

Marcina Amália Nunes Moreira

TEM UM LUGAR EM SEU SOFÁ?

a hospitalidade em Jaguarão/RS, na perspectiva da rede *couchsurfing*

Belo Horizonte

2017

Marcina Amália Nunes Moreira

TEM UM LUGAR EM SEU SOFÁ?

a hospitalidade em Jaguarão/RS, na perspectiva da rede *couchsurfing*

Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer/UFMG, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutora em Estudos do Lazer.

Área de concentração: Lazer e Sociedade

Orientadora: Prof^a. Dra. Christianne Luce Gomes

Belo Horizonte

Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional da UFMG

2017

Aos meus entes queridos!

AGRADECIMENTOS

Gratidão é dádiva. Os últimos quatro anos foram marcados por idas e vindas do Pampa gaúcho à Mata Atlântica mineira. Entre chimarrões e pães de queijo, sopros de carinho e coragem provieram do seio do meu porto seguro: Maria Cecília, minha mãe, Vandinho, meu pai, meus irmãos Ana Beatriz, Wanderley e Ana Flávia, meu avô José Nunes, meus sogros, tios e primos. Ao meu marido Fernando que, com todo o companheirismo e confiança, fez com que meu conceito de distância, velocidade e tempo caíssem por terra. Sussurros de esperança e amor indescritíveis ressurgiram dos meus entes mais queridos, aos quais dedico essa tese.

Agradeço a Deus sempre, pois, com sua proteção, iluminou meus caminhos. Reconheço, com saudades, os alunos, colegas e amigos da UNIPAMPA, *campus* Jaguarão, por me escutarem, nos momentos em que precisei conversar e por conversarem, quando também precisei ouvir. À equipe docente do curso de Turismo, por terem apoiado a empreitada, em especial a Vera Guimarães, Juliana Jásper, Daniel Hauer, Alice Leoti, Carmem Regina, Ângela Ribeiro e Raoni Inácio. Aos amigos, vizinhos, ao Sr. Gervásio, funcionários da linha Fréderes e das companhias aéreas pela atenção dispensada, semanalmente, durante os anos de 2013 e 2014.

Estendo os agradecimentos, aqui, aos alunos, colegas e amigos da UFV, *campus* Florestal, pelo apoio incondicional e pela licença integral concedida no último semestre de escrita da tese. Gratidão especial à Marcella Scotti por dividir os desafios acadêmicos do dia a dia. Ao Fred, taxista de Belo Horizonte, pelas sessões mútuas de terapia em seu veículo e pela amizade entre nossas famílias, que extravasou o tempo cronológico entre uma corrida e outra entre o aeroporto e a UFMG.

Aos secretários, colegas e colaboradores do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer, EEFFTO-UFMG, pela atenção, compreensão, parceria e dedicação aos discentes do curso. À orientadora, Prof^a Dra Christianne Luce Gomes, pela fortaleza, pela figura feminina que é, pela confiança no projeto, paciência, atenção, delicadeza e incentivo nos momentos de maior dificuldade. Aos confidentes, atenciosos e dedicados amigos e colegas do grupo de pesquisa LUCE-Ludicidade, Cultura e Educação que, através de seus múltiplos

olhares, muito contribuíram para meu processo de formação durante esses anos. Agradeço aos amigos pelo apoio motivacional, em especial à Nathalie Danif, ao José Fernando, à Fabiane Bortone, à Grazielle Carvalho, à turma de Florestal e aos “Biscates”.

Agradeço aos componentes da banca examinadora pela disponibilidade e prontidão no aceite do convite. Por fim, minha mais profunda gratidão aos surfistas de sofá, essenciais para as descobertas em toda a trajetória de pesquisa percorrida. Gratidão por conhecê-los, por estudá-los e pela amizade que segue. Gratidão por aproximar-me de novos valores e pela possibilidade de manter vínculos. Como boa donatária recebo, mas também espero retribuir tamanha doação, de alguma maneira.

A vocês, todos, um afetuoso abraço!

Um homem precisa viajar. Por sua conta, não por meio de histórias, imagens, livros ou TV. Precisa viajar por si, com seus olhos e pés, para entender o que é seu. Para um dia plantar as suas próprias árvores e dar-lhes valor. Conhecer o frio para desfrutar o calor. E o oposto. Sentir a distância e o desabrigo para estar bem sob o próprio teto. Um homem precisa viajar para lugares que não conhece para quebrar essa arrogância que nos faz ver o mundo como o imaginamos, e não simplesmente como é ou pode ser. Que nos faz professores e doutores do que não vimos, quando deveríamos ser alunos, e simplesmente ir ver.

Amyr Klink

RESUMO

A presente tese tem como tema a hospitalidade, enquanto prática social mediada por uma rede social virtual de viajantes denominada *Couchsurfing*. Traduzida como “surfe de sofá”, essa prática é conhecida pela oferta gratuita de hospedagem, mundialmente, viabilizando a interação *online* e *offline* entre os sujeitos cadastrados, além de promover o câmbio de hospitalidade, em que anfitrião vira hóspede em outras situações de viagem e vice-versa. Nesta pesquisa, foram investigados os anfitriões e hóspedes do município de Jaguarão, localizado no extremo sul do estado do Rio Grande do Sul (RS), Brasil. O objetivo geral da pesquisa é analisar a hospitalidade mediada pelas práticas sociais através do *Couchsurfing*, em Jaguarão, RS. Busca-se compreender de que maneira essas práticas sociais em Jaguarão se assemelham (ou não) à lógica apontada pelos princípios, missão e política de uso do site destacados na rede *Couchsurfing*. Procura-se conhecer também os interesses e as motivações dos sujeitos por esta prática social em rede, investigando como se dá o sistema de trocas, conhecendo-as. A investigação teve abordagem qualitativa e o percurso metodológico contou com estudo bibliográfico e pesquisa de campo ciberespacial, com entrevistas semiestruturadas e observações. Aproximou-se do método netnográfico, com a utilização de cadastro prévio na rede *Couchsurfing* para as finalidades da investigação. A análise interpretativa apoiou-se nas regras de usabilidade do site, que remetem à visão, aos princípios e às políticas que balizam a hospitalidade mediada pelo *Couchsurfing*. Tais regras remetem também à Teoria da Dádiva de Marcel Mauss, que edifica as bases da corrente francesa de estudos da hospitalidade. Percebe-se que as motivações que impulsionam os hóspedes em deslocamento até Jaguarão, através desta rede, são múltiplas, mas nem sempre com a objetividade de estabelecer conexões com outras pessoas. Embora alguns *surfers* tenham se colocado diante das premissas de hospitalidade apontadas pela RSV, algumas práticas comunicadas apresentam-se paradoxais, gerando intimidação. A hostilidade é estabelecida diante da “venda do sofá”, mas também nas demonstrações de intolerância à diversidade e desrespeito para com as regras explícitas pelo *Couchsurfing* e implícitas pela hospitalidade na residência de cada anfitrião. As trocas se dão de maneira *online* e *offline*, em diferentes prismas, sendo o monetário, o sexual, o amistoso e o simbólico e, ainda que amistosas, as trocas transgridem, em muitas situações, as regras explícitas e implícitas da hospitalidade

“couchsurfiana”. Por fim, a tese apresenta novos desafios para os estudos do lazer, turismo e hospitalidade na medida em que os temas demandam por instrumentos que privilegiem e acompanhem a liquidez e a obscuridade das práticas sociais emergentes.

Palavras-chave: Lazer. Turismo. Hospitalidade. Rede social virtual. Tecnologias.

ABSTRACT

The present thesis deals with hospitality as a social practice mediated by a virtual social network of travelers called Couchsurfing. Translated as "sofa surfing", this practice is known for the free hosting offer worldwide, enabling online and offline interaction between registered individuals, as well as promoting the exchange of hospitality, in which host becomes a guest in other travel situations and vice versa. In this research, the hosts and guests of the municipality of Jaguarão, located in the extreme south of the state of Rio Grande do Sul, Brazil, were investigated. The general objective of the research is to analyze hospitality mediated by social practices through Couchsurfing in Jaguarão, RS. It seeks to understand how these social practices in Jaguarão resemble (or not) the logic pointed out by the principles, mission, and policy of use of the site highlighted in the Couchsurfing network. It is also sought to know the interests and motivations of the subjects for this networked social practice, investigating how the system of exchanges occurs, knowing them. The research had a qualitative approach and the methodological course relied on bibliographical study and cyberspace field research, with semi-structured interviews and observations. It approached the ethnographic method, with the use of the previous registrations in the network Couchsurfing for the purposes of the investigation. The interpretive analysis was based on the usability rules of the site, which refers to the vision, principles, and policies that mark the hospitality mediated by Couchsurfing and in the Theory of the Gift of Marcel Mauss, which builds the basis of the French current of studies of hospitality. It can be seen that the motivations that encourage guests traveling to Jaguarão through this network are multiple, but not always with the objective of establishing connections with other people. Although some surfers have placed themselves before the hospitality premises pointed out by RSV, some reported practices are paradoxical, generating intimidation. Hostility is established in the face of the "couch sale," but also in demonstrations of intolerance of diversity and disrespect for the explicit rules of Couchsurfing and implicit in the hospitality of each host. The exchanges take place online and offline, in different prisms, being the monetary, the sexual, the friendly and the symbolic and, although friendly, the exchanges transgress, in many situations, the explicit and implicit rules of hospitality "Couchsurfiana ". Finally, the thesis presents new challenges for the

study of leisure, tourism, and hospitality as the themes demand instruments that privilege and accompany the liquidity and obscurity of emerging social practices.

Keywords: Leisure. Tourism. Hospitality. Virtual social network. Technologies.

RESUMEN

La presente tesis aborda el tema de la hospitalidad como práctica social mediada por una red social virtual (RSV) de viajeros denominada *Couchsurfing*. Traducido como “surf de sofá”, dicha práctica es conocida por la oferta gratuita de hospedaje a nivel mundial, viabilizando la interacción *online* e *offline* entre los sujetos registrados, además de promover el cambio de hospitalidad, en el cual el anfitrión se convierte en huésped en otras situaciones de viaje y viceversa. En este trabajo, fueron investigados los anfitriones y los huéspedes del municipio de Jaguarão, localizado en el extremo sur del estado de Rio Grande do Sul (RS), Brasil. El objetivo general de la investigación es analizar la hospitalidad mediada por las prácticas sociales a través del *Couchsurfing* en Jaguarão/RS. Se busca comprender de qué manera esas prácticas sociales en Jaguarão se asemejan (o no) a la lógica señalada por los principios, misión y política de uso del sitio web, destacados en la red Couchsurfing. También se busca conocer los intereses y las motivaciones de los sujetos por esta práctica social en red, investigando como sucede el sistema de intercambio. La investigación tuvo un abordaje cualitativo y el recorrido metodológico contempló estudio bibliográfico y trabajo de campo ciberespacial, con entrevistas semiestructuradas y observaciones. Se aproximó del método etnográfico virtual, con la utilización del registro previo en la red *Couchsurfing* para los fines de esta investigación. El análisis interpretativo se apoyó en las reglas de uso del sitio web, que remiten a la visión, principios y políticas que orientan la hospitalidad mediada por el *Couchsurfing*, y en la Teoría del Don de Marcel Mauss, que edifica las bases de la corriente francesa de estudios de la hospitalidad. Se percibe que las motivaciones que impulsan a los huéspedes a desplazarse hasta Jaguarão, por medio de esta red, son múltiples, y no siempre tienen el objetivo de establecer conexiones con otras personas. A pesar de que algunos *surfers* hayan adherido a las premisas de hospitalidad señaladas por la RSV, ciertas prácticas comunicadas se presentan paradójales, generando intimidación. La hostilidad es establecida frente a la “venta del sofá”, pero también en las demostraciones de intolerancia a la diversidad e irrespeto a las reglas explícitas por el Couchsurfing e implícitas por la hospitalidad en la residencia de cada anfitrión. Los intercambios suceden de manera *online* e *offline*, en diferentes prismas, ya sea monetario, sexual, amistoso y/o

simbólico, y a pesar de amistosas, los intercambios trasgreden, en muchas situaciones, las reglas explícitas e implícitas de la hospitalidad “couchsurfiana”. Por fin, la tesis presenta nuevos desafíos para los estudios del ocio, turismo y hospitalidad, en la medida en que los temas demandan instrumentos que privilegien y acompañen la liquidez y la obscuridad de las prácticas sociales emergentes.

Palabras-clave: Ocio. Turismo. Hospitalidad. Red social virtual. Tecnologías.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Mapa 1 –	Localização de Jaguarão/ RS	22
Quadro 1 –	Fases da imersão netnográfica	30
Quadro 2 –	Estudos sobre o <i>Couchsurfing</i>	58
Quadro 3 –	Referências aos anfitriões voluntários	33
Quadro 4 –	Referências aos hóspedes voluntários	33
Figura 1 –	Localização das Residências pesquisadas e atrativos turísticos de Jaguarão/ RS	38
Figura 2 –	Processo de desenvolvimento da internet	51
Quadro 5 –	Características comparadas entre turismo 0.0, 1.0 e 2.0	52
Figura 3 –	Motivações Turísticas	105
Figura 4 –	Arte <i>surfer</i> no Beco do Papoco	111
Figura 5 –	Mandala Protetora “Yo soy el que soy”	125

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

COEP	Comitê de Ética em Pesquisa
EEFFTO	Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio OMT
IBGE	INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA
IPHAE	Instituto do Patrimônio Hsitórico e Artístico do Estado
LUCE	Ludicidade, Cultura e Educação
OMT	Organização Mundial do Turismo
PNAD	Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios
PRIJ	Programa de Revitalização Integrada de Jaguarão
RS	Rio Grande do Sul
RSV	Rede Social Virtual
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFV	Universidade Federal de Viçosa
UNIPAMPA	Universidade Federal do Pampa

SUMÁRIO

1. GENERALIDADES DA PESQUISA.....	17
1.1 Objetivos.....	24
1.2 Justificativa e relevância.....	25
2. NAVEGAÇÃO METODOLÓGICA: SOBRE AS ESCOLHAS E SOBRE OS CAMPOS.....	27
2.1 Natureza da investigação.....	27
2.1.1 Coleta de dados.....	28
2.2 Instrumentalização: aproximações à netnografia.....	29
2.3 Considerações sobre o campo físico da pesquisa.....	34
2.4 Análise das informações.....	39
3. A MODERNIDADE E AS PRÁTICAS CONTEMPORÂNEAS EM REDE.....	41
3.1 Por uma conjuntura do objeto.....	41
3.2 A sociedade da informação e as redes sociais virtuais (RSV)	45
3.3 "Surfe de sofá": nos lemes da Web 2.0.....	49
3.4 O <i>Couchsurfing</i> como objeto de estudos.....	55
3.5 O <i>Couchsurfing</i> no limiar do lazer e do turismo.....	59
4. NA ONDA DA HOSPITALIDADE.....	63
4.1 Hospitalidade: perspectivas e concepções de estudos.....	63
4.2 Entre o doméstico e o privado: tipologias de hospitalidade	69
4.2.1 Hospitalidade doméstica.....	69
4.2.2 Hospitalidade comercial ou profissional.....	70
4.2.3 Hospitalidade pública ou social.....	72
4.3 Sobre a hostilidade.....	74
4.4 Hospitalidade e a rede <i>Couchsurfing</i>	79
4.4.1 Visão.....	80
4.4.2 Princípios.....	81
4.4.3 Políticas.....	82
4.4.4 Política e conduta.....	83
4.4.5 Política de conteúdo.....	85
4.4.6 Política de referência.....	87
5. CRUZANDO A SOLEIRA VIRTUAL: TEM UM LUGAR EM SEU SOFÁ?.....	91
5.1 Tessitura de sujeitos: os surfers e a prática de viagem em rede.....	91
5.1.1 Os surfer's anfitriões: à espera de.....	92
5.1.2 "De sofá em sofá": os surfer's hóspedes.....	96
5.1.3 Generalidades e interesse <i>surfer</i>	98
5.1.4 A motivação <i>Guest</i>	103
6. DAR, RECEBER E RETRIBUIR CONTEMPORÂNEOS: A ASCENSÃO DA HOSPITALIDADE	109
6.1 Ponderações sobre a permanência <i>Guest</i>	109
6.2 Incursões à hospitalidade couchsurfiana em Mauss: entre o dom e o contrato	116
6.3 Câmbios emblemáticos: da hospitalidade à hostilidade.....	120
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	127
REFERÊNCIAS.....	132

ANEXO 1: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....	144
ANEXO 2: AUTORIZAÇÃO.....	146
ANEXO 3: ROTEIRO DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS	147

1 GENERALIDADES DA PESQUISA

Melhor que ter uma casa
 É ter uma mala
 Viajar, conhecer outras pessoas, outros lugares
 Rever outras pessoas, outros lugares
 A única forma de consumo que me atrai
 É viajar [...]
 [...] Por isso, melhor que ter uma casa
 É ter uma mala, e uma casa, de pouso, pousada
 Para guardar a mala
 Na sala.
 (Fábio Régio Bento)

Tem um lugar em seu sofá? Essa questão inaugura a presente investigação que trata sobre a ascensão de formas diferenciadas de acolhimento turístico, sob a égide da hospitalidade mediada por uma rede social virtual de viajantes (RSV), denominada *Couchsurfing*. Conhecida pelas possibilidades de troca de hospitalidade com usuários cadastrados em âmbito mundial, a presente pesquisa focalizou os usuários cadastrados no município de Jaguarão, localizado no extremo sul do estado do Rio Grande do Sul, Brasil, como será explicitado mais adiante. A investigação insere-se no campo de estudos do lazer, sendo este fenômeno aqui considerado como “[...] uma necessidade humana e dimensão da cultura que constitui um campo de práticas sociais vivenciadas ludicamente pelos sujeitos”. (GOMES, 2014, p.9).

O turismo, tido como temática de interesse aos estudos do lazer, também representa uma prática social¹ e pode ser compreendido como um movimento de egresso das pessoas de seus lugares de residência, com vistas a permanecerem temporariamente em outras localidades. Panosso Netto (2013, p.15) corrobora esse entendimento, salientando que essa mobilidade ocorre “[...] por motivos revelados ou ocultos, que pressupõe hospitalidade, encontro e comunicação com outras pessoas e utilização de tecnologias (...)”.

Frisa-se, em complemento a esses entendimentos, que tais práticas sociais, sejam as mesmas presenciais ou não presenciais, encaminham envolvimento distintos entre os praticantes, sejam os mesmos anteriores,

1 O entendimento de prática social no presente contexto é consoante às atividades humanas recorrentes, construídas através de significados institucionalmente compartilhados (COHEN, 1999).

decorrentes ou posteriores a cada desbrave. Considera-se, assim, que o foco nos sujeitos, praticantes em seus “[...] tempos, lugares e contextos”, conforme aponta Gomes (2014, p.9), é preponderante para a compreensão do lazer e do turismo, eminentemente.

Por sua vez, a hospitalidade é a temática central da pesquisa, apresentando-se como presunção em torno das práticas de turismo, nas palavras de Panosso Neto (2013). Etimologicamente, hospitalidade é tratada na maioria dos dicionários como termo proveniente do latim “*hospitalitate*”, qualidade de hospitaleiro; bom acolhimento dispensado a alguém. É derivado da palavra “*hospitari*” que, por sua vez, amplia a compreensão: 1) receber por hóspede, dar hospedagem, dar pousada; 2) acolher mediante pagamento ou sem ele, em casa particular, em hospedaria ou em hotel próprio; 3) abrigar, alojar; 4) instalar-se como hóspede em alguma casa, pousada, hotel, etc.

Como referência de prática social, a hospitalidade envolve acolher, hospedar ou abrigar pessoas, bem como provê-las de alimento. O discernimento sobre o alicerce social fica mais óbvio quando a hospitalidade é classificada como esfera social, o que a eleva a três outras categorias: doméstica, comercial e pública. (CAMARGO, 2004). No que lhe diz respeito, o pesquisador Luiz Octávio de Lima Camargo, supracitado, é uma referência fundamental para os estudos da hospitalidade no Brasil, com uma produção considerável sobre o tema. O autor se aproxima de Mauss (1974), ou seja, da perspectiva francesa de abordagem da hospitalidade e será um autor importante para fundamentar as discussões e análises desenvolvidas na tese.

Para Camargo (2011), hospitalidade significa o ato de acolher o outro em todas as suas dimensões, dando abrigo, segurança, alimentando-o, entretendo-o em todo o período de permanência em determinado espaço. Godbout (1999), por sua vez, designa a hospitalidade como a “dáviva do espaço”, espaço esse que concebe e proporciona a sociabilidade. Camargo (2004) e Perrot (2011) tratam a hospitalidade dentro da questão da dádiva trazida por Mauss (1974) buscando as conexões e as trocas estabelecidas entre aquele que hospeda e aquele que é hospedado.

Nesse sentido, Marcel Mauss, um dos antropólogos franceses da primeira geração estabelecida durante os anos 1930, edifica em seu artigo *L'Essai sur le don* (“Ensaio sobre a dádiva”), datado de 1923-1924 e publicado em português em 1974,

construtos essenciais ao desenvolvimento da investigação ora proposta. A premissa específica na obra citada, ensejada no bojo desta investigação, vai ao encontro das coligações e alianças produzidas pela dádiva, dentre as quais as econômicas, jurídicas e diplomáticas, incluindo-se, aí, as relações pessoais balizadas pela hospitalidade. O antropólogo buscava compreender nuances que poderiam existir e/ou coexistir entre as sociedades ocidentais e não ocidentais, no ímpeto do entendimento da sociedade².

As observações clássicas de Mauss ocorreram em sociedades não ocidentais, basicamente entre os indígenas das ilhas Trobriand e da América do Norte, a fim de avançar com respostas empíricas, o problema estabelecido: “Qual é a regra de direito e de interesse que, nas sociedades de tipo atrasado ou arcaico, faz com que o presente recebido seja obrigatoriamente retribuído? Que força existe na coisa que se dá que faz com que o donatário a retribua?” (MAUSS, 1974, p.52).

A expressão “dar, receber e retribuir” é uma relação que simboliza a troca, para Marcel Mauss. Ao oferecer um mimo ou um presente a alguém, o próprio gesto força quem o recebe a receber e, notoriamente, retribuir esse gesto. Para o autor, as retribuições existem, ainda que de forma indireta, conformando a tese de que a dádiva justifica a civilidade, as relações e as interlocuções humanas, além da possibilidade de sua difusão em outras sociedades (MAUSS, 1974). Essa teoria corrobora, assim, esta investigação, na medida em que seus fundamentos podem embasar as práticas sociais imbricadas no fenômeno da hospitalidade, diante do *Couchsurfing* no extremo sul do Brasil, quando se tratarem de práticas que ocorrem in locu e, até mesmo, aquelas mediadas pela plataforma virtual, à distância.

Camargo (2006), baseado na Teoria da Dádiva (MAUSS,1974), evidencia a virtude do dom que subsiste no sistema comercial, considerando a atividade turística como a superposição de dois sistemas de troca. Um deles regido pelo contrato, por aquilo que está combinado entre as partes, e o outro regido pelo dom, ou seja, por aquilo que não está escrito em contrato, algo de difícil alcance pela simples observação. Segundo ele:

A ausência de referências à implicação dos deveres de hospitalidade na comunicação virtual é, assim, mais fruto das decisões teóricas sobre a

2 Interpretações baseadas na Obra de Marcel Mauss – Sociologia e Antropologia. (1950).

abordagem do tema do que de sua importância, de resto crescente e a exigir estudos aí focados. (CAMARGO, 2011, p.14)

Assinalada por uma proposta de turismo diferenciado e independente, a RSV mundial de viajantes denominada *Couchsurfing* compõe o objeto de investigação desta pesquisa. Schwartz (2003), ao discorrer sobre o desenvolvimento tecnológico marcado pela simultaneidade virtual e pelas novas relações de compartilhamento que envolvem as práticas sociais, propôs a existência do conteúdo virtual do lazer, incluindo outras vivências e experiências do espaço virtual às discussões sobre o lazer na contemporaneidade. É nesse contexto que serão tecidas, a seguir, algumas considerações sobre a RSV que será investigada nesta pesquisa.

