cidade”. Cariocas são, portanto, aqueles que são afetados e afetam a dinâmica da cidade. Dinâmica essa que parece ser atravessada pela relação de afeto (apesar do desafeto também reconhecido na pesquisa) dos residentes com a própria cidade, e que parece se refletir em sua dinâmica de hospitalidade e em seu sentido de acolhimento àqueles que visitam o Rio de Janeiro.

Com base nesses argumentos, parece ser possível sugerir que os cariocas sejam “bacanas”, em alusão à canção de Adriana Calcanhotto (1994). Isso porque, nessa pesquisa, o imaginário de “ser carioca” está ancorado no sentido do compartilhamento, de alegria e de acolhimento com relação ao visitante que chega à cidade, mesmo diante do reconhecimento de muitas insatisfações em seu cotidiano e dos problemas recorrentes que caracterizam a dinâmica da cidade.

Nesse contexto, é importante ressaltar que o carioca ser reconhecido como um residente “bacana” pode representar mais um trunfo para a cidade, em termos de planejamento turístico, uma vez que ela já é portal de entrada para o país e vem ganhando ainda maior visibilidade ao longo dos últimos anos, em razão de importantes eventos de alcance internacional. Por todos os argumentos discutidos, esse representa, assim, um tema de investigação que ainda necessitaria ser melhor

investigado nos próximos anos, em conexão com as chamadas “cool cities”, em termos de planejamento e gestão do turismo.

A partir do exposto, enfatiza-se também a importância de estudos dessa natureza no campo das Ciências Humanas e Sociais, uma vez que pesquisas com esse enfoque tendem a ter rebatimentos interessantes no debate sobre hospitalidade, transcendendo a leitura comercial e/ou operacional, de viés mercadológico que tem predominado na literatura especializada e também no plano das narrativas de políticas públicas sobre o tema, que vem ascendendo a produção acadêmica e também a abordagem de políticas públicas.

Além disso, ao priorizar o olhar do residente, a pesquisa contribui para inspirar novos estudos e sugerir caminhos para as políticas públicas, no sentido de se buscar estratégias que articulem a qualidade da experiência do visitante à qualidade de vida do anfitrião, conforme discutido por Irving (2009), especialmente no campo do turismo. Isso porque aqui se defende o turismo pensado não apenas para aqueles que visitam um determinado lugar turístico, mas, principalmente, para aqueles que vivenciam os seus efeitos no dia a dia, ou seja, os próprios residentes, os anfitriões e protagonistas do encontro.

É importante ressaltar ainda que o momento atual, especialmente após o advento da pandemia da covid-19, tem-se alterações nas maneiras de se relacionar e viver em sociedade, o que certamente irá influenciar a própria dinâmica turística e demandar novos estudos relacionados ao tema da hospitalidade.

Cabe ainda discutir os limites da pesquisa e o fato dela ter sido realizada em ambiente on-line, devido ao período pandêmico, o que pode ter influenciado os resultados obtidos. Nesse caso, a pesquisa face a face poderia permitir uma leitura mais detalhada sobre o tema em foco, pois captaria melhor outras importantes nuances desse processo.

Por todas essas razões, estudos futuros tendem a ser necessários também para aprofundar o olhar dos visitantes sobre o carioca e sobre a dinâmica da hospitalidade no contexto da cidade do Rio de Janeiro, como discutido em pesquisas anteriores sobre o tema (IRVING *et al.*, 2011).

Logo, os resultados dessa pesquisa parecem apoiar o argumento de ser o residente da cidade do Rio de Janeiro um real protagonista na dinâmica turística e na consolidação do imaginário a ela atribuído.

Referências

ALVES, D.; FILHO, D.F.; HENRIQUE, A. O poderoso NVivo: uma introdução a partir da análise de conteúdo. **Revista Política Hoje**, v. 24, n.2, p. 119-134, 2015.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BLAIN, M.; LASHLEY, C. Hospitableness: the new service metaphor? Developing an instrument for measuring hosting. **Research in Hospitality Management**, v. 4, n. 1-2, p. 1-8, 2014.