O *Couchsurfing* foi idealizado por um americano, Casey Fenton, e apresenta-se como uma experiência de turismo que transgride a reserva prévia de meios de transporte e hospedagem, a busca por informações sobre os principais atrativos turísticos nas destinações, além de uma programação prévia de viagem.

A palavra em inglês *couchsurfing* tem o significado literal de “surfe de sofá” e faz referências às viagens com pernoites na “sala de estar” dos *hosts* (anfitriões), por parte dos *guests* (hóspedes). É uma rede de hospitalidade, portanto, em que os membros (*surfers* ou, simplesmente, surfistas), contextualizados enquanto anfitriões (*hosts*) podem abrigar, livre e gratuitamente, outros membros (*guests*) durante alguns dias.

Em viagem à Islândia, Casey Fenton resolveu enviar *e-mails* solicitando o sofá da casa de mais de 1.000 alunos, o que lhe conferiria conforto psicológico e fisiológico (FIGUEIREDO, 2008). Faz-se distinção, portanto, do que se conhece, até então, de um turista tradicional em viagem.

Labate (2000), na citação a seguir, fornece pistas sobre o que se considera um turista tradicional.

Há uma quantidade de pessoas viajando no mesmo estilo, com o mesmo tipo de guia, para os mesmos lugares... Esses sujeitos se valem de uma cartografia de deslocamentos e estão inseridos num determinado padrão de representação e consumo do outro e da natureza, os quais são demarcados historicamente. (LABATE, 2000, p.76)

Ao buscar um meio de hospedagem alternativo, em domicílio, o idealizador do *Couchsurfing* firmou um contrato de troca com os anfitriões

islandeses. Por assim dizer, ele tinha a oferecer sua experiência cultural em troca do modo de vida dos estudantes daquele lugar, enquanto um turista que evitava os padrões estabelecidos pelo mercado e pelas agências de viagem, que era as tradicionais intermediadoras de serviços de hospedagem, alimentação, entretenimento, dentre outros.

De acordo com informações divulgadas no site do *Couchsurfing*, a rede conta, atualmente, com cerca de 12 milhões de usuários cadastrados e distribuídos em mais de 200 mil cidades no mundo. Em 2011, foi incorporada ao *site* a missão de “criar experiências de viagem baseadas na troca, na generosidade, na confiança interpessoal e no intercâmbio cultural”. Seu lema é a “reunião dos povos”³.

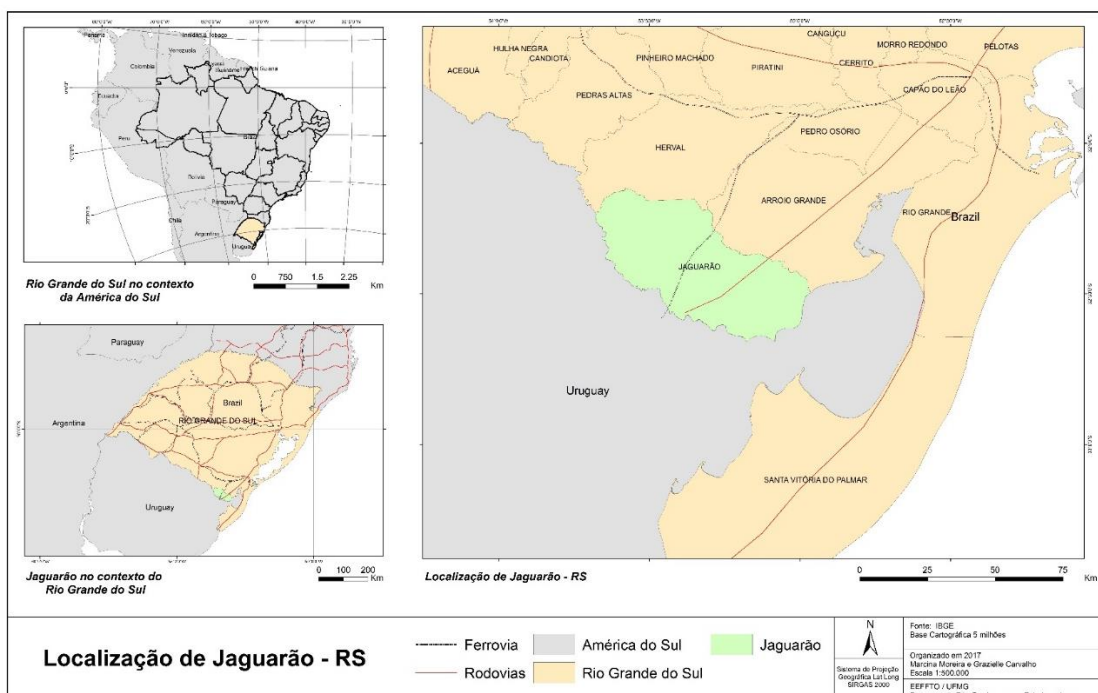
Até então, o *Couchsurfing* apresentou-se como uma RSV sem fins lucrativos, que oferecia a vantagem de alojamento gratuito pelo mundo inteiro sem qualquer custo ou obrigação adicional. No entanto, a partir de 2011, segundo informações retiradas da página virtual da rede, instituiu-se uma taxa de pagamento anual no valor de 18 euros, a fim de validar o perfil de cada um, ação que objetivou trazer segurança aos usuários.

Foi a partir do contato real com essa rede de viajantes, em 2012, que nasceram as primeiras ideias para esta pesquisa, em uma hospedagem possibilitada pelos serviços da RSV na cidade de Diamantina, em Minas Gerais. Naquele contexto, surgiram alguns questionamentos acerca do quão impactantes podem ser tais experiências para as pessoas que as procuram.

3 Informação disponível em: <[http:// https://www.couchsurfing.com/](http://https://www.couchsurfing.com/)>. Acesso em: 10 de fev. 2017.

Essa experiência inicial foi ainda mais instigada durante a permanência na Universidade Federal do Pampa, *campus* Jaguarão, estado do Rio Grande do Sul, em 2013. Conforme apontado na Figura 1, o município localiza-se na microrregião Jaguarão a 395 Km de Porto Alegre, capital do estado, e a 150 Km de Pelotas. Faz limites com os municípios de Arroio Grande e Herval no Brasil e Río Branco e Lago Merín, no Uruguai. (CUNHA, 2012).

Mapa 1: Localização de Jaguarão/RS



Fonte: IBGE, 2017

Organização: Marcina Moreira e Grazielle Carvalho

De acordo com o IBGE (2017), a cidade possui, em média, 28.230 habitantes, ocupando cerca de 2.051,021 Km², e, apresenta índice de desenvolvimento humano de 0,707, um dos mais altos da região. A economia da cidade gira em torno da agropecuária e de serviços. O panorama econômico de Jaguarão tem:

[...] relação com sua história e cultura fronteiriças sustentadas pelos avanços e retrocessos das guarnições militares, bem como pelas facilidades do transporte fluvial pelo rio Jaguarão. No entanto, a partir da inauguração dos *free-shops* em Río Branco, no ano de 2003, constatou-se um crescente fluxo de turistas para a cidade uruguaia, despontando Jaguarão como “cidade dormitório”. (MOREIRA; GOMES, 2016, p.2)

Nesse contexto, outros aspectos que futuramente seriam importantes nesta pesquisa instigaram a curiosidade: o desenrolar da vida, dos hábitos, dos lazeres e a usabilidade do *Couchsurfing* naquele espaço fronteiriço entre Brasil e Uruguai. As constatações aconteciam, principalmente, no âmbito da universidade, durante os encontros formativos da disciplina Planejamento e Organização do Turismo, ministrada no Curso Superior de Tecnologia em Gestão do Turismo. Tais observações junto aos estudantes e à comunidade universitária geraram inquietações.

As representações do “sofá” na RSV *Couchsurfing*, enquanto forma contemporânea de acolher, hospedar, alimentar e entreter o hóspede apresenta-se como temática de borda junto aos estudos da hospitalidade. Isso ocorre porque remete às trocas interresidenciais de sofá, ou seja, de possibilidades de intercorrências de hospitalidade baseadas nas tecnologias. As relações sociais e a forma como os sujeitos interagem uns com os outros, na perspectiva da hospitalidade mediada por novas tecnologias, são merecedoras de atenção, segundo Lashley & Morrison (2006).

Em relação ao *Couchsurfing* e às novidades apresentadas por esta RSV de viajantes, a possibilidade de o anfitrião ser o guia de turismo dos hóspedes desconstrói, por exemplo, o modelo tradicional de guiamento turístico, normalmente desenvolvido através da contratação de agências de receptivos locais. O modelo dito tradicional é baseado na formatação de roteiros turísticos balizados pelo tempo cronológico em cada atrativo ou passeio monitorado, bem como no uso de equipamentos básicos de apoio ao turista, como os meios de locomoção, de hospedagem, de alimentação, de entretenimento, dentre outros.

Nesse sentido, Urry (2001) faz referência à relação entre a necessidade do consumo e a experiência prazerosa:

[...] em certo sentido são desnecessários. São consumidos porque geram supostamente experiências prazerosas, diferentes daquelas com que nos deparamos na vida cotidiana. E, no entanto, pelo menos parte dessas experiências consiste em lançar um olhar ou encarar um conjunto de diferentes cenários, paisagens ou vistas de cidades que se situam fora daquilo que, para nós, é comum. (URRY, 2001, p.15)

Em um cenário aparentemente antagônico ao exposto pelo autor acima, a viagem mediada pela RSV caracteriza-se, também, pela prática social do anfitrião ao alojar um turista em sua própria residência, sob a égide das interações socioculturais

que ali ocorrem, seja no estabelecimento de regras comuns para as refeições e para a mobilidade de forma geral, seja pelos aspectos que remetem à hospitalidade. Esta investigação, ao se debruçar sobre a hospitalidade mediada pelo *Couchsurfing* jaguarense, permite que os saberes e estratégias nesse contexto sejam realçados, ampliando-se as possibilidades de discussão acerca do tema da hospitalidade.

Respostas, então, são investigadas para as seguintes questões:

- De que maneira essas práticas sociais em Jaguarão se assemelham (ou não) à lógica apontada pelos princípios, missão e política de uso do site destacados na rede *Couchsurfing*?
- Quais são os interesses e as motivações para o envolvimento dos anfitriões/hóspedes nessa prática social em rede, em Jaguarão?
- Como se dá o sistema de trocas em tal prática? Que trocas são essas?

1.1 OBJETIVOS

O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar a hospitalidade mediada pelas práticas sociais do *Couchsurfing* em Jaguarão/ RS. A fim de melhor embasar o objetivo genérico da presente investigação, foram delineadas finalidades mais específicas: (a) identificar os principais interesses e motivações pela rede e pelas viagens, entre os anfitriões e hóspedes jaguarenses, delineando a caracterização desses sujeitos; (b) compreender a importância destas interações para os anfitriões/hóspedes envolvidos; (c) investigar como e em quais circunstâncias ocorrem os encontros; d) analisar o sistema de trocas entre hóspedes e anfitriões tendo como inspiração os estudos da hospitalidade baseados na Teoria da Dádiva, de Marcel Mauss.

1.2 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

A submissão desta investigação na UFMG, junto ao Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer, na linha de pesquisa “Lazer e Sociedade”, torna-se relevante na medida em que a hospitalidade é uma temática pouco investigada nesse contexto. Ao mesmo tempo em que evoca singularidades aos estudos da hospitalidade, aponta esta prática social mediada pela RSV *Couchsurfing*, no município de Jaguarão, com vistas a uma análise desta prática social.

A escolha pelo município de Jaguarão/RS, tem em vista as carências de estudos empíricos na região e está em conformidade com as necessidades da instituição a qual esta pesquisadora estava vinculada. O Projeto Institucional da UNIPAMPA (2009) ressalta as necessidades dos desdobramentos em ensino, pesquisa e extensão docente ao “[...] olhar a Universidade, a partir das comunidades nas quais ela está inserida, pressupondo que os sujeitos implicados nas suas ações a percebam como parte integrante da vida social”. Pesquisar nesse município também apresentou menor vulnerabilidade para a efetivação das entrevistas semiestruturadas, numa tentativa de minimização dos riscos e limitações relacionadas ao acesso aos sujeitos de pesquisa, além das dificuldades de deslocamento para outras localidades a partir do extremo sul do país.

Alguns autores (LEOTI, 2015; MARTINS, 2012) apontam, nesse sentido, a carência de estudos não apenas sobre o município de Jaguarão, mas acerca da fronteira em si, no que tange à interculturalidade materializada pelo acervo histórico e arquitetônico singular, enquanto potencialidade para o desenvolvimento turístico regional. Costa e Gastal (2010) estimularam uma reflexão sobre o patrimônio natural e cultural sob a ótica da paisagem cultural transfronteiriça, além da potencialidade que a fronteira, híbrida por natureza, apresenta ao desenvolvimento turístico, identificando a necessidade de estudos que estimulem o desenvolvimento regional, aprofundando temas relacionados aos estudos turísticos na região.

Sob outro viés, observa-se que a demanda por objetos de investigação pluralizados e emergentes, como o *Couchsurfing* e seus aspectos relacionados à reciprocidade, indica a importância de se estimular o pensamento crítico a partir de

uma análise que extrapole os determinismos e as linearidades presentes na academia, fomentando a produção nesta área. Assim, boa parte das informações apresentadas sobre essa rede de viajantes derivou, também, de uma busca de referências de trabalhos já existentes sobre o assunto, de modo a perceber a ênfase já esboçada e fundamentada em investigações anteriores.

Embora existam outras RSV que contemplem a hospedagem gratuita, ou mesmo, um leque de informações turísticas sobre atrativos, restaurantes, meios de hospedagens, hospitais e prestações de serviços aos viajantes, em geral, o fato desta rede possuir maior número de adeptos cadastrados e envolvidos em Jaguarão foi essencial para a determinação e a escolha por estudá-la.

Ademais, a pesquisa é relevante e apresenta ineditismo por procurar focalizar as relações existentes entre anfitrião e hóspede na perspectiva do *Couchsurfing*, complementando abordagens anteriores sobre a temática, mas com foco na prática social em si. Busca, portanto, aproximar a hospitalidade anfitriã permeada por esta rede social da Teoria da Dádiva, na perspectiva da retribuição da hospedagem e manutenção de um vínculo social, reconhecendo suas interrelações, além de outras temáticas que podem surgir. Enfim, a pesquisa revela o desafio de trazer contribuições a um tema ainda pouco investigado com profundidade, uma vez que o *Couchsurfing* possui normas e princípios de uso que precisam ser melhor compreendidos.

Diante das considerações gerais de pesquisa já desenvolvidas na problemática da tese, dos objetivos geral e específicos, além da justificativa e relevância do trabalho, parte-se rumo às escolhas metodológicas no capítulo seguinte. Tais escolhas têm como premissa ajustar as ferramentas metodológicas disponíveis com a finalidade de responder às questões centrais que guiaram esta pesquisa.

2 NAVEGAÇÃO METODOLÓGICA: SOBRE AS ESCOLHAS E SOBRE OS CAMPOS

É preciso ver o que não foi visto, ver outra vez o que se viu já, ver na Primavera o que se vira no Verão, ver de dia o que se viu de noite, com Sol onde primeiramente a chuva caía, ver a seara verde, o fruto maduro, a pedra que mudou de lugar, a sombra que aqui não estava.

(José Saramago)

Este capítulo visa o detalhamento das escolhas metodológicas e caminhos trilhados para contemplar os objetivos propostos na presente investigação. Traz considerações, ainda, sobre a natureza da investigação proposta, as ferramentas para a coleta de dados tanto na rede *Couchsurfing* quanto em Jaguarão, além da proposta de análise e discussão dos resultados.

2.1 NATUREZA DA INVESTIGAÇÃO

A pesquisa, que teve como lócus de estudo a rede *Couchsurfing* inserida no município de Jaguarão/RS, constituiu em seu corpo uma abordagem preponderantemente qualitativa. De acordo com Maingueneau (2000, p.95), esse tipo de pesquisa “compreende um conjunto de práticas interpretativas [...]”, caracterizando-se pela realização de vários tipos de métodos científicos, uma vez que se preocupa, essencialmente, em compreender a hospitalidade a partir das práticas sociais mediadas por uma RSV mundial de viajantes em Jaguarão/ RS.

Salienta-se que os temas relacionados às práticas sociais permeadas pela hospitalidade, são em si mesmos terrenos complexos e remetem por suas próprias naturezas à profundidade do tecido sociocultural. Sendo assim, essa investigação dispensou um esforço de convergência empírica, emergente do interior do próprio fenômeno, buscando aprofundar a compreensão em torno de um grupo social. A pesquisa qualitativa permitiu chegar, então, à prática de hospitalidade em rede investigada, uma vez que os fatos não foram identificados de maneira isolada,

e a interpretação dos mesmos ocorreu em um contexto dinâmico de relações e interações. (CHIZZOTTI, 2003).

O percurso metodológico foi detalhado a seguir e contou, objetivamente, com pesquisa bibliográfica acompanhada de uma “pesquisa de campo ciberespacial”. Aproximou-se e teve inspiração, portanto, do método netnográfico, com a utilização de cadastro prévio na rede *Couchsurfing* por parte da pesquisadora para as finalidades da investigação. A coleta de dados deu-se a partir da elaboração de um roteiro de entrevistas semiestruturadas cuja aplicabilidade, embora estreitasse relações, foi possível junto ao ambiente virtual, mas também priorizou a realização de entrevistas *in loco*, conforme detalhamento a seguir.

Duarte (2004) aponta algumas orientações para a realização das entrevistas semiestruturadas. Dentre elas, a delimitação prévia dos objetivos da pesquisa, ter conhecimento sobre o contexto de realização da mesma, como a experiência pessoal, a conversa com pessoas que participam desse universo, a leitura de estudos precedentes, a fixação do roteiro da entrevista, segurança e algum nível de informalidade.

A análise interpretativa apoiou-se na visão, princípios e políticas do *Couchsurfing*, inspirando-se nos estudos sobre a hospitalidade que se fundamentam na Teoria da Dádiva, de Marcel Mauss. Essa escolha foi feita a fim de identificar, em tais práticas sociais mediadas por uma RSV, a tríade da hospitalidade baseada no “dar, receber e retribuir”, bem como outras nuances apontadas pela investigação, corroboradas por alguns trabalhos anteriores, que serão mencionados adiante.

2.1.1 COLETA DE DADOS

Para buscar informações iniciais sobre os sujeitos (anfitriões e hóspedes) envolvidos na RSV denominada *Couchsurfing* em Jaguarão/ RS, foram investigados alguns cenários através do site oficial dessa rede. Cenários que remetiam a grupos de discussão, comentários e relatos das viagens a Jaguarão, eventos, perfis e fotografias publicadas. Concomitantemente a essa investigação, propôs-se o desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica a partir do estudo de teses, dissertações, monografias e artigos acadêmicos publicados em periódicos nacionais e internacionais sobre os temas relevantes a essa investigação, os quais fazem

menção aos estudos anteriores do projeto *Couchsurfing* e às suas formas de abordagem em diferentes áreas do conhecimento, como já salientado na justificativa da pesquisa.

Por meio da revisão de literatura foi possível alcançar, basicamente, as investigações relacionadas às questões de pesquisa colocadas, o que serviu para alimentar os conhecimentos e delinear as concepções teóricas (LAVILLE; DIONNE, 1999). Com a finalidade de encaminhar reflexões mais precisas e alinhá-las às perspectivas e resultados gerados a partir da coleta de dados, a pesquisa bibliográfica foi realizada juntamente ao desenvolvimento de toda a pesquisa.

2.2 INSTRUMENTALIZAÇÃO: APROXIMAÇÕES À NETNOGRAFIA

A netnografia consiste em uma abordagem etnográfica para mídias digitais no ciberespaço (KOZINETS, 2014). O percurso de edificação dos passos para esta investigação, que se inspirou na netnografia, visou minimizar as distâncias, essencialmente, por tratar-se de uma RSV de viajantes cujos anfitriões localizavam-se no extremo sul do estado do Rio Grande do Sul e os hóspedes poderiam encontrar-se em qualquer ponto do globo terrestre.

Os sujeitos investigados, portanto, estiveram dispostos, atuantes, em espaço *online*, porém, também coexistiram e foram investigados em espaço *offline*, conforme será explicitado adiante.

A chegada da Internet colocou um desafio significativo para a compreensão dos métodos de pesquisa. Através das ciências sociais e humanidades as pessoas se encontraram querendo explorar as novas formações sociais que surgem quando as pessoas se comunicam e se organizam via *email*, *websites*, telefones móveis e o resto das, cada vez mais, mediadas formas de comunicação. Interações mediadas chegaram à dianteira como chave, na qual, as práticas sociais são definidas e experimentadas (HINE, 2005, p. 1).

Tomada enquanto método de aporte à coleta de dados da investigação, a pesquisa netnográfica mesclou-se a um processo de observação virtual, o que proporcionou maior acessibilidade às informações e aos sujeitos. Além disso, os sujeitos reconheceram a pesquisadora enquanto integrante da RSV, conformando um “contexto cultural dos fenômenos que ocorrem nas comunidades e/ou mundos virtuais” (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011, p. 41).

O processo de constituição dos passos netnográficos seguiu as argumentações de Amaral (2007), nas quais a autora propõe algumas etapas básicas a se seguir para a imersão no campo. As fases foram, assim, adaptadas para atender os objetivos da pesquisa, conforme se pode observar no quadro 1.

Quadro 1: Fases da imersão netnográfica

Fase	Observações
Primeiros contatos com os sujeitos (os <i>surfers</i>).	Pôde-se observar alguns entraves como, por exemplo, a cegueira do pesquisador em relação ao número de usuários em Jaguarão/RS, e a negociação para agendamento das entrevistas via <i>email</i> e através do site <i>Couchsurfing.com</i> os <i>surfers</i> .
Manutenção de um diário virtual de campo.	Consistiu em uma observação sistemática dos perfis e contato através de comunicadores instantâneos (<i>whatsapp</i> , <i>facebook</i>), além de um <i>blog</i> , o que aumentou a interatividade.
Contextualização dos informantes e utilização de entrevista.	Optou-se pela utilização de entrevistas <i>online</i> , via <i>skype</i> , com os hóspedes, e outra com os anfitriões, <i>in loco</i> .

Fonte: Elaboração própria, baseada em Amaral (2007).

A opção pela inspiração e direcionamento netnográfico conduziu a imersão no campo da pesquisa, com a utilização de ferramentas de comunicação virtual, como os comunicadores instantâneos, distinguindo-se, portanto, da forma tradicional de se entrevistar, portando uma caderneta de anotações e gravador. Para aclarar a compreensão quanto ao significado de “errância *on+* constituída, serão detalhadas, a seguir, as aproximações ao campo netnográfico proposto.

Partiu-se, assim, para uma observação virtual com instrumentalização de busca da própria rede *Couchsurfing* com todos os sujeitos que possuísem um perfil cadastrado, com domicílio ou que já haviam pernoitado com anfitriões em Jaguarão/RS. Dessa forma, constituiu-se um universo de quarenta cadastros. A partir de então, se instituiu um examinar sem tempo, espaço ou finalidade. Navegou-se por entre as identidades dos sujeitos, buscando aprender a vê-los, interpretando suas imagens e seus estilos, seus códigos, sua querência, seus apegos, desgostos,

constituindo-se em um primeiro contato com a totalidade de sujeitos envolvidos na RSV *Couchsurfing* no município em destaque.