BONI, V; QUARESMA, S.J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 1, p.68-80, jan-jul/2005.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. As leis da hospitalidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v.15, n. 2, p.e-2112, maio/ago. 2021.

DE ALMEIDA, Aline Gama; NAJAR, Alberto Lopes. Cidade Maravilhosa e Cidade Partida: notas sobre a manipulação de uma cidade deteriorada. **RUA [online]**, v.1, n.18, 2012. ISSN 1413-2109/e-ISSN 2179-9911

DENCKER, A.F.M. Hospitalidade e interação no mundo globalizado. **Revista Rosa dos Ventos**, v.5, n.I, p. 4-14, jan-mar/2013.

DE SANTANA, N. M.C. **Turismo entre diálogos**: interpretações sobre gestão, política, cultura e sociedade. Rio de Janeiro: FAPERJ, 2012.

FERNANDES, J. A.; MEIRINHOS, J. F. Cidades ideais, ideais de cidade, cidades reais. *In*: PEREIRA, Paula Cristina (Org.). **A filosofia e a cidade**. Porto: Campo das Letras, 2008.

FERRAZ, V. de S. **Hospitalidade urbana em grandes cidades**. São Paulo em foco. 2013. Tese (Doutorado. em Arquitetura e Urbanismo). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOTMAN, A. O comercio da hospitalidade é possível? **Revista Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 3-27, 2009.

GRINOVER, L. A hospitalidade na perspectiva da cidade contemporânea. **II Colóquio Internacional sobre Hospitalidade**, UCP-Porto, 2009.

GRINOVER, L. Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana. **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, Penedo, v. 3, n.1, p. 16-24, 2013.

GRINOVER, L. Nós, a cidade, a hospitalidade. **Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**, v. 11, n. 1, p. 224-234, jan-mar. 2019.

IBGE [Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística]. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: turismo 2019. 2020. Disponível em <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101739> Acesso em: 10 abr. 2021

IRVING, M. A. Reflexões do primeiro colóquio – São Paulo. *In: Cultura brasileira de hospitalidade*: reflexões sobre o jeito brasileiro de ser e receber. Sergio Foguel (Org.). Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

IRVING, M. A. Reinventando a reflexão sobre turismo de base comunitária: inovar é possível? *In: Turismo de base comunitária*: diversidade de olhares e experiências brasileiras. BARTHOLO, Roberto; GRUBERSANSOLO, Davis; BURSZTYN, Ivan (Orgs.). Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009.

IRVING, M. A.; CORRÊA, F. V.; MORAES, E.A. Cidade Maravilhosa? Interpretando a percepção do turista sobre o Rio de Janeiro. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p.427-442, dez./2011.

JESUS, D. S. V. DE; KAMLOT, D.; DUBEU, V. J. C. Innovation in the new normal interactions, the urban space, and the low touch economy: the case of Rio de Janeiro in the context of the Covid-19 pandemic. **International Journal of Social Science Studies**, v. 8, n. 5; set./2020

KAPERAVICZUS, A. F. **Estudo sobre hospitalidade a bordo das aeronaves brasileiras**. 2019. Tese (Doutorado em Hospitalidade), Programa de Pós Graduação em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2019.

LASHLEY, C. Hospitalidade e hospitabilidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 70-92, mai. 2015.

LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. J. **Hospitality**: a social lens. Oxford: Elsevier, 2007.

LEHTO, X.; DAVARI, D.; PARK, S. Transforming the guest–host relationship: a convivial tourism approach. **International Journal of Tourism Cities**, v. 6, n. 4 pp. 1069-1088, 2020.

LESSA, C. **O Rio de todos os Brasis**: uma reflexão em busca de autoestima. 3ªed. Rio de Janeiro: Record, 2005.

LUQUEZ, J. Os processos espaciais de concentração e centralização das atividades urbanas e do capital na megalópole Rio-São Paulo: uma perspectiva para a compreensão da produção contemporânea do espaço. **Revista Tamoios**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p.52-72, 2019.