Nessa perspectiva, Polivanov (2013) esclarece que:

[...] observar uma lista de discussão na internet ou uma comunidade virtual em um site de rede social trará dados *materialmente* distintos (como textos escritos, emoticons, imagens e links publicados pelos usuários, por exemplo) daqueles coletados em encontros presenciais. Para alguns, tal diferença justifica o emprego de termos como “etnografia virtual” e/ou “netnografia”, ressaltando a diferença da “pura” etnografia. (POLIVANOV, 2013, p.6-7)

Constituiu parte dessa “errância *on*” a viagem de interpretação pelas imagens, interesses, motivações pelo uso da rede e filosofias de vida postados junto a cada representação “*surfer*”. Diante desse conjunto de usuários, decidiu-se estabelecer um primeiro contato através de comunicação assíncrona (*email*), procurando manter algumas formalidades sugeridas pelo método netnográfico.

Assim, no período compreendido entre Dezembro de 2015 e Fevereiro de 2016, foram deixadas mensagens no perfil de cada usuário da rede *Couchsurfing* em Jaguarão, dentre os 40 *surfers* identificados durante a observação virtual. Enviou-se, portanto, a seguinte mensagem, em português, mas também se traduziu para inglês e espanhol, a fim de contemplar os *surfers* hóspedes, principalmente, de acordo com a linguagem descrita nos perfis dos mesmos:

Olá! Tudo bem? Meu nome é Marcina e preciso de voluntários para minha pesquisa de doutorado. Você poderia auxiliar como membro do couchsurfing com experiência “host” ou “guest” em Jaguarão/RS? A princípio eu posso enviar o termo da pesquisa, claro, como voluntário, e um roteiro básico que nos auxiliará na entrevista para seu e-mail? Meu e-mail é marcinamoreira@yahoo.com.br. Você poderia enviar o seu? Sua participação será de extrema importância! Obrigada! ;)

Hello! All right? My name is Marcina and I need volunteers for my PhD research. Could you assist as couchsurfing member with "host" or "guest" experience in Jaguarão/RS? At first I can send the search term, of course as a volunteer, and a basic script that will help us in the interview for your e-mail? My email is marcinamoreira@yahoo.com.br. Could you send yours? Your participation will be of the utmost importance! Thank you! ;)

¡Hola! ¿Todo bien? Mi nombre es Marcina y necesito voluntarios para mi investigación de doctorado. Usted podría auxiliar como miembro del couchsurfing con experiencia "host" o "guest" en Jaguarão/RS? Al principio puedo enviar el término de la investigación, claro como voluntario, y un guión básico que nos ayudará en la entrevista para su e-mail? Mi e-mail es marcinamoreira@yahoo.com.br. Usted podría enviar el suyo? ¡Su participación será de extrema importancia! ¡Gracias! ;)

Após um retorno positivo, foram enviados o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)⁴ a alguns usuários que enviaram mensagens tanto ao e-mail sugerido quanto através do perfil de usuário do site. Esses usuários se dispuseram a atuar como voluntários e buscavam esclarecimentos sobre o assunto da pesquisa. Também foi enviado um roteiro prévio de entrevista composto por questões abertas para facilitar o entrosamento com os questionamentos que viriam adiante. Todos os sujeitos estrangeiros que consentiram com a participação voluntária na pesquisa entendiam bem o português, o que dispensou a necessidade de tradução do TCLE ou do roteiro prévio de questões enviado.

A amostragem de pesquisa, portanto, se deu por conveniência, por meio dos retornos obtidos com 13 “*surfers*”, dentre anfitriões e hóspedes da rede social, no período entre Janeiro e Abril de 2016. É caracterizada como “amostragem não probabilística determinada por tipicidade e conveniência” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p.170), considerando-se os sujeitos prontamente disponíveis e acessíveis à participação como voluntários da pesquisa no período indicado. Em termos gerais, a conveniência está relacionada ao baixo custo e à facilidade operacional em se obter a amostragem. (LAVILLE; DIONNE, 1999).

A manutenção de um diário de campo virtual possibilitou a observação sistemática desses perfis postados no site oficial da rede de viajantes utilizando-se também de comunicadores instantâneos. O *facebook* teve papel fundamental para a interação e aprofundamento das relações entre pesquisador e pesquisado. O dispositivo *whatsapp* facilitou o agendamento de data, hora e local das entrevistas tanto pessoalmente quanto virtualmente e, em alguns casos, no envio de fotografias disponibilizadas e autorizadas para publicação. Por último, o *skype* foi utilizado como um instrumento para a realização de entrevista virtual com os hóspedes. As entrevistas via *skype* contaram com o apoio do *software Pamela*, que funcionou como uma filmadora, gravando e salvando todo o roteiro visual e falado, possibilitando futura transcrição. Os comunicadores instantâneos, por fim, facilitaram a interatividade com os sujeitos de pesquisa, como sugere Amaral (2007).

Os trabalhos de investigação iniciados com os cinco *guests* (hóspedes) foram precedidos pelo envio, anexados em corpo de mensagem eletrônica, dos TCLE’s assinados e, portanto, com a autorização para o início da pesquisa. Cada

4 O modelo utilizado está disponível no Anexo 1.

surfer voluntário da pesquisa, dentre os 13 entrevistados, se autoneomou a fim de se preservar o anonimato dos mesmos. Os anfitriões são Storck, Bird, Guru, Carlito, Fafá, Bee, Minervina e Leo e os hóspedes são Potosí, Teo, Pucek, Flavnav e Bitmary. No decorrer deste trabalho, esses voluntários serão referenciados conforme indicado nos quadros a seguir.

Quadro 3: Referências aos anfitriões voluntários

Anfitriões	Referências
Storck	(Storck, mineiro, 30 anos)
Guru	(Guru, amazonense, 21 anos)
Carlito	(Carlito, gaúcho, 27 anos)
Fafá	(Fafá, paulista, 22 anos)
Bee	(Bee, gaúcho, 24 anos)
Minervina	(Minervina, baiana, 28 anos)
Leo	(Leo, mineiro, 29 anos)
Bird	(Bird, carioca, 22 anos)

Quadro 4: Referências aos hóspedes voluntários

Hóspedes	Referências
Bitmary	(Bitmary, mexicana, 26 anos)
Flanav	(Flavnav, gaúcha, 33 anos)
Potosí	(Potosí, mexicana, 24 anos)
Teo	(Teo, italiano, 31 anos)
Pucek	(Pucek, russo, 42 anos)

Ressalta-se, ainda, que a coleta de informações em campo virtual e em Jaguarão iniciou-se somente mediante a aprovação do projeto da pesquisa junto ao Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), requisito obrigatório à investigação, bem como o encaminhamento do TCLE contendo as informações da pesquisa com a finalidade de resguardar a autorização por parte dos voluntários pesquisados.

Dando continuidade aos aspectos metodológicos seguidos nesta pesquisa, a seguir será traçado um panorama sobre o município de Jaguarão, no sentido de contextualizar sua história, generalidades relacionadas à vida social, economia, principais atrações turísticas, bem como a organização das residências pesquisadas no território.

2.3 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CAMPO FÍSICO DA PESQUISA

Jaguarão é um município brasileiro pertencente ao estado do Rio Grande do Sul e localizado em região de fronteira entre Brasil e Uruguai (MAPA 1). Pertenceu à Coroa Espanhola até o ano de 1777, quando soldados brasileiros comandados pelo Cel. Manoel Marques de Souza utilizaram o local como acampamento militar, sendo então demarcado pelo Brasil em 1801 (PREFEITURA JAGUARÃO, 2017). Segundo Ensslin (2005), o município foi ganhando arquitetura contemporânea em sua composição, porém manteve resquícios das épocas e de seus munícipes.

Segundo o IBGE (2017), sua formação administrativa se deu pela Resolução Régia, de 31 de janeiro de 1812, quando a povoação foi elevada a Freguesia, sob a denominação de Divino Espírito Santo do Cerrito. A Vila, pela Lei de 6 de julho de 1832, com o nome de Jaguarão, foi reconhecida como cidade apenas em 1855. Os uruguaios tentaram reivindicar a cidade sem sucesso em 1865 (PREFEITURA JAGUARÃO, 2017).

Ensslin (2005) destaca que as culturas hispânicas e portuguesas estão presentes em sua formação, estruturação e arquitetura, porém, mesmo sob essa influência, Jaguarão parece ter ficado contra a modernidade, enquanto outros municípios, como Montevideu, pertencente ao Uruguai, traçaram uma margem sólida para o desenvolvimento e infraestrutura moderna. No entanto, Cunha (2012) classifica sua arquitetura como “Tradicional Luso Brasileira”. Ribeiro e Melo (2011, p.2) comentam sobre a contradição entre os apontamentos existentes na classificação arquitetônica da cidade pelo fato de sua arquitetura ser “predominantemente eclética”.

As características históricas marcantes fizeram com que Jaguarão tivesse seu conjunto histórico e paisagístico tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, IPHAN, no ano de 2010. Segundo Ribeiro e Melo (2011) “trata-se do maior tombamento em número de exemplares de imóveis do Estado do Rio Grande do Sul, com mais de 800 exemplares”.

(...) a constituição do reconhecimento deste patrimônio de Jaguarão começou na década de 1980 com trabalhos de inventários, em especial no Projeto Jaguar, estudo realizado com profissionais da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo de Pelotas, RS, e que mais tarde culminou com o

Programa de Revitalização Integrada de Jaguarão, PRIJ , que influenciou a edição de lei municipal de preservação promulgada no ano de 2007. Ainda em relação à patrimonialização da cidade cabe destacar os primeiros tombamentos realizados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado do Rio Grande do Sul, IPHAE RS, que no começo da década de 1990 tombou o Teatro Esperança, o Mercado Público, as Ruínas da Enfermaria Militar e o Prédio do Antigo Fórum (RIBEIRO; MELO, 2011, p.1-2).

Segundo quadro administrativo do País, vigente em 31 de dezembro de 1954, o Município de Jaguarão é composto por um único distrito, dividido em quatro zonas ou subdistritos. A comarca de Jaguarão, criada em 25 de outubro de 1872, é atualmente de 2ª entrância, compreendendo os termos de Jaguarão e Arroio Grande (IBGE, 2017).

Jaguarão tomou parte destacada em diversos acontecimentos militares de nossa História, entre os quais a Revolução Farroupilha, em 1835, e a Invasão Uruguaia de 27 de janeiro de 1865, quando 1.500 caudilhos "brancos" invadiram e saquearam a cidade, chefiados por Basílio Munhoz. Foi nessa oportunidade que Jaguarão conquistou o título honroso de "Cidade Heroica", quando o coronel Manoel Pereira Vargas comandou a defesa da cidade (IBGE, 2017).

A cidade possui alguns pontos turísticos que marcam sua história como cidade transitória, e que são plausíveis de compreensão pelo tombamento histórico, bem como pela história do Brasil. Segundo Ribeiro e Melo (2011, p.3):

O plano de traçado ortogonal, com quarteirões de distintas dimensões, não permaneceu rígido no crescimento da cidade, mas o sistema reticular preservou-se, com algumas adaptações, ao longo do século XIX. O quadriculado dos assentamentos tinha por base as projeções militares e seguia o modelo implantado em alguns locais da Península Ibérica.

Essas características dão a Jaguarão uma sutileza em sua própria formação, por parecer não tolerar o crescimento, mas manter-se para rememorar um tempo em que o Brasil e seus vizinhos lutavam por conquista territorial. “Até a metade do século XIX, não existiram obras de pavimentação ou drenagem nas vias do município, o que lhe conferia um caráter pitoresco” (RIBEIRO; MELO, 2011). No entanto, apesar desse caráter, vale citar que talvez esse tenha sido o motivo do romantismo com que a cidade passou a ser tratada com o tempo.

Dentro desse contexto, há de se observar que os 800 prédios tombados fazem parte do seu roteiro turístico, e que tratar desse patrimônio neste trabalho não seria plausível devido ao foco central do estudo. No entanto, alguns atrativos

turísticos de Jaguarão serão apresentados para remeter à compreensão do contexto em que a pesquisa em campo se realizou. Assim, destacam-se alguns deles, conforme destacados na Figura 1:

- Ruínas da Enfermaria Militar: construída entre os anos de 1880 e 1883, por muitos anos atendeu o serviço militar. Devido a sua localização com vista privilegiada, servia também como posto de vigia da fronteira com o Uruguai. Foi restaurada e incorporada à UNIPAMPA (PREFEITURA JAGUARÃO, 2017).
- Museu Dr. Carlos Barbosa: casa do político que atuou de forma ativa mediante as profundas transformações no contexto nacional, e principalmente na região. A Construção de 1886 foi transformada em museu em 1977. É conservada como se ainda fosse habitada (PREFEITURA JAGUARÃO, 2017).
- Ponte Internacional Mauá: um dos lugares mais bonitos da cidade, a Ponte Internacional de Mauá foi a primeira obra de grande porte da região, construída em 1930 através de uma iniciativa conjunta do Brasil e do Uruguai. Foi tombada como patrimônio histórico.
- Praça da Matriz do Divino Espírito Santo: a Praça da Matriz ainda é ponto de encontro de muitos jovens. A obra levou 28 anos para ser concluída e foi iniciada em 1845. Em seu interior é possível identificar inúmeras obras de artes dentre esculturas, pinturas, imagens e painéis.

Além dessa igreja matriz, o município apresenta outras duas igrejas do início dos anos de 1900. As praças também fazem parte dos pontos turísticos apontados pela prefeitura. Já com relação à cultura, a cidade apresenta um teatro, uma casa da cultura e uma biblioteca (PREFEITURA JAGUARÃO, 2017).

Enfatizando sua posição de cidade fronteiriça, a mesma possui cerca de vinte meios de hospedagem, dentre hotéis e pousadas. Além de restaurantes que tendem a apresentar a gastronomia local em evidência: o churrasco (PREFEITURA JAGUARÃO, 2017). Cunha (2012) aponta que um dos atrativos mais influentes que levam à escolha por deslocamento para o município é a possibilidade de compras nos *Free Shops*, no lado oposto, Uruguai, fazendo com que muitos turistas negligenciem os atrativos culturais e naturais que a cidade tem a oferecer. Esse fator faz com que constantes iniciativas de desenvolvimento local sejam criadas, como,

por exemplo, dois dos principais eventos sediados por Jaguarão: o famoso carnaval e a *Motofest*, que congrega motociclistas de todo o país e, também, da América do Sul.

Para a entrevista junto aos oito *guests* (anfitriões), foi promovida uma imersão em campo, em Jaguarão, durante 11 dias do mês de Maio de 2016, a partir do agendamento com cada anfitrião, onde foram coletadas as assinaturas dos TCLE's, previamente enviados por *e-mail*. A figura 1 destaca a localização das oito residências dos *hosts* pesquisados e foi elaborada a fim de promover a visualização espacial das mesmas, em relação aos principais atrativos turísticos e ao centro da cidade.

Figura 1: Localização das Residências pesquisadas e atrativos turísticos de Jaguarão/ RS.



Museu Carlos Barbosa
Fonte: Acervo da autora



Praça da Matriz
Fonte: Lino Cardoso
Prefeitura de Jaguarão (2017)



Ruínas da Enfermaria
Fonte: Lino Cardoso
Prefeitura de Jaguarão (2017)



Ponte Internacional Mauá
Fonte: Lino Cardoso
Prefeitura de Jaguarão (2017)

Fonte: Elaborado pela autora com base no Google Earth (imagem de 11 nov.2016)

2.4 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

Os dados coletados durante as entrevistas foram apreciados, juntamente aos dados secundários, através da análise interpretativa. De acordo com Severino (2007), a análise interpretativa expõe um posicionamento do autor em relação ao enunciado, no sentido de superar as notas e depoimentos coletados, dialogando, lendo nas entrelinhas e explorando as concepções expostas.

A análise interpretativa levou em conta a visão, princípios e políticas constantes na RSV *Couchsurfing* e foi corroborada pelos estudos da hospitalidade que se baseiam na Teoria da Dádiva, de Marcel Mauss (1950, 1974). Essa teoria assumiu um importante papel enquanto recurso de apoio à compreensão da forma como aconteciam as trocas e as possibilidades de manutenção dos vínculos sociais desde as interações em rede até o interior das residências, metaforizadas pelo “sofá”. No percurso do ciclo da tríade dar, receber e retribuir “presentes” nas relações entre anfitrião e hóspede, buscou-se cruzar elementos da hospitalidade enquanto prática social mediada por uma RSV, com a missão e princípios estabelecidos no projeto *Couchsurfing*. Foi utilizada, portanto, para aclarar o tratamento dos dados coletados durante a concessão das entrevistas, tendo como premissa que, segundo Godelier (2002, p.7), “o dom existe em todo lugar, embora não seja o mesmo em toda a parte”.

O turismo, considerado como um amálgama em que subsistem as leis de defesa do consumidor através de cláusulas de contrato é, também, regido segundo as leis ancestrais do dom (CAMARGO, 2006). Diante dessa premissa, outras observações, que remetem diretamente aos objetivos da tese, baseadas nos principais resultados de pesquisas anteriores (já aclarados na introdução), também foram incluídas na análise interpretativa dos dados coletados.

A partir do delineamento metodológico e das escolhas para esta investigação, procurou desenvolver o embasamento teórico que fundamentará as discussões, nos capítulos a seguir. No capítulo 3 objetivou-se traçar um contexto sobre o qual se assentam as práticas sociais relacionadas ao turismo e hospitalidade de que se trata na pesquisa, cuja temática central perpassa a transição entre Modernidade e pós-Modernidade e a Sociedade da Informação. O capítulo 4 foi dedicado às perspectivas e concepções de estudos em hospitalidade,

buscando estabelecer uma ponte com a visão, os princípios e a política conduzida pelos criadores da RSV *Couchsurfing*.

Nos capítulos 5 e 6 foram desenvolvidas as discussões acerca dos resultados da pesquisa, sendo que o capítulo 5 deu enfoque ao detalhamento dos 13 sujeitos pesquisados, juntamente às suas motivações e interesses pelo *Couchsurfing*. Já no capítulo 6, a interpretação analítica inspirou-se nos estudos de Marcel Mauss para a compreensão da hospitalidade em Jaguarão quando da permanência dos hóspedes junto aos anfitriões, de maneira *offline* em suas residências, e das trocas que ocorrem entre os mesmos.

Posteriormente, são feitas as considerações finais pertinentes ao contexto pesquisado. Encerram o trabalho, as referências das obras, autores e sites investigados e considerados para o embasamento da tese, seguidas dos anexos, que contêm o TCLE e a autorização dos anfitriões e hóspedes, voluntários da pesquisa.

3 A MODERNIDADE E AS PRÁTICAS SOCIAIS CONTEMPORÂNEAS EM REDE

No caso do turismo e hospitalidade apresentam-se, hoje, sob a égide de experimentação do mundo, algumas particularidades que as distinguem, por exemplo, das práticas de turismo na Modernidade europeia do século XIX. Para tanto, torna-se crucial a discussão sobre alguns elementos que marcaram, marcam e ainda marcarão a transição entre a Modernidade e o que se convencionou denominar pós-Modernidade, na tentativa de melhor delinear as arestas do objeto de pesquisa. Este capítulo é dedicado, portanto, à compreensão dos elementos tecnológicos que amparam tais práticas.

3.1 POR UMA CONJUNTURA DO OBJETO

Com raízes desencadeadas a partir do século XVII, à luz ocidental, um período de variadas ocorrências e eventos históricos caracterizam uma construção teórica, mas também uma forma de ação social, conhecida como Modernidade (GIDDENS, 1991). Alguns teóricos, como Baudrillard (1991), consideram que a Modernidade, no decorrer dos séculos XVII e XVIII, cujo período compreendeu o contexto do Renascimento, do Iluminismo e da Revolução Industrial europeia, apresentou valores em que a materialidade não é tida como definição de mundo, mas, sim os sentidos atribuídos a ela, uma vez que o período não ensejou modos de vida, mas ideologias. (BAUDRILLARD, 1991).

Segundo Giddens (1991, p.81) “modos de vida são práticas rotineiras [...]” e estão, portanto, relacionados às atividades essenciais dos indivíduos, como vestir-se, alimentar-se, escolher ambientes para a promoção do encontro com amigos, familiares, quiçá desconhecidos, dentre outros. Compreendida também como um conjunto de termos e formas de comportamento, a Modernidade apresenta o fenômeno mundialmente conhecido como Revolução Industrial como um pilar básico e o capitalismo “[...] enquanto sistema de produção de mercadorias que envolve

tanto mercados competitivos de produtos quanto a mercantilização da força de trabalho”. (GIDDENS, 1991, p.21).

Diante desse contexto, “[...] as pessoas viviam num tempo-espaço entendido como estrutura rígida, sólida, durável, como um duro recipiente em que os atos humanos podiam achar-se sensíveis e seguros”, expressando a racionalidade como característica da modernidade (BAUMAN, 1998, p. 110). Por esse mesmo ângulo, Marshall (1998) considera relevante a experiência de compartilhamento de tempo e espaço das pessoas, caracterizando tal experiência como moderna.

Embora existisse considerável destaque pertinente a esse compartilhamento de tempo e espaço entre os indivíduos, questão essa que remete pensar sobre o paradigma das viagens e da lógica da formação de comunidades de viajantes em rede, a Modernidade centralizava a vida social na mediação da prática social. Através da mobilidade proporcionada pela expansão das vias terrestres, pelos meios de comunicação, do comércio e da urbanização, outros estilos de vida são apresentados à sociedade, passando a dar sentido à identidade a partir do consumo das destinações turísticas.

Tais assertivas conduzem, portanto, à perspectiva teórica proposta por Dumazedier (1979) ao abordar o tempo do lazer em contraposição ao tempo do trabalho. Ora, isso orienta uma compreensão de teorias edificadas em outros tempos e espaços que dificultam a compreensão das práticas de turismo e lazer na contemporaneidade:

A Modernidade estava em busca de um ajuste perfeito, um-para-um, de nomes e coisas, palavras e significados; um conjunto de regras livre de espaços em branco e de pastas repletas de instruções; uma taxonomia em que havia um arquivo para cada fenômeno, mas não mais de um; uma divisão de tarefas na qual havia um agente para cada parte da ação [...]. (BAUMAN, 2001, p.88).

Tais estruturas, engessadas e solidificadas, tiveram consequências importantes, como o próprio processo de Revolução Industrial já no século XIX, impactando diretamente nas formas de comportamento da sociedade. Para além da compreensão conceitual desse período, considera-se que a reestruturação do modo de produção, aliada ao desenvolvimento acelerado das tecnologias de informação e comunicação, está estreitamente relacionada à constituição das práticas sociais

desencadeadas até as primeiras décadas do presente século XXI, pelo menos. Como destaca Melo (2009, p.70), o próprio avanço tecnológico influenciou e influencia formas variadas de diversão, tendo em vista a visível agitação “[...] marcada pelas noções de velocidade, mobilidade, progresso”.

Os fluxos de pessoas, objetos e informações têm-se modificado, mutuamente, nas últimas décadas, o que faz com que os pesquisadores se deem conta da configuração de um vigoroso *modus vivendi*. Embora não exista consenso entre os estudiosos sobre o contexto histórico que aparta Modernidade de Pós Modernidade, se é que se pode estabelecer uma cisão contextual, faz-se menção ao texto considerado fundador da Pós Modernidade. *La Condition Postmoderne*, obra escrita pelo filósofo francês Jean-François Lyotard em 1979, cuja primeira tradução para o português optou pelo título “O pós-moderno” (1986), tornou-se emblemática ao retratar um contexto de declínio de aporte das metanarrativas como explicação de mundo, numa constatação de que as verdades construídas pelos pensadores modernos constituíam-se, simplesmente, em hipóteses.

Assim, validada por Lyotard (1989), a pós-Modernidade, propagada às mais diversas práticas sociais, ao campo da literatura, do cinema, das artes, das viagens, edifica-se no fato de que tudo o que rende resultados em termos de conhecimento, em tese, é interpretado como uma possibilidade, um discurso alternativo, mas não definitivo. A pós-Modernidade é apontada por Lyotard (1989) como uma questão epistemológica, em primeira instância, pois em matéria de ideias, convivem concepções contraditórias em que não se produzem mais doutrinas, e sim vicissitudes.

A chamada “pós-Modernidade” é, para Bauman, um momento de liquefação da Modernidade, sendo esta a causa do termo “modernidade líquida”. Como principais fatores negados ou “diluídos”, estão a crença, por parte dos indivíduos, na ideia de progresso econômico, social, político e cultural. Em outras palavras, “o grupo de parentesco, a comunidade tradicional fechada e isolada, os laços e obrigações sociais fundados na afetividade e na tradição, a religião, dentre outros, foram, de certa forma, “derretidos” pelo progresso moderno”. (FRAGOSO, 2011, p.109). Os laços e ideais “derretidos” podem ser aplicados também ao comportamento, incluindo a maneira como os indivíduos presentes na modernidade líquida lidam com a hospitalidade, sendo este também um aspecto baseado atualmente em ideais atrelados ao consumismo. (FRAGOSO, 2011).

O termo “líquido” é utilizado por Bauman (2004) como uma metáfora cujo objetivo é retratar a crise vivida pela sociedade pós-moderna, isto é, a maneira superficial e flexível com a qual os indivíduos passaram a enxergar as ideologias, antes consideradas praticamente incontestáveis. Contudo, a maneira como tal flexibilidade ou relatividade é explicada por Bauman (2004) esclarece um clima cultural líquido, caracterizado pela falta de certeza e de solidez nas relações.

Em outras palavras, percebe-se uma perda dos laços e obrigações sociais fundados na afetividade, na tradição, na religião, temas dos quais a hospitalidade também se apropria. Não obstante, o *Couchsurfing* investe, enquanto missão, na partilha de generosidade, confiança no intercâmbio cultural que, de certa forma, enobrecem seu sentido de ser na modernidade líquida, embora:

Nenhuma das conexões que venham a preencher a lacuna deixada pelos vínculos ausentes ou obsoletos tem, contudo, a garantia de permanência. De qualquer modo, eles só precisam ser frouxamente atados, para que possam ser outra vez desfeitos, sem grandes delongas, quando os cenários mudarem – o que, na modernidade líquida, decerto ocorrerá repetidas vezes. (BAUMAN, 2004, p. 7).

A manifestação, portanto, do que se designou chamar “pós-Modernidade” configura um momento de liquefação da modernidade, pretexto para o termo “modernidade líquida” (BAUMAN, 2004, p.8). No entanto, é necessário salientar que a era pós-moderna também traz consigo certo aspecto inovador no que diz respeito à construção. Ou seja, no momento em que elimina os aspectos próprios da Modernidade, também acaba por criar novas nuances e significados de elementos antigos, em constante ressignificação.

Bauman (2004) aprofunda uma análise sobre as tensões existentes no movimento de ressignificação dos elementos antigos e traz uma reflexão importante para o entendimento das práticas sociais relacionadas ao turismo mediado por RSV na atualidade, em diversas perspectivas e olhares. A emancipação alia-se à ideia de liberdade e Bauman (2004) atribui à mesma um poder de ação segundo os pensamentos e desejos, mas com o respeito a certos limites e padrões. A partir do surgimento da modernidade líquida, o autor confirma crescer a possibilidade de se exercer a liberdade segundo o sentido acima exposto, uma vez que os indivíduos tornam-se mais responsáveis por seus atos. (BAUMAN, 2004).

Além disso, ao se pensar nas práticas de viagem como um fenômeno que dialoga com o contexto exposto, percebem-se também vulnerabilidades e contradições. Assim, tal prática pode expressar “formas de reforçar as desigualdades, injustiças, alienações e opressões sociais, como, ao contrário, representar uma possibilidade de liberdade e dignidade da condição humana”. (GOMES; ELIZALDE, 2012, p.299). Sobre as limitações e vulnerabilidades apresentadas pela condição pós-moderna, Bauman (2004), complementa:

Sentir-se livre das limitações, livre para agir conforme os desejos, significa atingir o equilíbrio entre os desejos, a imaginação e a capacidade de agir: sentimo-nos livres na medida em que a imaginação não vai mais longe que nossos desejos e que nem uma nem os outros ultrapassam nossa capacidade de agir (BAUMAN, 2004, p.24).

A liberdade é, portanto, causa da perda de identidade da sociedade que, por não adotar integralmente seus valores e costumes, acaba por desvencilhar-se de suas origens, o que implica certo grau de superficialidade. Associada às mudanças e às restrições impostas ao movimento mediado pelas comunidades integradas em rede, a viagem encontra-se em um “cenário administrado, supervisionado e policiado com firmeza – que descreve com dificuldade o mundo líquido moderno, com seu culto da velocidade e da aceleração, da novidade e da mudança, em nome da transformação”. (BAUMAN, 2011, p.28).

A emergência de uma sociedade edificada nas tecnologias da informação, assim, conduz a maneiras diferenciadas de interação global, ressignificando ações cotidianas dos indivíduos, como se pode conferir na sequência.

3.2 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E AS REDES SOCIAIS VIRTUAIS (RSV)

A sociedade da informação ou do conhecimento emerge no final do século XX como resultado do fenômeno da globalização (CASTELLS, 2003). É definida, pelo autor como uma sociedade que recorre principalmente às tecnologias da informação e comunicação para a interação entre os indivíduos. Tais interações abrangem, sobretudo, opções relacionadas ao entretenimento e prestação de serviços e, não puramente, a informação ou debate sobre a mesma. A informação passa a ser um elemento central de toda a realização humana, incluindo social e

econômica. É um novo sistema de geração de riquezas não mais baseado em músculos, mas na mente.

A totalidade do processo ligado à era da informação é denominada por Castells (2003) de “sociedade em rede”, pois foca a apropriação da internet no sistema capitalista. Lévy (2009) usa o termo “cibercultura”, pois aprecia a interação virtual pela cultura da informática. Contudo, ambos percebem sua importância enquanto instrumento de transformação social na contemporaneidade. De acordo com o autor:

[...] a emergência do ciberespaço é fruto de um verdadeiro movimento social, com seu grupo líder (a juventude metropolitana escolarizada), suas palavras de ordem (interconexão, criação de comunidades virtuais, inteligência coletiva) e suas aspirações coerentes. (LÉVY, 2009, p.123)

Desde 1945, com a invenção do computador, a realidade é transformada a passos largos (SIMÕES, 2009). Mas, com o advento da internet, as experiências são potencialmente vivenciadas. Castells (2003) infere que a cultura da internet é composta pela junção de quatro abordagens, que estão relacionadas à usabilidade da mesma. A primeira delas diz respeito à cultura tecnomeritocrática, que consiste na crença, por parte de uma elite, de um ideal de progresso social graças à introdução da tecnologia. Em seguida, a cultura *hacker*, também conhecida como “pirata da internet”, que impulsionou a ascensão da rede mundial de computadores. Por sua vez, a cultura comunitária virtual remete aos usuários da rede e suas experimentações e interações junto à rede e, por último, a cultura empreendedora, composta por capitalistas que utilizam a internet como forma de gerar riquezas (CASTELLS, 2003).

Desta forma, de acordo com Castells (2003), o sistema capitalista permeia a informação como força produtiva:

O termo sociedade da informação enfatiza o papel da informação na sociedade. Mas afirmo que informação, em seu sentido mais amplo, por exemplo, como comunicação de conhecimentos, foi crucial a todas as sociedades, inclusive à Europa Medieval que era culturalmente estruturada e, até certo ponto, unificada pelo escolasticismo, ou seja, no geral uma infraestrutura intelectual (ver Southern, 1995). Ao contrário, o termo informacional indica o atributo de uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder devido às novas condições tecnológicas surgidas nesse período histórico. (CASTELLS, 2003, p.64).

Independentemente das nomenclaturas e divisões de estudo, é inegável que a *internet* se tornou a base da sociedade em rede, que congrega computadores, pessoas, informações. A inteligência coletiva não sobrevive mais à passividade e à singularidade. O seu engajamento é necessário nesse novo sistema cognitivo humano, que surge dentro do contexto da cibercultura, em que a inteligência está em toda a parte (LÉVY, 2009).

O sistema comunicativo atual é global e aberto, constituindo valores e símbolos engajados a um sistema tecnológico. Com novos dispositivos de interação, a identidade própria e a formação de grupos acontecem num novo espaço-tempo, em que o aspecto físico quase é eliminado da mesma maneira que o tempo é acelerado. Lévy (1996, p.11) traz outros entendimentos sobre a vida social:

Um movimento geral de virtualização afeta hoje não apenas a informação e a comunicação, mas também os corpos, o funcionamento econômico, os quadros coletivos da sensibilidade ou o exercício da inteligência. A virtualização atinge mesmo as modalidades do estar junto, a constituição do “nós”: comunidades virtuais, empresas virtuais, democracia virtual... Embora a digitalização das mensagens e a extensão do ciberespaço desempenhem um papel capital na mutação em curso, trata-se de uma onda de fundo que ultrapassa amplamente a informatização.

O computador, assim, não é mais peça central, mas sim, um nó dessa grande rede universal. O termo “sociedade da informação” tem sido utilizado como substituto do conceito “sociedade pós-industrial”, retratando um paradigma técnico-econômico, que tem por base a facilidade e o baixo custo da informação gerada pelos avanços tecnológicos. (SIMÕES, 2009).

Albertin (1996) descreve os paradoxos existentes entre a era do computador e a era da informação. Em termos de investimentos, por exemplo, enquanto a primeira possuía característica conservadora, com foco na produtividade, no caso da última, o investimento é preponderantemente agressivo, e seu eixo principal não se encontra na produção, mas na vantagem competitiva.

A sociedade informacional é, para Werthein (2000), percebida no crescimento e na reorganização do capitalismo da década de 1980. É notório que o nível de transformação dessa sociedade da informação varia de acordo com o estágio de industrialização de cada país. Assim, em países mais industrializados, essa nova sociedade é mais sentida em sua prática enquanto que, nos países em desenvolvimento, a sociedade da informação ainda é considerada apenas como

tendência, pois é necessário mais investimento, conhecimento e utilização da tecnologia da informação. Esse paradigma tem como características, para Werthein (2000, p.31):

a informação como matéria-prima para atuação do homem sobre a própria informação e sua respectiva tecnologia; alto grau de penetrabilidade das novas tecnologias informacionais em todas as atividades humanas; preponderância da lógica de redes; flexibilidade, já que a tecnologia possibilita reestruturações e reversão de processos; convergências tecnológicas entre as áreas de telecomunicação, biologia, computação, microeletrônica e optoeletrônica, o que torna os processos em sistemas bastante complexos.

Esse cenário amplo e multifacetado envolve fatores políticos e sociais pré-existentes, condições de pesquisa científica e sua aplicabilidade social. Um fator preponderante a ser considerado é o potencial para a dinamicidade, penetrabilidade e inevitabilidade das transformações. Se por um lado pode trazer resultados negativos, por outro incentiva soluções participativas por parte dos setores sociais, como as comunidades. Uma ferramenta atual que permite toda essa movimentação e aperfeiçoamento intelectual virtual e real de informações é o uso da lógica de redes. (SIMÕES, 2009)

Os indivíduos estão inseridos em teias ou redes de relacionamentos que os introduzem na sociedade. Enquadram-se, na atualidade, as escolas, a família, o trabalho e a comunidade. Cada ser tem o seu papel e identidade cultural na RSV, tornando-a um todo coeso, em que valores e interesses são compartilhados, como é o caso do *Couchsurfing*.

As redes configuram-se como redes de confiança, de trabalho ou consulta e redes de comunicação. A primeira compartilha informações politicamente delicadas e restritas. A segunda é mais informal e possibilita o contato entre pessoas que possam acrescentar positivamente e facilitar o trabalho. A última permite a troca de informações no trabalho, “amizades de escritório” que facilitam os desempenhos funcionais. (REGIS, 2007).

Assim, por sua eficiência e amplitude, a rede foi percebida nas últimas décadas como um importante instrumento organizacional, por ser uma estrutura não linear, descentralizada, horizontal e cooperativa, dinâmica, flexível e não limitada. Tornou-se uma nova forma gerencial em um mundo que passa por transições nessa importante era da informação. (REGIS, 2007).

Castells (2003) relaciona as redes com a era da informação ressaltando que as eras podem ser vistas como vários nós interconectados. Os nós, de acordo com o autor, são as organizações formais e informais, lícitas e ilícitas representados por indivíduos ou grupos de indivíduos.

A rede social é uma importante ferramenta profissional e pessoal, ultrapassando os espaços acadêmicos e científicos, cada vez mais com adeptos cujas motivações de usabilidade são variadas, seja por algum objetivo específico ou somente pelo prazer de se relacionar. As redes atrelam-se, ainda, umas às outras, gerando interação. Por serem canais e fluxos de informação que se baseiam na confiança e no respeito entre seus membros, resultam no compartilhamento de informações que modificam ou ampliam o conhecimento.

3.3 “SURFE DE SOFÁ”: NOS LEMES DA *WEB 2.0*

A valorização do outro e o estreitamento de laços sociais se tornaram uma necessidade humana, na medida em que Bauman (2003) salienta que as comunidades estão menos ligadas aos fortes laços, apresentando-se como comunidades efêmeras, ocasionais. O autor sugere que:

“Se vier a existir uma comunidade no mundo dos indivíduos, só poderá ser (e precisa sê-lo) uma comunidade tecida em conjunto a partir do compartilhamento e do cuidado mútuo; uma comunidade de interesse e de responsabilidade em relação aos direitos iguais de sermos humanos e igual capacidade de agirmos em defesa desses direitos” (2003, p.134)

Nesse sentido, segundo Luz (2012), com o excesso de liberdade atual de escolhas, o ser humano se fragmenta, dissocia-se do social, individualiza-se. Porém, simultaneamente, como um ser social, há a necessidade de vínculos, o que o leva a buscar no ato da viagem os elos sociais mais íntimos e significativos. Trata-se do paradoxo da pós-modernidade: a liberdade cria o individualismo, mas traz consigo a solidão e a carência afetiva, que são remediadas pela reintegração. Essa retomada

do ser ao senso de comunidade⁵, ligada à afetividade, é tida por Cova (2001) como um valor arcaico. Trata-se do denominado tribalismo pós-moderno ou neotribalismo:

Ao progresso linear e seguro, causa e efeito de um evidente bem-estar social, está em vias de suceder uma espécie de 'regresso' que caracteriza o 'tempo das tribos'. Aqui também é preciso encontrar a palavra oportuna que descreve um estado de fato não sendo, simplesmente, regressivo. Pode-se falar, neste sentido, de 'regrediência', retorno em espiral de valores arcaicos unidos ao desenvolvimento tecnológico. (MAFFESOLI, 2014, p.5).

A preocupação é que os sentimentos são instáveis, portanto, os laços e parcerias criados nesse modelo são frágeis, pois estão carregados dos princípios do período anterior, extremamente individualista. Assim, para pertencer a algum grupo é preciso seguir um código de conduta ética. Tais regras existem para “encaixar” o singular, único, por vezes conflitante, ao comunitário, harmônico. O objetivo não é evitar discussões, mas permitir que essas ocorram respeitando-se os membros. Permitir que as transformações inerentes a essa organização ocorram sem haver prejuízo aos laços conquistados. Por isso, caso a relação dure, seus vínculos serão muito fortes e intensos.

Alguns dos agentes tecnológicos que permitiram a propagação desse comportamento social foi a *internet*, a Web 2.0⁶ e, no caso específico do turismo, o uso de redes sociais voltadas para os viajantes. Vila e Vila (2012) afirmam que a novidade não está no acesso à diversidade de informações disponibilizadas por meio da internet, mas sim na busca e nos modos de gestão dessas informações, tornando-as mais atrativas.

Web 2.0 é a revolução empresarial na indústria de software, originada pela transferência para uma Internet como plataforma e tentando entender as novas regras do seu sucesso. O essencial dessas regras é: criar aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para que melhorem à medida que mais pessoas usá-las (isso é o que temos chamado em outros lugares, de "aproveitamento da inteligência coletiva). (O'REILLY, 2005, p.2)⁷

5 Busca de si no outro.

6 A Web 2.0 é a evolução da internet – Web 1.0 – da década de 1990, em que somente era possível consultar folhetos virtuais. Vila; Vila (2012).

7 Tradução livre da autora: “Web 2.0 es la revolución empresarial de la industria del software que se origina por su traslado hacia una Internet como plataforma e intentando entender las nuevas reglas de éxito de la misma. La principal de esas reglas es: construir aplicaciones que aprovechen el efecto

Com o advento tecnológico e as transformações sociais, o modelo 2.0 aparece como uma revolução dos setores empresariais, a denominada Economia do Conhecimento. A Web 2.0 permitiu ao usuário interagir com os sites. Antes a informação era estática, alimentada somente pelo responsável por sua criação. Com o 2.0 passam a ser produzidos *blogs*, galerias de imagens, redes sociais e outras ferramentas. O desenvolvimento foi um processo, como ilustrado abaixo:

Figura 2: Processo de desenvolvimento da internet



Fonte: Vila & Vila (2012).

As definições de Web 2.0 perpassam a conectividade, o pertencimento, a identidade, os interesses comuns, os relacionamentos e a inteligência coletiva. Vila e Vila (2012) relatam que há publicações que caracterizam os usuários dessa ferramenta nos seguintes aspectos:

- Criadores: aqueles que publicam em *blogs* e *vlogs*, alimentando o sistema;
- Críticos: dotam o sistema de comentários e contribuem em espaços de discussão;
- Leitores: usam subscrições, marcam fotos e participam de processos decisórios, como votações;
- Registrados: aqueles que visitam e mantêm um perfil de usuário em determinada comunidade;
- Espectadores: participam mais passivamente da *web*, sendo apenas leitores, ouvintes ou espectadores de todo o conteúdo disponibilizado;
- Inativos: não realizam nenhuma das atividades anteriores.

É notório que a existência de redes sociais não vem da criação da *Web 2.0*, já que tais redes remontam à existência humana. Porém a propagação das redes se deu por esse fenômeno. Os elementos que permitiram o desenvolvimento da tecnologia 2.0 foram o embasamento do sistema em algoritmos genéricos — como os motores de busca e o uso da inteligência coletiva enquanto geradora de

red para que mejoren mientras más personas las usen (esto es lo que hemos llamado en otro lugar el “aprovechamiento de la inteligencia colectiva”). (O’REILLY, 2005, p.2)

opinião —, dando origem e alimentando o conhecimento, além da determinação tanto humana quanto dos agentes inteligentes. (VILA & VILA, 2012)

William e Martell (2008) explicam o sistema 2.0 no turismo como um ecossistema baseado na Economia do Conhecimento. Antes da *internet*, o turismo conhecido era o de massa, época da sociedade industrial. Esse tipo de turismo é denominado turismo 0.0, desconectado, proveniente de um sistema organizativo hierárquico e vertical, propiciador da economia de escala, que ofertava produtos padronizados, não modificáveis e massificados, sem foco no cliente ou destinos.

Com o desenvolvimento da era da informação, o turismo se flexibiliza e foca o cliente. Esse avanço turístico está relacionado com a era da *internet* (*Web 1.0*), dando origem ao turismo 1.0 ou e-turismo. Aqui se inicia uma orientação ao cliente ainda tímida, com conversação unidirecional. As empresas se tornam mais conscientes dos destinos e tentam trabalhar de forma cooperada, mesmo que pontualmente, devido às dificuldades com mecanismos de colaboração. (WILLIAM & MARTELL, 2008)

Ainda para os autores, o turismo 2.0 é aquele cimentado na Economia do Conhecimento e deve considerar todas as generalidades de sua cadeia de valor, melhorando a produtividade das empresas e destinos. Seus agentes precisam utilizar uma plataforma em comum que esteja inter-relacionada em torno de um sistema de redes. O conhecimento e sua circulação devem ser o motor dessa rede, que se auto organiza e se desenvolve pela retroalimentação sistêmica de seus próprios membros. (WILLIAM & MARTELL, 2008)

Quadro 5: Características comparadas entre turismo 0.0, 1.0 e 2.0

	0.0	1.0	2.0
Tipo de organização	Integração vertical	Rede	Rede
Tipo de sociedade	Industrial	Sociedade da Informação	SIC (Sociedade da informação e do conhecimento)
Tipo de oferta	Rígida empacotada, para as massas	Individualizada, flexível, segmentada	Individualizada, flexível, segmentada (mais forte graças à dinamização e à inserção de tecnologias)
Inserção do turismo eletrônico	Desconectados	Medianamente conectados	Altamente conectados graças à plataforma web
Orientação ao cliente	Usuário indiferente	Usuário com conexão unidirecional	Usuário com conexão bidirecional, altamente conectado

Orientação ao destino	Limitada a serviços pontuais	Média/alta: integrações pontuais, residentes e empresas como agentes passivos.	Alta, interações flexíveis, residentes e empresas como agentes ativos.
-----------------------	------------------------------	--	--

Fonte: Traduzido e adaptado de William & Martell (2008, p. 124).

Os sistemas turísticos não são, portanto, lineares. Portam-se de maneira complexa, dinâmica, incerta e imprevisível, sendo influenciados por elementos diretos da atividade turística, e indiretos e externos à rede, como as culturas, a política, os recursos sociais, naturais e humanos. (WILLIAM & MARTELL, 2008, p. 120). Para manter seu bom funcionamento, é demandada uma gestão diferenciada com monitoramento constante e aprendizagem social para sua adaptação em cenários mutáveis. Segundo Machado (2015, p.49):

Desde o advento da internet, pesquisadores de diferentes áreas vêm destacando seu papel na geração e disseminação de informações, inclusive a partir do desenvolvimento de novos padrões comportamentais e de relacionamentos sociais e comerciais. No contexto turístico, as mudanças geradas pelo *eTourism* no comportamento dos viajantes também são reconhecidas na literatura especializada.

Processualmente, a *internet* propiciou o desenvolvimento da *Web 2.0* e a criação das redes sociais, essenciais para a gestão turística. Dessa forma, é imprescindível que esse tema seja abarcado, tanto para um entendimento mais aprofundado do comportamento humano atual quanto para o funcionamento do turismo ligado às redes sociais. De acordo com Silva (2016, p.27):

A internet possibilitou que um tipo de lazer emergisse: o lazer virtual. Nele, várias possibilidades são permitidas: jogos, bate-papo, viagens virtuais (que inclusive podem ser consideradas como pré-viagens, já que muito buscam informações antecipadas sobre o destino) e até namoros. A internet é hoje, sem dúvidas, um espaço atual de lazer.

Para Alves (2011), rede social é um sistema dinâmico derivado de relacionamentos significativos entre os nós (indivíduos, grupos organizacionais ou pessoais) que estão conectados a um agrupamento de outros nós por intermédio de

laços – ideias comuns, parentesco, amizade. A importância dessa rede não se dá pelo número de integrantes, mas pelas relações que eles constroem entre si e pelo nível e importância da informação para os seus membros. O uso desse tipo de ferramenta permite o intercâmbio social e o encontro de pessoas. Alves (2011) também se refere à instabilidade e à fragilidade de laços sociais dentro dessas redes. Ela diz que uma das características da rede social é a sua ininterrupta mutação, já que o meio virtual é o reflexo do meio real.

A orientação sistemática das redes trabalha as relações sociais por meio da estrutura horizontal, em que não há hierarquia social, uma vez que todos os usuários são consumidores e produtores de informações (CASTELLS, 2003). Dessa forma, as informações circulam entre um número bem maior de pessoas, potencializando seu compartilhamento. Para que isso aconteça, as relações devem ser baseadas na confiança, que está atrelada ao conhecimento do indivíduo sobre determinado assunto. Quanto maior o conhecimento, maior a confiança. Caso contrário, a sociedade se desintegra (ALVES, 2011).

Sobre essa temática, Recuero (2009, p. 32), sublinha o seguinte:

Sites de Redes Sociais agem através de softwares sociais programados que permitem aos indivíduos conectados alocarem espaços no ciberespaço, habilitando-os à expressão e às trocas sociais e interações mútuas ou reativas.