MACHADO, M. de B. T. Medo social e turismo no Rio de Janeiro. **Tourism & Management Studies**, n. 8, p. 48 – 54, 2012.

MARQUES, T.; CHALEGRE, R. F.; PEIXOTO, A.R.; WOLTER, R. P. Identidade e representações sociais de moradores da zona sul da cidade do Rio de Janeiro acerca deles mesmos, dos moradores do subúrbio e dos cariocas. **Interações**, Campo Grande, MS, v. 21, n. 2, p. 259-272, abr-jun./2020.

MAUSS, M. **Sociologia e antropologia**. São Paulo: Cosac Naify, 2003.

MILITO, M.C. **Relação entre turismo e hospitalidade na composição da rede de avaliações da experiência turística.** 2020. Tese (Doutorado em Turismo), Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

MINAYO, M. C. S. & SANCHES, O. Quantitative and Qualitative Methods: Opposition or Complementarity? **Cad. Saúde Públ.**, Rio de Janeiro, v. 9, n.3, p. 239-262, jul/sep, 1993.

MINAYO, M.C.S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 3, p. 621-626, 2012.

Moesch, M. M. **Epistemologia social do turismo.** 2004. Tese (Doutorado em Comunicação). Escola de Comunicação e Artes / Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

Moesch, M. M. El origen del conocimiento: el lugar de la experiencia y de la razón en la génesis del conocimiento del turismo. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v.22, n.05, p. 985-1001, 2013.

MTUR [Ministério do Turismo]. **Anuário estatístico de turismo 2021.** v. 48. Ano base 2020. 1ªed: abril, 2022.

MTUR [Ministério do Turismo]. **Dados & informações do turismo no Brasil.** Ano 1. 1ª ed., fevereiro, 2021. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/>. Acesso em: 01 abr. 2021

PESAVENTO, S. J. Cidades visíveis, cidades sensíveis, cidades imaginárias. **Revista Brasileira de História**, v. 27, n. 53, 2007.

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO. Rio Patrimônio Cultural. **Revista do Patrimônio Cultural do Rio de Janeiro.** Ano II, n. 1, jul./2012.

SABINO, Fernando. **Livro aberto.** Rio de Janeiro: Record, 2001.

SANSOLO, D.G.; BURSZTYN, I. Turismo de base comunitária: potencialidade no espaço rural brasileiro. In: **Turismo de base comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras.** BARTHOLO, Roberto; GRUBERSANSOLO, Davis; BURSZTYN, Ivan (Orgs.). Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009.

SANTOS, M. M. C. dos; PERAZZOLO, O. A hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 3-15, jan./abr. 2012.

SHARPLEY, R. Host perceptions of tourism: a review of the research. **Tourism Management**, v.42, p.37-49, 2014.

SPOLON, A.P.G. Sobre os domínios da hospitalidade: revisão teórica e proposições. **VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.** 2009

TASSO, J.P.F; MOESCH, M. M., NÓBREGA, W.R.M. Reincorporação da ética às políticas públicas de turismo: uma necessária reflexão no combate às consequências do covid-19. **RBTUR**, São Paulo, v. 15, n. 1, p.2141, jan./abr. 2021.

**CARIOCAS SÃO “BACANAS”? OS SENTIDOS DE
HOSPITALIDADE PELA LENTE DOS
RESIDENTES DO RIO DE JANEIRO**

Kaarina Barbosa Virkki
Marta de Azevedo Irving
Marcelo Augusto Gurgel de Lima

VELLOSO, M.P. Falas da cidade: conflitos e negociações em torno da identidade cultural no Rio de Janeiro. *ArtCultura: Revista de História, Cultura e Arte*, v. 7, n. 11, p. 159-172, jul.-dez., 2005.

VIRKKI, K. B. **Bem me quer, mal me quer**: decodificando a hospitalidade carioca para se pensar a retomada do turismo no Rio de Janeiro pós-pandemia da covid-19. 2023. Dissertação (Mestrado em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social), Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.