A partir das considerações expostas sobre RSV, principalmente no que tange à ausência de hierarquias sociais e a prerrogativa da confiança que deve existir entre seus membros, será empenhado, no capítulo seguinte, os estudos da hospitalidade, a fim de se tecerem aproximações e/ou distanciamentos discursivos entre as temáticas.

3.4 O *Couchsurfing* como objeto de estudos

O *Couchsurfing* foi objeto de estudos em algumas publicações acadêmicas brasileiras, sendo duas delas especificamente importantes para a presente discussão: uma na área da Antropologia, investida por Figueiredo (2008) e, outra, na área do Turismo, por Dutra (2010). A primeira publicação teve como foco a abordagem de novas identidades produzidas no interior dessa forma de viagem e como ela promove a transculturalidade a partir de um sistema de troca, embora não disserte e nem investigue as especificações sobre tais modalidades de troca ou, mesmo, mencione a que se referem ou, ainda, o que ocorre nesses encontros mediados pela RSV em determinadas localidades. Esta pesquisa resultou em uma dissertação de mestrado intitulada “Sobre buscas e sentidos em uma rede mundial de viajantes: *the couchsurfing project*” (FIGUEIREDO, 2008).

A pesquisa citada buscou traçar as visões de mundo esboçadas a partir desse sistema de trocas entre hóspedes e anfitriões, o que resultou em reflexões teóricas acerca da dádiva, da tolerância e do imaginário das viagens. Para tal, a autora utilizou uma pesquisa etnográfica que contou com sua inscrição no grupo, uma vez que os espaços de maior interlocução virtual se estabelecem em áreas restritas apenas aos associados (FIGUEIREDO, 2008).

A autora construiu o seu tema de pesquisa baseando-se na curiosidade pessoal de ver o indivíduo não como um fragmento de si mesmo apenas, mas como a projeção de uma identidade em um meio social complexo. Aplicando a interatividade social aos temas do turismo e da hospitalidade, o *Couchsurfing* tornou-se assim seu objeto de pesquisa:

“[...] estudo das novas identidades produzidas no interior dessas viagens, na compreensão dessas novas experiências dentro do atual contexto transcultural e em como elas promovem espaços de comunicação baseados em valores culturais como laços de confiança, reciprocidade, amizade, conflito e tolerância”. (FIGUEIREDO, 2008, p.11).

A dissertação teve como objetivos secundários a compreensão dos motivos pelos quais essa forma de viagem se encontra em ascensão, além da análise do sistema de troca entre os envolvidos, tanto hóspedes como anfitriões, e a apreensão de visões de mundo que têm sido construídas a partir da experiência do *Couchsurfing* (FIGUEIREDO, 2008, p.12). Como forma de concretizar o estudo,

buscou-se analisar os sujeitos envolvidos (os embaixadores do *site*, seus usuários, administradores e voluntários) e os cenários em que se encontravam, quais sejam, o ambiente virtual do *site* e suas questões administrativas:

O sistema de segurança; dicas e regras; grupos de discussão, estatísticas; material resultado das Coletivas – encontros realizados entre administradores e embaixadores para discutir novos rumos do projeto, revisões de tecnologia e conteúdo necessárias, entre outros elementos que são definidos pelo grupo [...] (FIGUEIREDO, 2008, p.13).

Figueiredo (2008) ainda agregou a seu trabalho a experiência de receber hóspedes ao longo de seus estudos, além de pesquisas junto aos membros da criação do *site*. Por isso, sua dissertação buscou a apreensão de um sentido comum, formador da identidade dos indivíduos como membros de uma instituição imaginária na perspectiva antropológica. As visões de mundo constatadas a partir da pesquisa de Figueiredo (2008) revestem-se de uma beleza proporcionada pela diversidade e heterogeneidade das pessoas. Desta forma, suas conclusões apontam que “[...] pessoas de culturas diferentes pensam, de fato, diferente, mas, que sem dúvida, possuem características e praticam ações de intolerância ou diálogo também comuns.” (FIGUEIREDO, 2008, p.85).

Uma segunda pesquisa publicada sob a forma de Trabalho de Conclusão de Curso levantou, quantitativa e qualitativamente, o perfil dos usuários da RSV *Couchsurfing*. O trabalho foi apresentado ao Departamento de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em 2010, intitulado “Turismo 2.0: um estudo de perfil de usuários da rede *Couchsurfing*”, elaborado por Mariana Dutra. Por meio da análise de conteúdo, a autora encontrou, como resultados de sua pesquisa, que se trata de jovens com idade média de 28,5 anos, com domínio de cerca de 3,87 idiomas. Além disso, os usuários cadastrados na RSV possuem como valores compartilhados as brincadeiras, referências favoráveis e desfavoráveis ao uso de drogas lícitas ou ilícitas, o culto à natureza, às artes e à falta de preconceitos (DUTRA, 2010).

Em âmbito internacional, algumas publicações também reforçam os estudos sobre o *Couchsurfing*, tendo como destaque as investigações da etnógrafa alemã Paula Bialski (2007). Pesquisadora da *Leuphana University of Luneburg*, na Alemanha, seu trabalho aborda as novas mídias na vida cotidiana, enquadradas na

teoria cultural e nos estudos da ciência e tecnologia em particular, seus contextos de uso, bem como de produção,

Paula Bialski investigou em sua pesquisa de mestrado, em 2007, no Departamento de Psicologia Social da Universidade de Varsóvia, um estudo que relacionou a prática do *Couchsurfing* ao que ela denominou Turismo Íntimo. Este, entendido como um sistema de troca em que o indivíduo compartilha experiências de viagens e relacionamentos em diferentes espaços, como aqueles criados pelas redes *on line*, e não apenas nos espaços dominados pelo turismo tradicional (BIALSKI, 2007).

Alexander Ronzhyn, pesquisador e escritor ucraniano lotado na Universidade de Koblenz-Landau, na Alemanha, identificou em sua investigação doutoral intitulada “Confiança e tolerância em redes de hospitalidade *on-line*”, que existe uma conexão entre a confiança e a experiência no *Couchsurfing*, em que usuários mais experientes são os mais confiantes. A tese foi defendida em 2015 no Programa de Doutorado em Estudos Internacionais e Interculturais da Universidade de Deusto, na Espanha.

Contudo, outros temas foram desenvolvidos em investigações relacionadas ao *Couchsurfing* sob diferentes lentes. De acordo com o quadro 2, observa-se que algumas publicações promovem uma discussão substancial acerca da confiança interpessoal dos sujeitos cadastrados no *Couchsurfing*, a partir de suas interações (BIALSKI & BATORSKI, 2010; SHAPIRO, 2012; CHERNEY, 2014). Alguns autores se detiveram às investigações relacionadas às barreiras ao uso do *Couchsurfing*, retratando a imagem do usuário com suas referências positivas e negativas (BRADBURY, 2013; LIU, 2013; YANNOPOULOU, 2013). Por outro lado, Zhu (2010), notoriamente, investigou membros que, embora estejam cadastrados na RSV, não tiveram qualquer experiência de hospedagem na rede, seja como anfitrião ou como hóspede.

A respeito das investigações sobre a Hospitalidade, Lynch *et al.* (2011), em editorial do periódico *Hospitality and Society*, apresentam uma agenda de estudos, apontando questões pertinentes ao presente estudo. É o caso, por exemplo, de se dar notoriedade às cartografias e espacialidades da hospitalidade, no sentido de que é demasiadamente relevante a abordagem espaço-temporal, ou seja, o modo como as relações sociais se adequam a diferentes lugares. Os autores também expõem a necessidade de tratar do que se convencionou designar

“Hospitalidade Virtual”, no sentido de que ainda são escassas as publicações a respeito das relações sociais mediadas por redes sociais virtuais (LYNCH *et al.*, 2011).

Todas as assertivas explicitadas tornaram e inspiraram o objeto de estudos desta tese, da forma como a mesma, outrora, se fez proposta.

Quadro 2: Estudos sobre o *Couchsurfing*

Ano da publicação	Autores	Fonte da informação	Principais contribuições
2008	Figueiredo	Entrevistas.	Estudo das novas identidades produzidas no interior dessas viagens, na compreensão dessas novas experiências dentro do atual contexto transcultural e em como elas promovem espaços de comunicação baseados em valores culturais como laços de confiança, reciprocidade, amizade, conflito e tolerância.
2010	Dutra	Análise de conteúdo baseada na netnografia.	Levantamento do perfil dos usuários da rede <i>Couchsurfing</i> .
2007	Bialski	Questionários <i>on line</i> .	A notoriedade do Turismo Íntimo baseado nos relacionamentos em rede.
2010	Bialski & Batorski	Questionários <i>on line</i> .	Utilização da relação entre o conceito de confiança e a familiaridade no <i>Couchsurfing</i> .
2010	Zhu	Pesquisa quantitativa.	Investiga uma grande porcentagem de membros que não tem hospedagem ou experiência de <i>surf</i> .
2011	Adamic, Lauterbach, Teng, Ackerman	Combina análise de dados e entrevistas & sobre as avaliações dos usuários.	Proposição de um projeto de classificação que encoraje um <i>feedback</i> equilibrado na rede.
2012	Steylaerts & Dubghaill	Análise qualitativa.	Explora a autenticidade no <i>Couchsurfing</i> a partir da perspectiva dos usuários.
2012	Bialski	Entrevistas em profundidade.	Promove a ideia de mobilidade íntima, além de compreender o modo como as interações são iniciadas e desdobradas.
2012	Shapiro	Pesquisa quantitativa.	Explora o capital social e a confiança no <i>Couchsurfing</i> .
2013	Bradbury	Estudo exploratório.	Investiga as barreiras ao uso do <i>Couchsurfing</i> , classificando-as como internas e externas.
2013	Liu	Estudo exploratório.	Refe
2013	Yannopoulou	Combina análise discursiva e visual.	A pesquisa confirma a importância dos discursos interpessoais e da autenticidade ao construir uma imagem do usuário.

2014	Cherney	Estudo exploratório.	Analisa como a confiança é construída, mantida e depreciada no <i>Couchsurfing</i> , na perspectiva da reputação.
2015	Ronzhyn	Entrevistas.	Confirma que existe uma conexão entre a confiança e a experiência no <i>Couchsurfing</i> . Usuários mais experientes são mais confiantes e os usuários de <i>Couchsurfing</i> ficam mais confiantes à medida que sua experiência aumenta.
2015	Ronzhyn & Kuznetsova	Estudo exploratório.	Investiga a experiência que alguns membros têm em conjunto, os verbos comuns mais utilizados e a ligação ao processo de partilha, valores e troca de experiências.
2016	Fasolo	Trabalho de campo.	Aborda o <i>Couchsurfing</i> na perspectiva das relações internacionais que não vê somente o Estado como agente importante no sistema mundo, agregando as redes, a cultura e o indivíduo nos processos de fluxos de informação e nas dinâmicas transnacionais.

Fonte: Adaptado de Ronzhyn (2016)

3.5 O COUCHSURFING NO LIMAR DO LAZER E DO TURISMO

No bojo das mudanças de cunho social, bem como os efeitos que as mesmas implicam na afetividade e nos relacionamentos humanos, Bauman afirma que “os seres humanos não mais nascem em suas identidades, mas precisam tornar-se o que já são” (BAUMAN, 2001, p. 40). A condução da vida cotidiana desempenha, assim, uma função importante para as pessoas e para a sociedade, apresentando-se a partir de uma perspectiva sociológica como construto apropriado para se analisar as relações entre suas novas estruturas e seus agentes mediados por RSV.

Lefebvre (2008) destaca que o cotidiano seria a expressão de práticas contraditórias que reproduzem, ao mesmo tempo, uma lógica social (de mercado), além de possibilitar a recriação desta lógica pelos sujeitos. A suposição de fundo desta área de pesquisa sobre a condução da vida cotidiana é que valores específicos para determinadas culturas, e eventualmente camadas sociais, se refletem no agir cotidiano que, por sua vez, sofre influências temporais e espaciais com a atuação de novas tecnologias.

Quando se parte da interpretação da relação existente entre o ser humano e suas experiências em viagens, é notório que ambos são constantemente influenciados pelo arrocho do espaço e do tempo, pela lógica produtiva e pelo desenvolvimento científico e tecnológico. Tais constatações ressurgem a partir do desencadeamento do processo de globalização nas últimas décadas, afetando profundamente a mobilidade humana (HARVEY, 2010).

De maneira singular, a inserção de tecnologias que conformam o planejamento das viagens na contemporaneidade possui nuances na experiência do turista desde o momento em que ele idealiza o seu “sair de casa”. Nesse ínterim, ressalta-se que alguns *sites*, *softwares* de planejamento de viagem e *blogs* de viajantes revelam práticas turísticas, olhares e opiniões sobre experiências de viagem, além de destinos turísticos promovidos por essas e outras mídias, diante das mais variadas motivações que levam ao deslocamento.

Todas essas tecnologias da informação e comunicação (TIC) são, constantemente, pauta dos noticiários formais e informais de nosso cotidiano, o que enaltece a máxima de que a *internet* trouxe grandes mudanças às práticas sociais do turismo e à hospitalidade. Comparativamente a outras formas de mediação a partir da linguagem,

a comunicação por mundos virtuais é, em certo sentido, mais interativa que a comunicação telefônica, uma vez que implica, na mensagem, tanto a imagem da pessoa como a da situação, que são quase sempre aquilo que está em jogo na comunicação (LÉVY, 2009, p.81).

O primeiro decênio do presente século, por exemplo, foi marcado pelo crescente número de computadores nos domicílios brasileiros. Segundo dados disponibilizados pelo resultado da Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios (PNAD), 2016, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)⁸, 54,9% dos domicílios brasileiros estão conectados a uma rede com internet, possibilitando a conexão de 95,4 milhões de pessoas. O acesso, portanto, segundo a pesquisa, é promovido através de *smartphones*, *tablets*, televisão, além de outros dispositivos, sendo que, a cada cinco residências, quatro possuem telefone móvel para se conectar.

8 INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo Demográfico 2010. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 11 março 2016.

Os viajantes em rede selecionam, assim, seus vínculos a partir de similitudes, fato esse que promove interações específicas a partir da criação de grupos por afinidades e interesses. Nesse sentido, a sociabilidade baseada em localidades fisicamente delimitadas é, paulatinamente, substituída por novas categorias possibilitadas pela organização social nas RSV. Castells pondera que “[...] a passagem da limitação espacial como fonte de sociabilidade para a comunidade espacial como expressão da organização social” (CASTELLS, 2003, p.106) enaltece o entendimento de que os acontecimentos, as informações e as relações sociais em determinado espaço são condicionados pelas telecomunicações.

A conformação de redes de viajantes desponta como uma importante interface de estudos ao envolver temáticas que exigem suportes de análise que se diferenciam das correntes de pensamento funcionais existentes, por exemplo, no que remete aos estudos do turismo e lazer. Como sustenta Morgan (1980), tal abordagem pressupõe uma sociedade que possui existência concreta, real, orientada para produzir um estado de coisas que sejam ordenadas e reguladas, como um pacote de viagem que possui contrato de início, término, além da programação cronológica dia por dia de prestação de serviço.

Bauman (2003) destaca que a fragmentação excessiva dos interesses, de maneira sistêmica, pode incorrer num processo de individualização. Contudo, práticas homogêneas de organização turística ecoam por maiores reflexões sobre a emergência de formas de orientação socioespaciais, especialmente no que se referem às destinações turísticas já consolidadas e, até mesmo, no que concerne às motivações de viagem. Assim, é imprescindível destacar a necessidade de novos propósitos e instrumentos de análise que apoiem o desencadear de um princípio elementar de organização do conhecimento a partir de diferentes tempos e espaços e, muitas vezes, de objetos já existentes, como é o caso do *Couchsurfing* enquanto mediador de hospitalidade na organização de viagens por meio de uma RSV.

Para além da troca de experiências, também proporcionada em outras formas de viagem, essa nova matriz de intercâmbio oferecida pela formação de redes de viajantes constitui um modo atraente para a compreensão e formação de olhares sobre a hospitalidade nos destinos, mediada pelas RSV. Aguiar (2010) insere a troca de saberes como veículo de sociabilidade entre os usuários por intermédio de um processo social dinâmico. Por sua vez, Urry salienta que “o

turismo envolve necessariamente o devaneio e a expectativa por novas experiências, que divergem daquelas normalmente encontradas na vida cotidiana” (URRY, 2001, p. 30).

Para se compreender as transformações contemporâneas ocasionadas pela inserção de novas tecnologias no cotidiano das mobilidades sociais, especialmente, da viagem turística, torna-se necessário discutir alguns pressupostos teóricos. Por exemplo, os conceitos consolidados sobre a noção de sociedade em rede, a cibercultura, na busca pela compreensão do papel dos mediadores nas práticas de viagens relacionadas à hospitalidade. É relevante, portanto, pensar numa hospitalidade expandida e, ao mesmo tempo, transversal, mas que eleja cada caso e cada singularidade.

Rojek (1995) defende que os múltiplos usos e o relativo barateamento dos sistemas de comunicação são realizados para ampliar as opções de lazer, tanto em ambientes públicos como em domínio privado. Por outro lado, percebe-se, também, que o mercado busca, incessantemente, apreender a capacidade de criação, de forma a transformá-la em mercadoria como ocorre, por exemplo, com os anúncios publicitários recorrentes em quaisquer sites e situações de uso da internet.

Mesmo que possa gerar controvérsias, a tecnologia vem possibilitando, assim, uma ampliação dos horizontes das atividades tanto de lazer quanto de turismo, propriamente ditas. Tais atividades são fomentadas por múltiplos usos dos telefones móveis, dos *smartphones* e seus aplicativos, inseridas nesse cenário.

Por conseguinte, os eventos revelados por comunidades virtuais, em rede, são também incorporados como fontes de lazer e turismo, na medida em que o funcionamento das redes balizadas pela *internet* aplica-se aos mais diversos tipos de atividades e contextos, como sugerido por Castells (1999). O viajante estaria mais propenso a se engajar cada vez mais em novas experiências, as quais, graças aos avanços tecnológicos, tornaram-se bastante desafiadoras e emocionantes, fazendo com que os limites individuais sejam sempre colocados em questão.

4 NA ONDA DA HOSPITALIDADE

Tudo começa naquela soleira, naquela porta à qual se bate e que vai se abrir para um rosto desconhecido, estranho. Limite entre dois mundos, entre o exterior e o interior, o dentro e o fora, a soleira é etapa decisiva semelhante a uma iniciação. (Alain Montandon)

Neste capítulo serão apresentadas as principais perspectivas dos estudos em hospitalidade, as abordagens das correntes de entendimento e suas tipologias, visando o embasamento da pesquisa desenvolvida no contexto da RSV *Couchsurfing*.

4.1 HOSPITALIDADE: PERSPECTIVAS E CONCEPÇÕES DE ESTUDOS

Do ponto de vista acadêmico, a aceção da palavra hospitalidade é mais dúbia, equivocada e complexa que sua definição tomada pelo senso comum (CAMARGO, 2004). Expressa o ato de hospedar vinculado a diversos sentimentos e interlocuções vivenciados pelos sujeitos, em íntimas interações, sejam os mesmos hóspedes, anfitriões, convidados, empregados em meios de hospedagens ou em domicílios, residentes em destinações turísticas, etc.

Os significados de hospitalidade contidos nos dicionários não bastam para explicar realmente o contexto da hospitalidade, pois é necessário que se compreendam outros elementos intrínsecos que envolvem este ato. Camargo (2008, p.2) explica que “este agregado de simpatia que o termo hospitalidade carrega está longe de ser irrelevante”, observando que a hospitalidade deve ser compreendida tanto em sua noção substantiva, quanto como fato social e em relação às valorações:

Há uma diferença entre entender a hospitalidade como algo desejável que aconteça num encontro (noção adjetiva) e entendê-la como um conjunto de peripécias que sempre acontecem (noção substantiva). No primeiro caso, confunde-se um juízo de realidade, o fato (o que é) e um juízo de valor (o que deve ser). Hospitalidade seria, então, um atributo de determinados encontros entre anfitriões e hóspedes, o chamado encontro hospitaleiro, mas não necessariamente de todos os encontros. No segundo caso, juízos de realidade e de valor são entendidos separadamente para poderem ser melhor colocados em perspectiva, posteriormente. Hospitalidade seria toda

forma de encontro entre alguém que recebe e alguém que é recebido, mesmo que aquilo que se passe nesse encontro não mereça o adjetivo hospitaleiro. (CAMARGO, 2008, p.3-4)

A hospitalidade, então, toma também caráter substantivo, tornando-se um fato social, composto por fatores heurísticos, que se revelam como resultado de uma sociedade, tanto em dimensões sociais, quanto culturais e econômicas. De acordo com Bueno (2003), é possível inferir que a sociedade pós-revolução industrial possui empecilhos para lidar com as tradições e rituais herdados, singularmente regidos pelas práticas e regras da hospitalidade. Diante das mais variadas constatações, esse é um assunto pensado e discutido ininterruptamente nos mais diversos contextos.

Camargo (2004) constata que as migrações humanas se repetem em vários segmentos da história das sociedades, motivadas pela violência nas origens, pelas crises econômicas e suas consequências graves como a fome e a miséria, o que podem exemplificar claramente a questão das regras de hospitalidade. O Brasil é um país exemplo desse movimento migratório. No decorrer do século XX, o país cresceu populacional e economicamente devido às correntes emigratórias de europeus e asiáticos em busca de oportunidades e mais qualidade de vida.

No presente momento, depois do estabelecimento dessas populações estrangeiras, os descendentes desses emigrantes hoje buscam conhecer suas origens e transitar entre os espaços físicos da memória familiar e o espaço da moradia. (CAMARGO, 2004). Em seus estudos, o autor destaca, inclusive, a inquietação com a avançada homogeneização das práticas culturais, o que acarreta em desvalorização e esvaziamento dos rituais que comandam o vínculo social e estabelecem a identidade das sociedades. (CAMARGO, 2015).

Nesta circunstância, Camargo (2004) constata que a hospitalidade converte-se em objeto da filosofia, imbricada nos estudos da ética em hospitalidade do filósofo francês Jacques Derrida (2003), seguido pela socióloga Anne Gotman (2001) e pelos estudos literários, engendrados pelo também francês Alain Montandon (2011).

Contudo, a hospitalidade também se consolida como objeto estimado pela economia moderna, vislumbrada pela apreciação do consumo por viagens. Para Camargo (2011), o termo hospitalidade, sob o ponto de vista da linha americana,

remete especificamente às instituições, a empresas e ao comércio relacionados à mobilidade, como também é o caso das migrações.

Percebe-se que a hospitalidade está atrelada a questões sociais, filosóficas, econômicas e culturais. Ao mesmo tempo em que alguns investigadores do tema afirmam que o mesmo está arraigado à ideia de receptividade numa dimensão humana, como Camargo (2004, 2006, 2008, 2011, 2015), Dencker (2003) e Grinover (2007). Outros apontam, em suas pesquisas, o contexto da hospitalidade caracterizada como comercial, permeada por setores econômicos dedicados à recepção de pessoas, exemplo dos receptivos turísticos, de maneira geral, como é o caso de Bueno (2003) e Abreu (2003).

O primeiro grupo trata a hospitalidade de forma direta, como base de estudo. O segundo grupo vê a hospitalidade de forma mais subjetiva, como o resultado de uma boa prestação de serviço. Sobre a inserção improvisada da hospitalidade junto ao setor econômico, Anne Gotman arrisca-se ao considerar que:

Se a hospitalidade pode penetrar na relação comercial, é unicamente pela introdução de uma margem de improvisação permitindo, se for o caso, uma relação pessoal mas não personalizada – entre o hoteleiro e o cliente. Isso implica escutar o indivíduo que se esconde através do “comercial” cuja postura para ser adequada não deve ser necessariamente polida, reservada ou mesmo contida. (GOTMAN, 2009, p.17-18).

A partir desta dualidade de concepções consideradas nos estudos sobre a hospitalidade, Camargo (2004) categorizou duas abordagens que enfocam a hospitalidade na contemporaneidade:

a francesa, que se interessa apenas pela hospitalidade doméstica e pela hospitalidade pública e que tem na matriz maussiana do dar-receber-retribuir a sua base, ignorando a hospitalidade comercial; e a americana, que passa ao largo dessa matriz e para a qual tudo se passa como se da antiga hospitalidade restasse apenas a sua atual versão comercial, baseada no contrato e na troca estabelecidos por agências operadoras, transportadoras e de viagens e por hotéis e restaurantes. (CAMARGO, 2004, p.40)

De acordo com Camargo (2011), a hospitalidade, do ponto de vista da linha francesa, reporta aos estudos do sociólogo e antropólogo francês Marcel Mauss, também conhecida pelos estudiosos do tema como abordagem “maussiana” da hospitalidade (*Revue du Mauss*, dirigida por Alain Caillé), referenciando-se especificamente à obra *Ensaio sobre a dádiva* (1974).

Como sobrinho de Durkheim, Mauss recebe de seu tio uma herança de concepções da sociologia e antropologia⁹ em sua capacidade de investigar as sociedades, sob um olhar puramente científico, observando e estabelecendo um comparativo entre seus significados, simbologias e comportamentos intrínsecos. Também, neste contexto, é responsável por encontrar similaridades entre a forma de tratar os constructos morais, como observado no valor real das coisas, percorridos na visão da dádiva.

Nas sociedades chamadas de arcaicas, geralmente formadas por clãs, tribos ou famílias, o “dar, receber e retribuir” não são ações ligadas apenas ao individual, mas sim à coletividade, impulsionadas especialmente por intermédio de seus respectivos chefes. Para o teórico, a dádiva era vista em muitas sociedades como forma de sacrifícios, ou trocas materiais por espirituais, conduzindo a uma imensidão de peculiaridades que não estão ligadas apenas ao ato de retribuir com coisas, mas sim, ao fato de ser capaz de “[...] criar vínculos e alianças entre os seres humanos”. (MAUSS, 1950, p.205).

Conforme apontado por Spolon (2009), seguir por qualquer uma das duas linhas de pensamento, tanto a americana quanto a francesa, parece estreitar e limitar o entendimento sobre o assunto. Na busca por ultrapassar esse embaraço, surgiram duas iniciativas quase sincrônicas que buscaram unir os aspectos socioculturais que perpassam as escolas. Uma iniciativa está na publicação dos ingleses Lashley & Morrison (2004) denominada *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado* e outra se refere às investidas do corpo docente do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, em São Paulo, reunidas na obra *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*, organizada por Dias (2002).

Uma e outra tentam integrar a hospitalidade à matriz maussiana, mesmo que estimuladas pelos conteúdos ligados ao turismo e à hotelaria com vieses estritamente mercadológicos. Para Walker (2002, p.28), “muitos dos valores da hospitalidade medieval ajustam-se aos dias de hoje, tais como o serviço amigável, a atmosfera amena e a abundância de comida”, devendo-se ater, portanto, ao que acontece após a troca combinada. Ou seja, para além das obrigações contratuais estabelecidas entre as partes em uma contratação de serviço em que constam os

9 Interpretações baseadas na obra “Sociologia e Antropologia” (MAUSS, 1950).

preços e condições para sua prestação, há de se observar se nesse espaço convivem a hospitalidade e a hostilidade humanas.

Alain Montandon, em sua organização textual da edição brasileira da obra *O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (2011), trouxe a visão da hospitalidade de forma multidisciplinar, abordada por filósofos, antropólogos, psicólogos, comparatistas, historiadores, etnólogos, literatos, especialistas em comunicação e sociólogos, oriundos de diversos países e com formações distintas. A possibilidade de se investigar a hospitalidade não apenas isoladamente, dentro das concepções profissionais e teóricas de cada convidado, dessa forma, foi somada às suas possibilidades de investigação no âmago das compreensões dos sujeitos em seus embasamentos culturais.

Montandon (2011), Camargo (2011) e Perrot (2011) trazem em seus textos a questão da dívida na hospitalidade. No entanto, Perrot (2011) classifica a dívida moral como distinta da sociológica. A primeira, para a autora, seria a dívida oferecida sem esperar nada em troca, enquanto a segunda carrega a espera do retorno, da retribuição, que dependerá da construção social em que a hospitalidade está inserida. Para Mauss (2003), entretanto, não há dívida empregada sem esperar nada em troca.

Perrot (2011) parte do princípio de que a hospitalidade a partir da dívida moral seria identificada no acolhimento pela igreja, embora, na visão de Camargo (2011), embasado em Mauss (1974), esta troca seria a observância da fé e, automaticamente, da submissão. A única dívida que poderia ocorrer sem o requerimento de retribuição seria a dívida inicial; inicial de “primeiro gesto, o primeiro ato, a primeira atitude de fazer algo a alguém”, no entanto, dá a entender que à medida em que a relação ou o gesto se efetiva e/ou evolui, a busca de reciprocidade parece ser natural, assim como argumenta Mauss (1974).

Assim como Perrot (2011), Camargo (2011) também remonta ao contexto histórico de identificação da hospitalidade, porém traz em suas concepções adjetivas as considerações do fato social:

Há um fato social, pois, que é o encontro e o seu resultado, conforme a execução do ritual, todos sujeitos à observação empírica, cumprindo as condições durkheimianas do fato social. Mas, diferentemente de Durkheim, Mauss não reduz a troca implícita na dívida aos limites do positivismo, vendo as instituições religiosas, jurídicas, morais, econômicas, que aí se exprimem, as implicações materiais e morais da troca, pois a considera “uma das rochas humanas sobre as quais estão erigidas nossas

sociedades”. Assim, atribui à obrigatoriedade moral instaurada pela dádiva um papel instituidor da sociedade e mesmo um fator de hominização. A hospitalidade, como modelo ancestral de troca, é também um fato jurídico moldado por regras ancestrais ao direito positivo, aquilo que chamamos de ética, ao menos do ponto de vista de Kant em sua Antropologia de um ponto de vista prático. Estamos, pois, diante de um fato que também é um direito, razão pela qual Mauss chamou a dádiva (e, por extensão, a hospitalidade que sempre pressupõe a dádiva inicial) de fato social total. (CAMARGO, 2011, p.5-6)

Gotman (2009), por sua vez, questiona a dádiva da hospitalidade que foi incorporada ao turismo, uma vez que a dádiva da hospitalidade não deveria ser compreendida como um mercado.

Dotada de cartas de nobreza, a hospitalidade gratuita entre iguais (*pairs*) continua, entretanto, a inspirar a hospitalidade comercial de forma mimética, já que sem a possibilidade de constituir uma referência verdadeira. Entre comércio e hospitalidade, existe com efeito, a mesma antinomia que opõe o paradigma da dádiva ao paradigma do comércio. Veremos, contudo, que este último deve, para se impor, recorrer permanentemente ao primeiro, mesmo que pervertendo-o ou privando-o das suas características. Hospitalidade e relação comercial estão em oposição constante, mas, simultaneamente uma se referindo à outra. (GOTMAN, 2009, p.4)

Nota-se que Gotman (2009, p.4), ao se referir à possibilidade da dádiva gratuita, apresentou o contexto de “entre iguais”, ou seja, a ideia de que se hospeda alguém, criando um ambiente amistoso. Tal afirmativa sugere que o atendimento entre pessoas iguais estaria ligado diretamente à intenção de alguma forma de recompensação, nem que essa seja, por exemplo, uma posterior hospedagem, o que compartilha muito do que ocorre ao sujeito (*surfer*) abordado na corrente investigação, o qual, em alguns contextos, é hóspede e, em outros, é anfitrião e vice-versa.

Em resumo: estamos nos reportando a uma noção de hospitalidade lastreada no sistema da dádiva, baseada no dar-receber-retribuir (MAUSS,1974), que gera uma sucessão de dádivas e contradádivas, às vezes até mesmo no excesso da contradádiva em relação à dádiva [...]. Essa concepção somente de longe é aparentada com a noção corrente que a trata como mero adjetivo, algo semelhante ao bem receber (CAMARGO, 2008, p.2).

A hospitalidade inserida na lógica de mercado relaciona-se, então, a uma hospedagem objetiva, em que as trocas são previamente estabelecidas, combinadas, firmadas e possuem valor monetizável enquanto regra a ser cumprida. No entanto, Camargo (2008) ainda elucida a necessidade de se compreender a

hospitalidade como um universo, que embora esteja alicerçado no contexto social e cultural, ainda pode apresentar um viés comum.

4.2 ENTRE O DOMÉSTICO E O PRIVADO: TIPOLOGIAS DE HOSPITALIDADE

Viu-se como o estudo da hospitalidade é amplo e requer certa atenção por abranger tanto aspectos sociais, quanto culturais. No aspecto cultural, o tema abrange abrigo ou recepção de pessoas, hospedagem e alimentação. Abaixo, serão evidenciadas as tipologias de hospitalidade, destacadas pelos estudiosos, embora se considerem evidências empíricas para a indiscutível ampliação conceitual a respeito da temática, por si só, e, ainda, sobre suas variações que, via de regra, são ditadas pelo mercado.

4.2.1 HOSPITALIDADE DOMÉSTICA

A hospitalidade doméstica pode ser percebida como origem, fonte, formadora do sítio de salvaguarda dos costumes herdados pela história cultural – tradição. A tríade hospedar, alimentar e entreter leva em consideração o relacionamento entre anfitrião e hóspede em seu espaço mais privado.

Situação cotidiana compreendida por todos que já recepcionaram ou foram recebidos, é no âmbito doméstico que a hospitalidade retrata a cultura de uma sociedade. É a hospitalidade vista em seu contexto ligado aos sentimentos, como o sentir-se bem recebido, protegido, amparado, acolhido.

Fazer o hóspede “se sentir em casa”, mesmo sabendo que sentir-se em casa é algo relativo quando se está em um ambiente diverso, apartado de seu próprio espaço, seu lar. Possivelmente a questão mais fundamental seja fazer com que aquele que é recebido seja aceito nesse “novo” espaço, que não o seu. A aceitação significa ser respeitado em suas particularidades e identidade, eliminando assim adversidades que possam causar um possível sentimento de exclusão por parte do hóspede. Esse é o exercício do bom anfitrião, habilidades envolvidas no quesito da hospitalidade. Aqui acontecem as trocas, os ensinamentos, as questões sobre o que é hospitalidade.

Roberto DaMatta, antropólogo brasileiro, se destaca por suas importantes reflexões sobre a identidade cultural do país. Em seu discurso, o ato de receber simboliza festa e felicidade, representadas por mesa farta, muita bebida, muitas pessoas. Comer se transforma em um ato social no Brasil. (DAMATTA, 1991). Segundo DaMatta (1991), ao receber forasteiros em sua casa, o anfitrião brasileiro escolhe com cautela e detalhe cada item alimentar a ser servido, porque sabe que ele auxilia na escolha da situação social que se deseja criar. O ato de comer do brasileiro segue o ideal da mescla tanto de alimentos quanto de pessoas. Aqueles que comem juntos comungam de uma união social. Esse fato se reflete em seus atos, compreendendo a aceitação e a rejeição, o acolhimento e a hostilidade, a convivência e a violência. A descontração do brasileiro aproxima as pessoas, o que favorece a hospitalidade, a troca e a dádiva.

A hospitalidade doméstica é o suporte para se atingir os outros contextos que a hospitalidade cerca. Para Damatta (1991) é oportuno assimilar que o brasileiro é “criado” de maneira a vivenciar a hospitalidade, esse sentimento talvez possa ser transposto para outros ramos de atuação do ser humano. Nesse sentido, Castelli (2005) traz uma reflexão sobre a prática da hospitalidade brasileira e sua inserção na oferta turística, já que a hospitalidade neste país é considerada como um diferencial.

4.2.2 HOSPITALIDADE COMERCIAL OU PROFISSIONAL

A oferta mercantil da hospitalidade acontece em grande parte do Ocidente em circunstâncias secundárias à questão monetária. A hospitalidade, nesse contexto, é considerada uma temática com ênfase em meios de hospedagens oficiais, como hotéis e pousadas (PRADO; FRANCO, 2009). Possibilita aos “hóspedes”, assim, a utilização das instalações sem temer ou esperar quaisquer outras obrigações por parte do “anfitrião”, na perspectiva de um contrato de prestação de serviços.

Há autores que defendem a ideia de que não há hospitalidade comercial, já que as relações de troca nesse caso não se baseiam na gratuidade. Alguns desses autores, engajados na linha francesa são Jacques Derrida, Emmanuel Lévinas, Alain Caillé, Maurice Godelier.

Prado & Franco (2009) discorrem sobre a normalidade das pessoas se sentirem solitárias em localidades diferentes daquelas em que possuem residência. Sendo assim, a hospitalidade comercial pode se transformar num modo de ocupar esse espaço vazio, já que os estabelecimentos comerciais, como hotéis, pousadas e outros ligados à hospedagem, oferecem, além de abrigo, proteção e uma sensação de amparo e segurança.

Dessa forma, vê-se que a familiaridade com a hospitalidade se dá entre pessoas e, de qualquer modo, num ambiente de troca, seja ela sistemática ou não, simétrica ou assimétrica (CAMARGO, 2008). Para esse autor, a hospitalidade consiste em um acontecimento virtuoso, remetendo-se a todas as práticas de relação social que buscam a transformação do mundo em um espaço melhor e mais humano. Esse tipo de troca não está nem previsto e nem escrito em nenhum contrato, pois está ligada à moral, ao caráter, segundo o autor.

A influência da norma ou regra do mercado atual na análise das relações de permuta mostra uma tendência a ser considerada. As trocas realizadas são resultado de escolhas pensadas e o déficit adquirido nas relações comerciais é quitado de imediato quando do pagamento da estadia. Assim, não restariam obrigações a serem executadas por nenhuma das partes, o que não sucederia na prática do dom, em que a dívida não é abolida. Por esse entendimento, o trato, ou a correlação da hospitalidade comercial, em que o receber deixa de ser um encargo do espaço doméstico, passa a ser do âmbito empresarial, sujeito, por conseguinte, às regulamentações do mercado. Após a troca, acabam-se as relações de obrigação de uns e outros, sendo a dívida saldada pelo pagamento da hospedagem recebida, o que caracteriza, segundo Prado & Franco (2009), a hospitalidade comercial.

Considerando a hospitalidade como um meio mais abrangente, nota-se que o abrigo, mesmo sendo realizado por um estabelecimento comercial, significa troca entre anfitrião e hóspede. Constatase, assim, que a hospitalidade comercial existe enquanto um prolongamento da hospitalidade doméstica, porém, “subjugada por outros interesses que se tornam prioritários como os interesses econômicos ou operacionais.” (PRADO; FRANCO, 2009, p.9).

Caillé (2002, p.142), em seu conceito sociológico de *dáviva*, facilita o esclarecimento desta relação: trata-se de “toda prestação de serviços ou de bens efetuada sem garantia ou retribuição, com o intuito de criar, manter ou reconstituir o

vínculo social”. Contudo, há a conveniência ou o fascínio mercantil pelas práticas de hospitalidade, fomentado pelo interesse econômico.

Pela visão mercadológica, quando se esgotam as possibilidades de oferecimento de produtos e/ou serviços, porque a empresa chegou ao seu limiar de eficiência técnica, busca-se atrelar tal eficiência técnica ao elemento humano com o objetivo de diferenciá-lo, não deixando de priorizar a eficácia técnico-econômica. Logo, de alguma maneira, a hospitalidade comercial está submetida a demais inclinações privilegiadas, como a economia ou os interesses operacionais.

Apurada pelo aspecto filosófico, a hospitalidade encontra uma relação que remete à troca entre quem recebe e quem proporciona. Ambos se saciam no ato do intercâmbio. Porém, na hospitalidade comercial, essa troca é assimétrica e modificada pela entrada de outro item que é o sentimento de débito. Esse sentimento aparece quando não se domina ou apreende a troca efetuada como justa. O cliente não sabe ao certo a delimitação entre o que pagou e o que acha que deve receber.

4.2.3 HOSPITALIDADE PÚBLICA OU SOCIAL

A hospitalidade doméstica e a hospitalidade comercial se assentam em zonas que antecedem ao efetivo espaço da hospitalidade, organizado na cidade receptora. Embora expressa como privada ou por uma pessoa em particular, a hospitalidade dentro do domínio público tem uma outra percepção, inserida em um sistema ainda maior – as cidades, construídas por crenças partilhadas e publicamente articuladas – abarcados por todos os seres humanos. (PRADO; FRANCO, 2009)

Para Prado & Franco (2009), hospitalidade pública, por sua vez, é a hospitalidade que ocorre em virtude do direito de ir-e-vir, resultando no atendimento das expectativas de contato entre pessoas, podendo ser percebida no dia a dia da vida urbana ou em uma dimensão turística e política mais ampla, como a questão dos migrantes.

No espaço público, a hospitalidade assume um caráter político. Isso porque o interesse maior do indivíduo está em visitar a cidade. Em escala, estaria acima da melhor hospitalidade doméstica ou dos cuidados prestados pela

hospitalidade comercial. O que vale é a experiência do hóspede ou turista quando chega à cidade, no lugar que o recebe. (CAMARGO, 2011).

Por isso a necessidade de conscientização da população anfitriã para precisar ou proporcionar melhor as trocas e para que essas sejam assertivas, proveitosas e benfazejas, efetivando o principal objetivo da hospitalidade, que seria o de união, inserção, aproximação entre os homens. Observar e dotar de informação a população autóctone é a melhor opção para se construir um bom planejamento turístico.

Segundo Rodrigues (2014), planejar significa ponderar tanto os atores que recebem quanto os que são recebidos, pois o bem receber é indispensável no processo da hospitalidade e abrigo. A população que reside na localidade deve ser adepta e seguidora dos preceitos do planejamento, cooperando para o incremento e expansão da cidade e para o estabelecimento de políticas exequíveis a fim de inserir turistas e anfitriões nas atividades e ações, assegurando bem estar para ambas as partes. É preciso avaliar até que ponto essa “cordialidade” ou hospitalidade vulnerabiliza as populações residentes aos impactos sociais e psicológicos ocasionados pelo turismo. Segundo Rodrigues (2014), os residentes sofrem danos consideráveis por causa da má gestão e mau planejamento da atividade turística.

A hospitalidade pública encerra minúcias e problemas de uma sociedade, suas crenças, manias e marcas. Dentro de um negócio em que se almeja os pormenores em oposição à normalização, a hospitalidade pública pode ser considerada um chamariz, já que os costumes e os hábitos intrínsecos de cada localidade têm sido cada vez mais valorizados. Os turistas mais versados, experientes e requintados se esgueiram dos padrões previamente delineados, dos hotéis e das práticas habituais. (PRADO; FRANCO, 2009).

O precipício gerado entre vida privada, econômica e cidadania acarreta em vãos que deveriam inexistir, dando espaço e pretexto para as deformidades que contrariam a ideia de “hospitalidade incondicional” (DERRIDA, 2003), que avulta grandes grupos da população. Para o autor, quanto mais intensa a dependência no sistema público por parte do indivíduo, menos humanizadas se fazem suas relações com a sociedade e menor o seu ingresso a uma relação de hospitalidade. Estas antinomias enfraquecem a sociedade, expondo-a à violência, à insegurança e à indiferença. (DERRIDA, 2003).

De acordo com Derrida (2003), a noção de Hospitalidade Incondicional gera um lugar de compadecimento, sendo possível a existência de um ambiente de consternação e humanidade entre os indivíduos. Mesmo havendo conflitos, esses aos poucos são modificados, abrindo-se para o novo. Essa é uma consciência de democracia que ultrapassa os limites da diferença, do ódio e da negação. Como sublinha o autor, esse embate entre indivíduo e sua coletividade faz jus a estudos melhor embasados e aprofundados, que envolvam questões de identidade, nacionalidade e cidadania.

4.3 SOBRE A HOSTILIDADE

Ser hospitaleiro, no que se entende por hospitalidade doméstica, é dominar com maestria e soberania a prática social. A boa etiqueta oportuniza status e assegura ao anfitrião a capacidade de manter o vínculo social. Já na hospitalidade comercial, a sociabilidade ocorre de forma diversa, secundária. Aqui, os cenários de rivalidade e hostilização se proliferam entre anfitriões e hóspedes. Como não há a preocupação emocional em ser cortês ou manter um vínculo em meio a essa relação, há maior probabilidade de se perder a paciência ou de se passar a exigir serviços, criando-se assim os conflitos. (CAMARGO, 2011).

Em uma situação ainda mais ampla, a hostilidade ligada ao contato entre o receptor e o hóspede é ressignificada, dando lugar à hostilidade de contato entre habitantes de cidades e turistas, que acabam por interferir no andamento dos serviços e rotina local, gerando engarrafamentos, falta d'água, entre outros problemas. Ainda segundo Camargo (2011), o descumprimento das cláusulas de um contrato ou um o mau planejamento de carga, a má administração e a má gestão turística violam as leis morais e não escritas da hospitalidade.

Em outras palavras, entende-se que qualquer quebra de contrato cria contenda. Mais grave ainda é quebrar normas morais de hospitalidade, pois parece ofender não a um contrato, mas sim o próprio indivíduo que, naquele momento, está em situação de vulnerabilidade, por estar fora do seu local de moradia, distante do local que lhe dota de sentimentos de segurança, conforto, reconhecimento. Por isso a quebra desse tipo de contrato de hospitalidade abala tanto. Em terra estranha, somente o dinheiro pode nos salvar em emergências. Isso quer dizer que se pode

até confiar em contratos comerciais, mas nada é passível de confiança na hospitalidade. Pacotes e viagens não são vendidos separados do sonho do viajante. Contorna-se uma quebra de contrato comercial, ou seja, um sonho desfeito não tem conserto. (CAMARGO, 2011).

Camargo (2011) enfatiza o valor do dom que existe no sistema comercial, notadamente no receptivo turístico, ponderando o turismo como elemento localizado entre dois sistemas de troca: um subordinado por normas escritas do comércio e da defesa do consumidor, que é o comércio; o outro, regido por leis não escritas e subjetivas, mais ligadas à moralidade, que é o dom.

Permeando o lado comercial e o da hospitalidade, também há a antinomia que contrabalança o paradigma da dádiva com o paradigma do comércio. Contudo, para que o comercial se imponha, ele deve sempre valer-se, socorrer-se à hospitalidade, não importando se há a modificação ou perversão de suas características. Embora em constante oposição, hospitalidade e comércio estão sempre em relação de complementaridade e de coexistência. (CAMARGO, 2011).

Os elementos contratuais, como a execução de serviços, não são objeto de dádiva. O cliente se encaixa em quesitos relacionados a padrões de preço que intercedem as relações sociais. Essas afinidades (relações que não são instantâneas) e os embates, intermediados, não conflitam diretamente com os atores. Todos os problemas são mediados por uma espécie de “contrato” abstrato que serve para regular e serve também de saída, escapatória.

Na hospitalidade gratuita, a não equivalência ou simetria da permuta é uma dimensão estabelecida pela dádiva, pelo próprio princípio da hospitalidade, uma vez que a dádiva não é ofertada, o provedor está em posição superior e o receptor em déficit. O período de tempo necessário para a permuta entre dádivas e infortúnios está atrelado a uma troca de posições; quando aquele que oferece a hospitalidade (doador) se transforma em recebedor dela. (CAMARGO, 2011).

Aqueles que clamam pela hospitalidade estão, como resultado da evidência do fato, em situação de desvantagem percebida até mesmo nas minúcias de hábitos e costumes. Essa inferioridade é demonstrada nas posturas involuntárias, espontâneas, inconscientes e irrefletidas. Pode-se ilustrar tais atitudes como um titubear ao entrar em uma casa onde se é visitante; esperar o dono da casa agir para que se descubram as regras daquele ambiente; perceber as normas do anfitrião, que são subjetivas e camufladas. O recebedor é ali absoluto, detentor de

poder. Aquele é o seu espaço. Essa “lei” desproporcional, oscilante e recíproca conserva essa relação de dependência e interdependência entre os atores. (CAMARGO, 2011).

A relação mercantil, ao contrário, desonera os anfitriões perante os hóspedes, desobriga-os da dádiva. O cliente não tem compromisso para com o vendedor, por isso o trato, a relação baseada em formalidades e a norma de se colocar o cliente como “senhor da razão”, soberano na linguagem comercial. Como ser superior, não é imposto a ele voltar a comprar, já que compra a autonomia sobre a relação, podendo sair dela a hora que quiser. (GODBOUT, 1999).

Para o dono da casa, um dos entraves básicos da hospitalidade doméstica é permanecer senhor de seu próprio território e salvaguardá-lo de possíveis invasões por parte do hóspede. Hoje em dia, com regras de urbanidade e cortesia mais informais e despojadas, e com uma separação mais ajustável entre os espaços comuns de convivência e os privados e íntimos, o controle do território é subentendido e, por isso mesmo, mais difícil de ser decodificado pelo hóspede.

Cada indivíduo traz consigo seus próprios valores morais e de idoneidade. Com regras disfarçadas, cada visitante faz a sua leitura do que vê, resultando em interpretações diversas sobre a mesma regra. O visitante sempre será convidado a ficar quanto tempo quiser e a sentir-se em casa, aparentando ter toda a liberdade por parte do dono da casa. Contudo, é código implícito que o hóspede nada pode fazer sem a autorização ou a exposição das normas da casa pelo seu dono, seja usar o telefone, o computador ou abrir a geladeira.

A hospitalidade comercial diverge da doméstica no sentido de que o espaço disponibilizado ao cliente é simultaneamente diferenciado e menos exclusivo, particularizado. As ameaças de invasões e incursões são menores, embora o apoderamento, a tomada do espaço, também aconteça. A padronização e a imparcialidade da decoração do quarto, o espaço individualizado reservado ao hóspede, não fará com que ele se sinta nem em casa e nem na casa de outrem. A liberdade de agir faz com que não haja muitas regras. (PRADO; FRANCO, 2009).

A falta de humanidade e benevolência por parte do anfitrião e dono da casa é uma atitude desrespeitosa ao hóspede. Honrá-lo e esforçar-se para agradá-lo assegura notoriedade e admiração àquele que convida.

No campo comercial, o serviço que apresenta um *plus* em sua realização busca cativar o cliente, da mesma forma que melhora a reputação do

estabelecimento receptor. Esse dever de prestar serviços com padrões de excelência é uma qualidade da dádiva. É preciso, além de prestar o serviço que foi proposto, fazê-lo com ausência de hostilidades, ou seja, prestá-lo com nuances de amabilidade, gentileza e acolhimento. Por isso a decoração diferenciada e a diversidade de maneiras de se receber, dando cara nova às funcionalidades da vida cotidiana. A dádiva, logo, a hospitalidade exigem complementaridade, qualidade superior, excelência. (CAMARGO, 2011).

Camargo (2006) discorre sobre as especificidades existentes na hospitalidade doméstica e na privada. A estrutura doméstica, então, é gerida por grande gama de organização, que deve proporcionar a todos uma equidade de tratamento, o que inclui aos envolvidos tarefas e recursos, requerendo, da mesma forma, devotamento, sacrifícios, precauções, programação e comando. O fato de o hotel oferecer ao hóspede o isolamento e desonerá-lo desse dever é um requinte, uma pompa que prescinde de dedicação e atenção com o outro. Por isso a hospedagem no hotel é escolhida ao invés da casa de um amigo, porque o hóspede paga pela sua liberdade e independência de entrar e sair quando quiser e de deixar o espaço que ocupa em desordem. O lado de magnificência do hotel é o de adquirir auxílio nas tarefas de domesticidade e facilitar o hiperconsumo ou a prática de atividades que se tem receio em ambiente domiciliar, como a prostituição.

Com o crescimento do turismo e a conscientização sobre o seu lado obscuro, um grupo da antropologia começa a destinar os seus esforços ao estudo de ideias inovadoras de um turismo moderador capaz de modificar a correlação de abuso para uma relação de hospitalidade vigiada. Em certas circunstâncias, os resultados diretos, positivos, práticos da atividade turística podem assim ser multifacetados, cercando a economia, a cultura, o sanitarismo, possibilitando o equilíbrio entre anfitriões e visitantes. (CAMARGO, 2006).

As normas formadoras da hospitalidade são respeitadas na proporção do controle da situação, detido pelos anfitriões, ao mesmo tempo que os visitantes são prazerosamente recepcionados. As benesses econômicas do grupo caracterizado pelos anfitriões nivelam-se com os anseios e desejos singulares dos turistas. O mais significativo é que a transformação positiva das identidades leva à alteração de ambos os lados e ao aporte de bens e recursos. Em se tratando de turismo, o seu bom desenvolvimento, gerenciamento e prática podem empreender e consumir a mutualidade da dádiva, em que a hospitalidade é o grande fim. (CAMARGO, 2006).

Classificar como hospitalidade a hospedagem comercial não é um disparate, desde que se atente às designações. O uso comercial do vocábulo mostra como a hospitalidade continua e resiste como símbolo e modelo de convívio bem sucedido entre pessoas ou grupos, mesmo com características diversas. Sejam eles clientes, amigos ou visitantes. (CAMARGO, 2006).

Aqueles que recebem, ao mesmo tempo trabalham enquanto os visitantes aproveitam todo o tempo livre com atividades ligadas ao lazer, como ocorre em toda hospitalidade. Distintamente da hospitalidade doméstica, hóspedes e anfitriões preservam, cada um, o seu espaço social. O visitante sempre exhibe marcas sociais distintas enquanto os anfitriões visam obter o maior lucro possível gerado pelas mobilidades.

Fato é que a hospitalidade encerra um domínio muito maior, um macrocosmo mais intrigante que caracterizar como hospitaleiro pessoas e lugares. Mediada pela confiança e informalidade, a hospitalidade brasileira revela discordância entre abrigar e excluir, rechaçar. Por vezes, ultrapassa os regulamentos escritos e não escritos (subjetivos), com frequência tanto para o bem quanto para o mal. Regras camufladas, disfarçadas de intimidade, geram resultados positivos ou negativos, aglutinadores ou desaglutinadores. (CAMARGO, 2006).

Percebe-se claramente que regras sociais, ritos e a própria cultura como norteadores de comportamentos não afastam a parte fundamental, a natureza do ser hospitaleiro. O essencial é se buscar, alcançar um contraponto, uma harmonia entre a hospitalidade, a gentileza, a cordialidade irrestrita e as amarras do excesso de regras, códigos e formalismos.

As tentativas de inclusão que as teses e ideias acerca da hospitalidade propõem só serão praticáveis quando for alcançada uma paridade, um meio termo entre emoção e sensatez, formalidade e informalidade, confinidade e afastamento, família e sociedade. Há instabilidade neste vínculo, que para o lado da informalidade demasiada resulta em quebra ou em limites inalcançáveis das regras de confraternização, e para o lado da formalidade, seu excesso embaraça, retrai a espontaneidade dos vínculos sociais, ocasionam comportamentos sociais prejudiciais marcados por violência, exclusão, desvirtualização e desarranjo.

A busca pela ascensão do fundamento da hospitalidade é vital para o entendimento das relações humanas nos âmbitos familiar, de trabalho, vida e no

contexto sócio-político, em que o envolvimento e a condição de cidadão se tornam elementos imprescindíveis na concepção e modificação das sociedades e da nação.

4.4 HOSPITALIDADE E A REDE *COUCHSURFING*

O *CouchSurfing Project* modificou significativamente o modo de buscar e vivenciar a hospedagem. O *couchsurfing* é o deslocamento voluntário e temporário de pessoas ou grupos, por motivos de lazer ou saúde, no qual não exercem nenhuma atividade ligada ao lucro, gerando relações interpessoais, sociais, econômicas e culturais. É uma prática contemporânea que busca experiências pessoais profundas ligadas à felicidade (STERN, 2009). Tal prática é viabilizada pelo acesso e cadastro junto ao site, e nessas condições o turista é visto como convidado, e não como forasteiro, na compreensão de Bialski (2007).

A rede *Couchsurfing* é mantida por laços de confiança. Por se tratar de uma rede específica, aqui os laços que reúnem os seus membros são baseados na amizade, nos perfis descritivos dos usuários, nas experiências vividas tanto por aqueles que disponibilizam a hospedagem quanto por aqueles que se hospedam. De ambos os lados, espera-se veracidade na quantidade e teor das informações disponibilizadas. A confiança é indispensável, pois aqueles que hospedam se disponibilizam a receber em suas casas pessoas que não conhecem presencialmente. Por outro lado, os que buscam hospedagem saem de suas casas para viver, por um período, ao lado de pessoas com que também nunca conviveu.

Embora a realização dessa atividade seja hoje largamente difundida, algumas questões como, por exemplo, a fidelidade das informações disponíveis no ambiente virtual ainda gera preocupações. O sistema funciona com base na confiabilidade de seus usuários e referências cruzadas entre *hosts/guests*. Toda essa informação é alimentada por uma grande quantidade de voluntários que buscam difundir a ideologia do projeto, que é promover a paz e a busca por um mundo melhor.

Por se tratar de um sistema compartilhado, espera-se que os usuários sejam idôneos em suas informações. Porém, nem todos o são. A maioria das pessoas conhece o projeto *Couchsurfing* por meio de amigos e parentes e, segundo pesquisas de Stern (2009), o medo de receber ou de se hospedar na casa de

alguém desconhecido existe e é, para alguns, um fator de impedimento para a realização desse tipo de turismo.

Embora usualmente tido como um turismo de poucos gastos, já que a hospedagem não é paga, o viajante acaba passando mais tempo em viagem do que um turista que usa meios de hospedagem convencionais. As sutilezas no entendimento transicional à pós-modernidade trazem significados sociais que são expressos na tecnologia desenvolvida nesse período temporal. É nesse cenário que é gerada a ferramenta tecnológica rede social, sendo tratada aqui, especificamente, a RSV *Couchsurfing*, um elemento tecnológico dinâmico que traduz novas perspectivas em hospitalidade.

Nesse sentido, enquanto rede de hospitalidade, procurar-se-á descrever a visão, os princípios e políticas que regem as regras de participação nessa prática social. Nos próximos tópicos, seguem transcrições de tais informações, no sentido de encaminhar aportes aos estudos da hospitalidade mediada pelo *Couchsurfing*.¹⁰

4.4.1 VISÃO

A RSV *Couchsurfing* incentiva que as pessoas acolham umas às outras em suas residências e se constituam ora como hóspedes, ora como anfitriões. Tecnicamente, por não existir um vínculo contratual e monetário que caracterize a contratação e a prestação de um serviço, os criadores da ideia do câmbio de hospitalidade organizaram uma regulamentação própria. O *link* “About us” (“sobre nós”) existente no site tem como objetivo explicitar a visão, os valores, os princípios e as políticas de uso do *Couchsurfing* enquanto veículo que promove a hospitalidade.

Visão¹¹

10 As informações foram retiradas do site do *Couchsurfing* (www.couchsurfing.com/about/about-us) em Maio de 2017 e traduzidas pela autora.

11 Tradução livre do original: “Vision: We envision a world where everyone can explore and create meaningful connections with the people and places they encounter. Building meaningful connections across cultures enables us to respond to diversity with curiosity, appreciation and respect. The appreciation of diversity spreads tolerance and creates a global community”.

Visamos a um mundo onde todos possam explorar e criar conexões significativas com pessoas e lugares, onde estiverem. Construir conexões relevantes entre culturas nos permite responder à diversidade com curiosidade, apreciação e respeito. A valorização da diversidade difunde a tolerância e cria uma comunidade global.

4.4.2 PRINCÍPIOS

Os princípios estabelecidos pelo uso comum da RSV *Couchsurfing* esboçam diretrizes que sobremaneira se revelarão no âmbito das práticas sociais, também *offline* a se iniciarem, nos pedidos de hospedagem *online*, como se pode conferir na transcrição seguinte:

Compartilhe sua vida¹²

Couchsurfing é sobre compartilhar a própria vida, as experiências, jornadas, sua própria casa, suas amêndoas extras ou um majestoso pôr do sol. Acreditamos que o espírito de generosidade, quando aplicado plenamente, pode resultar em uma mudança profunda do mundo.

Crie conexões¹³

O ato de conectar nos faz mais felizes. Precisamos mais disso. Conectar e aceitar a bondade de "estranhos" fortalece a fé um no outro, a fé recíproca, e nos ajuda a tornar-nos pessoas melhores.

Ofereça bondade¹⁴

Tolerância, respeito e valorização das diferenças são incorporadas pela bondade.

Mantenha-se curioso¹⁵

12 Tradução livre do original: "Share your life: Couchsurfing is about sharing your life, your experiences, your journey, your home, your extra almonds or a majestic sunset. We believe that the spirit of generosity, when applied liberally, has the power to profoundly change the world".

13 Tradução livre do original: "Create connection: Connection makes us happier; we need more of it. Connecting with and accepting the kindness of "strangers" strengthens our faith in each other and helps us all become better people".

14 Tradução livre do original: "Offer kindness: Tolerance, respect and appreciation for differences are embodied in kindness".

15 Tradução livre do original: "Stay curious: We appreciate and share a desire to learn about one another, about the world and about how we can grow as people and become better global citizens through travel".

Prezamos e compartilhamos o desejo de aprender uns sobre os outros, aprender sobre o mundo e sobre como podemos crescer como pessoas e nos tornar cidadãos melhores para o mundo por meio da viagem.

Deixe-o melhor do que encontrou¹⁶

Isso se aplica ao mundo, aos relacionamentos, à casa do seu anfitrião ou ao caminho que você toma para ir à cafeteria. Estamos aqui para melhorar o mundo, melhorar a vida uns dos outros e nos tornar mais fortes nessa intenção de união.

4.4.3 POLÍTICAS

A política geral do site determina e regula as ações dos *surfers* relacionadas à postagem de imagens e de conteúdos impróprios, a despeito dos relatos deixados sobre a hospitalidade em determinadas residências e as relações entre os *surfers*, dentre outras situações. Cabe lembrar que são previstas repreensões, uma vez que as políticas estão em conformidade com o Direito Penal relativo ao mau uso do ciberespaço. No Brasil, a lei 12.737/2012 altera o Código Penal e tipifica os crimes cibernéticos. No site, constam as seguintes políticas:

Políticas do Couchsurfing¹⁷

As seguintes políticas estão em vigor para garantir que o *Couchsurfing* se mantenha como um lugar divertido e seguro para todos. Nota: as políticas abaixo são reforçadas no item termos de uso, seções 4.1 e 4.2, e providas de informações adicionais. Revise os termos de uso do *Couchsurfing* na sua totalidade para obter detalhes completos. Consulte também nossas políticas de privacidade e marca registrada. As violações dessas políticas podem resultar em uma série de ações, incluindo, entre outras:

16 Tradução livre do original: "Leave it better than you found it: This applies to the world, to relationships, to your host's home or to the sidewalk you meander down on your way to the coffee shop. We're here to make the world better, to enhance each other's lives and to become stronger in that purpose by coming together".

17 Tradução livre do original: Couchsurfing policies: The following policies are in place to ensure that Couchsurfing remains a fun and safe place for everyone. Note: the policies below are enforced under Terms of use sections 4.1 and 4.2 and provided for further insight. Review the Couchsurfing terms of use in its entirety for complete details. Please also see our privacy and trademark policies. Violations of these policies may result in a range of actions including, but not limited to:

- .Removal of violating content;
- .Warning;
- .Removal of access to elements of the site or features;
- .Temporary or permanent Profile deactivation".

- Remoção de conteúdo que viole as políticas do site;
- Advertência;
- Remoção de acesso a elementos do site ou recursos;
- Desativação temporária ou permanente do perfil.

4.4.4 POLÍTICA DE CONDUTA

As políticas gerais acima mencionadas repercutem na conduta, ou seja, nas ações dos *surfers* tanto *online* quanto *offline*. As regras para a conduta dos sujeitos envolvidos na prática social do *Couchsurfing* resguardam a proposta de reciprocidade e do uso exclusivo para interações de hospitalidade “genuína” (CAMARGO, 2008, p. 20), como discriminado a seguir:

Política de conduta¹⁸

Sem spam: Valorizamos a interação humana e a queremos em nosso site e em nossos membros para que esses sejam atores passíveis de interação e valiosos integradores de pessoas. Copiar e colar a mesma mensagem no site, passando-a de membro a membro, como para solicitações de sofá, grupos, discussões locais ou listagens de eventos não é permitido. Mandar mensagens para membros que não mostraram interesse em recebê-las também podem ser considerado como spam.

Não procure por um encontro¹⁹: nossos membros se juntam ao *Couchsurfing* para criar amizades. Não contacte outros membros para namorar, flertar. Não use o site para encontrar parceiros sexuais. Consideramos seriamente relatórios de avanços sexuais indesejados, tanto on-line como offline, e esses podem ser tomados como violações de nossa política de conduta. Isso pode incluir, mas não está limitado, a tentativas sistemáticas de contatar outros membros sobre assuntos não relacionados com hospedagem/surf e comportamentos sexualmente sugestivos. Respeite os limites dos outros. Se outro *couchsurfer* o avisar que está desconfortável com a situação, respeite seus sentimentos e recue.

18 Tradução livre do original: “Conduct policy: Don’t spam: We value human interaction and want the content on our site and sent to our members to be personalized and valuable. Copying and pasting the same message across the site, in member-to-member messages, couch requests, groups, local discussions or event listings is not permitted. Messaging many members that have not shown an intent to receive the type of message your sending may also be considered spam.

19 Tradução livre do original: “Don’t look for a date: Our members join Couchsurfing to create friendships. Don’t contact other members for dating, or use the site to find sexual partners. We take reports of unwanted sexual advances, both online and offline, seriously and they may be considered violations of our conduct policy. This may include, but is not limited to, systematic attempts to contact other members about non-hosting/surfing related matters and sexually suggestive behavior. Respect others’ boundaries. If another Couchsurfer lets you know they are uncomfortable, respect their feelings and take a step back”.

Não cobre pelo seu sofá²⁰: Nossa comunidade oferece permuta gratuita de hospitalidade. Pedir dinheiro ou trabalho em troca de seu sofá, ou sugerir aos membros o pagamento pelos serviços de alojamento, não é permitido.

Não intimide, espie, persiga ou assedie²¹: É proibido perseguição, ameaças, intimidação e o assédio a outros membros. O assédio é definido como um padrão de comportamento ofensivo que parece ter o objetivo de afetar adversamente uma pessoa ou pessoas visadas. Exemplos de assédio incluem: fazer ameaças, repetir contatos não desejados com uma pessoa e publicar informação pessoal de outrem. O *Couchsurfing* se reserva no direito de agir (veja acima) nos perfis que acreditamos poderem representar ameaça para futuros anfitriões, surfistas ou para a comunidade *Couchsurfing*.

Crie apenas um perfil²²: não são permitidos perfis duplicados, falsos e de piadas. O primeiro perfil que você criar deve ser sobre e feito por você e é o único que você pode ter. Nossa rede de confiança precisa de todos para defender sua reputação.

Seja você mesmo²³: Apresentar-se como outra pessoa é proibido. Isso inclui atuar falsamente como agente, representante, funcionário ou afiliado do *Couchsurfing*.

Mantenha a legalidade²⁴: não se envolva e nem incentive atividades ilegais; não viole nenhuma lei ou regulamento aplicável.

Use o *Couchsurfing* corretamente²⁵: Usar o *Couchsurfing* de maneira que possa interferir no bom uso do site por outros membros ou impedir seu

20 Tradução livre do original: “Don’t charge for your couch: Our community offers free exchange of hospitality. Asking for money or labor in exchange for your couch, or referring members to paid accommodation services, is not allowed”.

21 Tradução livre da autora: “Don’t intimidate, stalk, or harass: Stalking, intimidation, threats, and harassment of other members is prohibited. Harassment is defined as a pattern of offensive behavior that appears to have the purpose of adversely affecting a targeted person or persons. Examples of harassment include making threats, repeated unwanted contacts with a person, and posting the personal information of another person. Couchsurfing reserves the right to take action (see above) on profiles we believe may pose a threat to future hosts, surfers, or the Couchsurfing community”.

22 Tradução livre da autora: “Do create only one profile: Duplicate, fake, and joke profiles are not allowed. The first profile that you create must be you and is the only one that you may have. Our trust network needs everyone to stand by their reputation”.

23 Tradução livre da autora: “Be yourself: Misrepresenting yourself as someone else is prohibited. This includes representation as an agent, representative, employee, or affiliate of Couchsurfing”.

24 Tradução livre da autora: “Keep it legal: Don’t engage in nor encourage illegal activity; don’t violate any applicable law or regulation”.

25 Tradução da autora: “Do use Couchsurfing properly: Using Couchsurfing in a way that could interfere with other members from fully enjoying the site or that could impair the functioning of the site is prohibited. This includes behavior that causes excessive reports, flags, or blocks from other members. We may prohibit proactive outreach on communications that are flagged by Couchsurfing members or that we believe harm the experience for other Couchsurfers. Additionally, posting anything to the site that includes viruses, corrupted data, or other potentially harmful code. Attempting to circumvent Couchsurfing systems, or using these systems in a manner which undermines their intent, is prohibited”.

funcionamento é proibido. Isso inclui comportamento que gere relatórios excessivos, sinalizadores ou bloqueios de outros membros. Podemos proibir o alcance proativo nas comunicações que são marcadas pelos membros do *Couchsurfing* ou que acreditemos prejudicar a experiência de outros couchsurfers. Além disso, é proibido publicar qualquer coisa no site que contenha vírus, dados corrompidos ou outro código potencialmente prejudicial. É proibida a tentativa de contornar os sistemas de *Couchsurfing* ou a utilização desses sistemas de forma que prejudique sua intenção.

Não imponha suas crenças e opções de estilo de vida a outros²⁶: o *Couchsurfing* orgulha-se da diversidade de seus membros. Usar nossa plataforma para recrutar outros membros para se juntar ao seu estilo de vida ou sistema de crença pode ser uma violação da nossa política de conduta. Não faça da adoção do seu estilo de vida ou sistema de crenças uma condição para ofertar o seu sofá. Embora se esperem certas regras de uma casa, se acreditarmos que as condições impostas ao surfista introduzam riscos, prejudiquem a experiência de nossos membros ou a reputação do *Couchsurfing*, nos reservamos o direito de proibir a requisição.

Embora todas as regras expostas indiquem as premissas para o uso desta rede e estejam aclaradas no site, muitas vezes, os interesses pela acessibilidade e utilização do *Couchsurfing* podem divergir, gerando potenciais transtornos de todas as ordens. Posteriormente, resguardam-se as políticas de conteúdo.

4.4.5 POLÍTICA DE CONTEÚDO

Abaixo, seguem as políticas de conteúdo do *Couchsurfing*, que compõem as regras proibitivas para quaisquer interesses, essencialmente virtuais, desvinculados das propostas estabelecidas nos princípios anteriormente já tratados. Nota-se também que o site resguarda o direito aos *surfers* de notificarem os discursos ilícitos, tais como a incitação à violência, o discurso de ódio, dentre outras violações.

26 Tradução livre da autora: “Don’t force your beliefs and lifestyle choices on others: Couchsurfing is proud of the diversity of its members. Using our platform to recruit other members to join your lifestyle or belief system may be a violation of our conduct policy. Don’t make the adoption of your lifestyle or belief system a condition of your couch offers. While certain house rules are expected, if we believe that the conditions imposed on the surfer introduce risk, harms the experience of our members, or damages the reputation of Couchsurfing, we reserve the right to prohibit the requirement”.

Política de conteúdo²⁷

Baseado em nosso exclusivo critério, o conteúdo que acreditarmos recair em qualquer uma das seguintes categorias é proibido:

Discurso de ódio e linguagem ofensiva²⁸: Discurso de ódio, particularmente aquele que deprecie qualquer grupo étnico, racial, sexual ou religioso com uma descrição estereotipada ou é abusivo ou inflamatório, incluindo conteúdo que contenha linguagem ofensiva ou imagens.

Conteúdo sexualmente explícito²⁹: contém nudez, conteúdo sexualmente explícito ou de outra forma obsceno, sexualmente explorador de menores, pornográfico, indecente, obsceno ou sugestivo.

Informações pessoais identificáveis³⁰: contém informações privadas ou pessoais de outrem, como número de telefone ou endereço.

Ilícito e transgressor³¹: Conteúdo ilegal ou conteúdo para o qual o *Couchsurfing* recebeu uma ordem judicial de remoção ou que viole os direitos de um terceiro, incluindo direitos de propriedade intelectual, privacidade, publicidade ou direitos contratuais.

Glamourização da violência³²: incita a violência ou caracteriza a violência como aceitável, glamourosa, charmosa ou desejável.

Comercial ou promocional³³: promoções não solicitadas, campanhas políticas, publicidade ou solicitações – incluindo conteúdo usado para promover uma empresa ou produto – sem nosso prévio consentimento por escrito

27 Tradução livre da autora: “Content policy: Content that we believe, in our sole discretion, falls into any of the following categories is prohibited:”

28 Tradução livre da autora: “Hate speech and offensive language: Hate speech, particularly speech that disparages any ethnic, racial, sexual or religious group by stereotypical depiction or is otherwise abusive or inflammatory, including content that contains offensive language or images”.

29 Tradução livre da autora: “Sexually explicit content: Contains nudity, sexually explicit content or is otherwise obscene, sexually exploitive of minors, pornographic, indecent, lewd, or suggestive”.

30 Tradução livre da autora: “Personally identifiable information: Contains private or personal information about another person, such as phone number or address”.

31 Tradução livre da autora: “Illegal and infringing: Unlawful content or content for which Couchsurfing has received a court order to remove, or content that infringes on the rights of a third party, including intellectual property, privacy, publicity or contractual rights”.

32 Tradução livre da autora: “Glamorizing violence: Incites violence or characterizes violence as acceptable, glamorous or desirable”.

33 Tradução livre da autora: “Commercial or promotional: Contains unsolicited promotions, political campaigning, advertising or solicitations – including content used to promote a business or product – without our prior written consent”.

Notifique violações das políticas do Couchsurfing³⁴: Se você perceber que outra pessoa está violando essa política, use as ferramentas de marcação ou relatório disponíveis ao lado de postagens e eventos. Você também pode entrar em contato com nossa Equipe de Confiança e Segurança.

4.4.6 POLÍTICA DE REFERÊNCIA

Por último, são tecidas as considerações relacionadas às políticas de referências, em que as práticas sociais ocorridas tanto *online* quanto *offline* poderão ser relatadas, no sentido de expor aos demais membros da rede informações que possam fundamentar futuros pedidos de hospedagem.

Um estudo exploratório anterior (LIU, 2013) revelou que as referências deixadas no site pelos *surfers* apresentam um fator preponderante para a tomada de decisão do pedido de hospedagem. A pesquisa de Ronzhyn (2015), nessa lógica, identificou que *surfers* mais experientes, com boa reputação, transmitem maior confiança aos demais, o que torna relevante a exposição do sistema de referências em seguida.

Política de referência³⁵

O sistema de referência permite aos membros compartilhar informações sobre suas interações com outros membros, possibilitando à comunidade tomar decisões mais embasadas.

Os *couchsurfers* que se hospedaram ou ficaram com outros membros podem enviar comentários privados (para o Couchsurfing) e referências públicas por 14 dias após a estadia. Os membros devem ter um pedido de sofá com o status "Sim" "Talvez" ou "Confirmado" para deixar uma referência *Surf / Host*. Outros membros podem criar referências sob as designações de referência "Outros" ou "Amigo" (em oposição a "Surf" ou "Host")³⁶.

34 Tradução livre da autora: "Reporting violations of Couchsurfing Policies. If you feel another person is violating this policy, use the Flagging or Report tools available next to posts and Events. You can also contact our Trust and Safety Team".

35 Tradução livre da autora: "Reference policy: The referencing system allows members to share information about their interactions with other members, enabling the community to make more informed decisions".

36 Tradução livre da autora: "Couchsurfers who have hosted or stayed with other members are permitted to submit private feedback (to Couchsurfing) and public references for 14 days after a stay. Members must have a couch request with the "Yes" "Maybe" or "Confirmed" status in order to leave a Surf/Host reference. Other members may create references under the "Other" or "Friend" reference designations (as opposed to "Surf" or "Host")."

As referências devem ser precisas e relevantes para a experiência com o destinatário. Quaisquer atividades que prejudiquem a integridade do sistema de referência são uma violação das políticas e dos termos de uso do *Couchsurfing*³⁷.

O *Couchsurfing* geralmente não interfere no conteúdo de referência deixado pelos membros. Em circunstâncias extremamente raras, o *Couchsurfing* pode censurar, esconder temporariamente ou remover conteúdo de referência se esses violarem nossas diretrizes de referência³⁸.

A referência pode ser censurada, ocultada temporariamente ou removida nos seguintes casos³⁹:

Ordem de remoção: Quando recebemos uma ordem judicial para removê-la.

Que não o autor: Quando toda a referência reflete a experiência de outra pessoa que não o autor.

37 Tradução livre da autora: “References should be accurate and relevant to the experience with the recipient. Any activities that undermine the integrity of the Reference System are a violation of Couchsurfing’s policies and Terms of Use”.

38 Tradução livre da autora: “Couchsurfing does not generally interfere with reference content left by members. In extremely rare circumstances, Couchsurfing may censor, temporarily hide, or remove reference content if it violates our reference guidelines”.

39 Tradução livre da autora: “A reference may be censored, temporarily hidden, or removed in the following cases:

Order To remove: We are served with a court or law enforcement order to remove the reference.

Not the author: The reference entirely reflects the experience of someone other than the author

False reference: The reference is false, in a meaningful way, according to information in the Couchsurfing system.

Note: When contacting the Trust and Safety Team, the reporter should provide the false statement, and details of the exact location of the evidence within the Couchsurfing website.

Anonymous: The reference is anonymous.

Note: For example, left from a blank profile that was created only in order to leave the reference.

No contact: There has been no direct interaction, either offline or over the Couchsurfing system, between the person writing the reference and the person receiving it

Multiple references: There are multiple references for the same confirmed visit from the same member. In this case, we will retain the first “Host/Surf” reference left.

Private information: The reference discloses private contact information, medical condition, or legal circumstance.

If you’ve received a reference that falls under the above cases, please contact the Trust and Safety Team. Please include a link to your profile, the name of the member whose reference you are disputing, and the exact guideline(s) you believe this reference violates.

Couchsurfing is generally unable to verify the accuracy of references describing offline interactions, and only act when a violation of this policy has occurred.

Couchsurfing members can only report references left on their own profile.

Note: Additionally, Couchsurfing staff reserves the right to remove any reference that undermines the integrity of the Reference System”.

Falsa referência: Quando a referência é falsa, de forma significativa, de acordo com as informações disponibilizadas no Sistema *Couchsurfing*.

Nota: Quando entrar em contato com a Equipe de Confiança e Segurança, quem reporta deve fornecer a declaração de falsidade e detalhes sobre a localização exata da evidência no site do *Couchsurfing*.

Anônima: Quando a referência é anônima. Nota: por exemplo, um perfil em branco que foi criado apenas para deixar referências.

Sem contato: Quando não houve interação direta, nem offline ou através do sistema *Couchsurfing*, entre a pessoa que escreveu a referência e a pessoa que a recebeu

Referências múltiplas: Quando existem várias referências para a mesma visita confirmada do mesmo membro. Neste caso, manteremos a primeira referência "*Host / Surf*" à esquerda.

Informações privadas: Quando a referência revela informações de contato privadas, condição médica ou circunstância legal

Se você recebeu uma referência que se enquadra nos casos acima, entre em contato com a Equipe de Confiança e Segurança. Por favor, inclua um link para o seu perfil, o nome do membro cuja referência você está discutindo e as diretrizes exatas que você acredita que esta referência viola.

O *Couchsurfing* geralmente não consegue verificar a precisão das referências que descrevem as interações offline e somente age quando uma violação desta política ocorre.

Os membros do *Couchsurfing* só podem reportar sobre referências deixadas em seu próprio perfil.

Nota: Além disso, a equipe do *Couchsurfing* reserva-se o direito de remover qualquer referência que prejudique a integridade do Sistema de Referência.

É notória a observação de que a palavra "hospitalidade" só aparece uma vez no detalhamento dos princípios do *Couchsurfing*, embora o mesmo apresente, conforme já visto, a hospitalidade enquanto razão de sua proposta. Porque será que isso acontece? A temática da hospitalidade é fundamental nesse contexto, porém está de certa forma invisibilizada, tratada de uma maneira simplória, ainda sem reconhecimento. Pode ser que o *Couchsurfing* desconheça os estudos produzidos sobre hospitalidade em geral e, particularmente, sobre hospitalidade doméstica.

A hospitalidade teria muitas contribuições para essa prática social, *online* ou *off-line*, na medida em que esta permite ao hóspede doméstico “se sentir em casa”, ainda que em outro ambiente e contexto diferente do seu habitual. Em contraposição, na medida em que o movimento acadêmico avança rumo aos estudos em profundidade nas mais diversas plataformas sociais e RSV, há uma carência dos estudos acadêmicos na edificação das mesmas, fato este que incorre à necessidade de investigações mais aprofundadas a respeito. Em sequência, serão tecidas as argumentações, tendo-se em vista as indagações da tese.

5 CRUZANDO A SOLEIRA VIRTUAL: TEM UM LUGAR EM SEU SOFÁ?

Pessoas, como cidades, devem dar vontade de visitar, devem satisfazer nossa necessidade de viver momentos sublimes, devem ser calorosas, ser generosas e abrir suas portas, devem nos fazer querer voltar, porém não devem nos deixar 100% seguros, nunca. Uma pequena dose de apreensão e cuidado devem provocar. Nunca se deve deixar os outros esquecerem que pessoas, assim como cidades, têm rachaduras internas, portanto podem surpreender.

(Martha Medeiros)

A seguir, serão tecidas as caracterizações sobre os sujeitos envolvidos na pesquisa, tendo como premissa as colocações de Martha Medeiros, acima, que, de alguma forma, esclarecem as mais variadas motivações que levam os sujeitos a se deslocarem, sejam as localidades com seus aparatos e atrativos turísticos ou, até mesmo, as pessoas, como familiares, amigos ou autóctones.

Quem são os sujeitos anfitriões e hóspedes envolvidos no *Couchsurfing* no contexto de Jaguarão? Quais são os interesses e motivações que os levaram a participarem desta rede? Seria o destino turístico, seus atrativos, os sujeitos residentes nos destinos, o conforto psicológico ou até mesmo as realizações profissionais e as finalidades para esse tempo de permanência em Jaguarão? Por outro lado, quais foram os motivos pelos quais alguns residentes se disponibilizaram para receber pessoas nos sofás jaguarenses e, também, para solicitá-los? Os tópicos que se seguem se debruçam sobre essas indagações.

5.1 TESSITURA DE SUJEITOS: OS *SURFER* S E A PRÁTICA DE VIAGEM EM REDE

A condução da pesquisa baseada na netnografia apresentou um descortinar dos olhos, agora, apurados a ver, navegando na RSV *Couchsurfing* sob o crivo da hospitalidade. E o que seria essa hospitalidade? Mais que não apenas olhar, mas saber simplesmente *estar, estar com o outro, estar consigo, estar com o mundo.*

Inicialmente, foram observadas as visões dos sujeitos sobre a RSV *Couchsurfing*, em que eles discorreram, respectivamente, sobre seus interesses pessoais, suas motivações para terem se cadastrado, as ideias contempladas na missão, nos valores estabelecidos entre os usuários, dentre outros pontos. Um aspecto que chamou a atenção relaciona-se à confecção de cada perfil de usuário na rede, em que são deixadas informações cadastrais como, por exemplo, a aceitabilidade dos viajantes nas residências, informação esta que baliza as trocas entre os sujeitos, através da seguinte classificação:

- a) *Accepting guests*: aqueles que aceitam convidados no momento;
- b) *Maybe accepting guests*: aqueles que às vezes aceitam convidados;
- c) *No accepting guests*: aqueles que não aceitam convidados no momento.

A pesquisa contemplou, portanto, os usuários anfitriões que possuem disponibilidade e aceitabilidade de hóspedes. Como foi mencionado anteriormente, sujeitos (*surfer's*) voluntários da pesquisa foram 13, no total. Diante da proposta de estudo e, com a finalidade de compreensão dos princípios que envolvem a hospitalidade baseada numa rede social de viajantes com visão, missão, políticas e finalidades próprias, foram delineados dois corpos de análise baseados no contexto jaguarense, enquanto lócus de pesquisa. O corpo de sujeitos composto pelos *surfer's host's* (anfitriões) contou com oito entrevistados, ao passo que os *surfer's guest's* (hóspedes) ou “surfistas de sofá” foram contemplados por cinco representantes, conforme será apresentado no item seguinte.

5.1.1 OS *SURFER'S* ANFITRIÕES: À ESPERA DE...

Aqui, serão contemplados os retratos dos sujeitos anfitriões pesquisados, bem como suas particularidades, tendo como intenção constituir uma caracterização dos mesmos. Em destaque percebe-se que, dos oito anfitriões entrevistados, dois são gaúchos, sendo um de Porto Alegre e outro de Jaguarão, e os demais são decorrentes de outras partes do Brasil: dois de Minas Gerais, um do Amazonas, um

do Rio de Janeiro, um de São Paulo e outro da Bahia. A faixa de idade dos mesmos varia entre os 22 e os 30 anos e a maioria é estudante da UNIPAMPA, salvo pelo carioca Bird, que trabalha no *free-shop*, que fica do lado uruguaio, e Carlito, cuja profissão é professor de matemática.

Em seguida, apresentam-se os *hosts*:

Storck: brasileiro de Minas Gerais, 30 anos, estudante do curso de Produção e Política Cultural na UNIPAMPA, campus Jaguarão. Trabalha como ator de teatro nesse município, buscando compreender as Artes Cênicas agregadas a outras áreas do conhecimento. Vê o teatro como base para a autonomia do indivíduo. Julga-se livre de preconceitos e julgamentos. Tem cadastro como “surfista de sofá” desde 2013. Possui boa reputação com referências muito positivas em seu perfil. Já recebeu hóspedes brasileiros e, também, do Uruguai, Argentina, México e Rússia. Acredita no poder do plural e, segundo ele, é “compartilhando e trocando experiências que se constrói um caráter e uma personalidade melhor”. Possui pouca experiência como hóspede pela rede. Atualmente, formou-se e retornou a Manhuaçu, Minas Gerais.

Guru: brasileira, 21 anos, natural de Manaus. Estudante de Letras na UNIPAMPA e mora sozinha. Não exerce atividade profissional. Considera a viagem como privilégio para poucos. Não viaja tanto por falta de condição financeira, por isso prefere receber. “A surpresa de cada hospedagem mostra um pouco do universo que é cada um e como é o mundo lá fora”. Tem interesse por oportunidades novas para viajar, conhecer pessoas, estabelecer conexões, conseguir um bom emprego. É membro do *Couchsurfing* desde 2012, quando ainda morava em Manaus. Tem o costume de sugerir apoio ao hóspede para auxílio com as despesas da casa. Quando se sente só, navega pela internet, ouve música e não tem vontade de retornar a Manaus após sua formatura.

Carlito: Mora em Jaguarão com seus pais, tem 27 anos e é professor graduado de Matemática. Sua mãe é uruguaia de Rio Branco e seu pai brasileiro de Jaguarão, por isso considera-se um “doble chapa”, expressão utilizada nesses casos nos municípios fronteiriços em questão. Aprecia o “pedal”, uma boa gastronomia, a música clássica e filmes baseados em fatos reais. Fala português, inglês e espanhol, sua língua materna. Em sua residência, compartilha-se tudo. “Não há minha comida, minha água, minha cerveja”. Para ele, o *Couchsurfing* proporciona uma relação de

comunidade. Naturalmente, considera que não há como estar com o hóspede durante todo o tempo. É membro da rede desde 2011. Possui cerca de oitenta boas referências enquanto anfitrião e já recebeu hóspedes do Rio de Janeiro, França, Itália, Estados Unidos, Alemanha e Colômbia. Como hóspede conhece, além de cidades do Brasil e Uruguai, algumas da Argentina e Paraguai.

Fafá: 22 anos, estuda Produção e Política Cultural na UNIPAMPA e é natural de Osasco, São Paulo. Não trabalha no momento. Divide a casa com outros amigos estudantes no Beco do Papoco. É fluente na língua inglesa e está aprendendo o espanhol. “A fronteira e a convivência com alguns universitários uruguaios auxilia muito no aprendizado do espanhol”. Considera-se tranquila, calma e quieta. Gosta de compartilhar cerveja, cama, comida, “fumaça”, chuveiro, música, um cão amoroso, internet e cachaça. Conhece a Inglaterra, os Estados Unidos e o Uruguai e ainda não surfou no sofá de alguém. Prefere receber a se hospedar. Hospedou algumas pessoas, pois Jaguarão, onde mora, recebe muitos viajantes. Já recebeu pessoas da Colômbia, Venezuela e de outros estados brasileiros. Espera muito mais!

Bee: gaúcho de Porto Alegre, 24 anos, estudante do curso de Gestão do Turismo da UNIPAMPA. Considera-se um sujeito empreendedor, pois precisa “se virar para viver em Jaguarão”. Trabalha em um estabelecimento hoteleiro. Agrada-lhe a ideia de compartilhar a casa, os amigos, vivências e boas risadas. Queixa-se de ter contas a pagar. Protesta que tudo é tão mais caro na fronteira devido à distância da capital. Planeja fazer um mochilão pela Europa em suas férias utilizando o *Couchsurfing*. Tem boas referências no *site* e já recebeu hóspedes brasileiros do Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná, Goiás, Minas Gerais, Uruguai e Argentina. Chama a atenção para o fato de alguns deles já terem retornado como hóspede mais de uma vez em sua casa.

Leo: mineiro de Betim, 29 anos, é estudante do curso de Produção e Política Cultural na UNIPAMPA. É membro cadastrado desde 2013, quando utilizou a rede como hóspede nos primeiros dias de mudança para Jaguarão. Considera difícil falar de si. Seu lema é “Viver e não ter vergonha de ser feliz [...]”. É encantado por fotografia. Em seu perfil, chamou a atenção a postagem de suas fotos. Em todas elas, Leo aparece só, próximo a atrações, sejam elas naturais ou culturais. Sua imagem fotográfica favorita foi mencionada e retrata “uma espécie de escalada à fronteira divina”. Leo é poético. Considera especial a não distinção existente “nos

céus dos países, com Brasil e Uruguai. Pensa que não se pode separar o céu, passar uma linha divisória, como se limitam através de rios e pórticos. O céu é um só!

Minervina: é baiana, natural de Salvador, 28 anos, cursa Gestão de Turismo na UNIPAMPA. Filha única, foi criada com a avó em Feira de Santana, na Bahia. Sente frio demais no inverno jaguareense. Acha difícil a adaptação como moradora. Tem que aceitar porque “não tem como ir à Bahia todo final de semana”, relata Minervina. É uma experiência difícil, mas vai passar. Sente falta da família. Enquanto não possuía cadastro no *Couchsurfing*, chegou a receber um mexicano e outros hóspedes de estados brasileiros, em dois meses de moradia em Jaguarão, conta ela contente. Quando o Beco lota, o povo da Produção manda pra cá!”, relata Minervina. Gostou tanto de receber pessoas diferentes que acabou se cadastrando na rede. Faz encomendas de camarão seco a qualquer um que venha de “Minas pra cima”. Já cozinhou para os hóspedes. Quer conhecer o Brasil após sua formatura. É atraída pela moda, pelas tecnologias e por conhecer “mentes abertas”. Quer ter sua própria pousada no litoral da Bahia. Acha que tudo tem um preço nesta vida. Aprende muito com o *Couchsurfing* sobre o turismo e o bem estar do hóspede.

Bird: tem 22 anos, é natural do Rio de Janeiro, capital. Sua mãe, carioca, divorciou-se de seu pai, um uruguaio de Ríó Branco, e Bird, atualmente, mora com o pai em Jaguarão. Trabalham, ele e o pai, no comércio dos *free shops* e Bird tem como objetivo “[...] juntar uma grana para dar a volta ao mundo”. Considera o *couchsurfing*, em que possui cadastro desde 2010, uma boa oportunidade para conhecer outras pessoas e também para seu pai se socializar, pois ele se preocupa com o volume e as condições de trabalho nos *free shops*, que praticamente não permitem horas para isso. Bird relatou que durante as festas de final de ano, como Natal e Reveillon, eles já trabalharam mais de quatorze horas por dia, às vezes sem folgas durante todo o mês de dezembro. Assim, considera que receber pessoas em sua residência é como um presente para os finais de jornada. Costumam fazer churrasco à noite quando recebem hóspedes pela rede *Couchsurfing*. Sente falta da mãe, como uma figura feminina em casa, e procura sempre visitá-la no Rio de Janeiro. Já recebeu pessoas, através da rede, advindas de cidades do Uruguai, do Brasil, da Argentina e do Paraguai.

Embora tenham em comum a prerrogativa do gosto pelas viagens e pela diversidade é notório, já na caracterização, a origem variada dos anfitriões, embora

a maioria deles esteja em Jaguarão para a finalidade de estudos. Como pode-se perceber, apenas um anfitrião é jaguareense.

5.1.2 “DE SOFÁ EM SOFÁ”: OS *SURFER*’S HÓSPEDES

Os *guests* pesquisados possuem idade entre 24 e 42 anos, sendo três mulheres e dois homens. Chama a atenção a curiosidade e o interesse pelo aprendizado de línguas, uma vez que todos eles dominam pelo menos uma língua estrangeira, além de sua língua materna.

Abaixo, seguem-se os hóspedes investigados:

Potosí: mexicana de San Luís Potosí, 24 anos, é estudante do curso de licenciatura em Meio Ambiente e Ciências da Saúde em seu país. Fala espanhol, inglês e arrisca o português. É vegetariana, adora trocar receitas com as pessoas e ressalta que ama visitar novos lugares também com esta perspectiva de novas culinárias. Curte momentos de meditação e reflexão, mencionando a importância do respeito dos seus momentos de solidão para o engrandecimento do ser humano. Algo muito importante para Potosí, que ela caracteriza como missão de vida, é deixar a energia fluir com humor, paciência, cuidado, liberdade e amor. Além da experiência como hóspede em Jaguarão, no ano de 2014, possui referências positivas como hóspede em outros países como França, Bolívia, Colômbia, China e no Brasil, tendo conhecido algumas cidades do Rio Grande do Sul, Paraná, Rio de Janeiro e Mato Grosso. Considera a vida e os relacionamentos sociais simples e gosta de apurar os sentidos, ouvir, tocar, cheirar, ver tudo e todos ao redor e, por isso, a mobilidade é importante em seu ritmo de vida, pois a coloca em contato com certos lugares, tempos e pessoas.

BitMary: 26 anos, do sexo feminino e natural de Zapopán, no México. Viveu na Índia por dois anos, entre os anos 2009 e 2010, e disse ter mergulhado com profundidade na magia daquele povo, vivenciando a cultura Sikh, segundo ela uma mistura do hinduísmo com o sufismo. Essa foi a maior viagem de descoberta de si. De acordo com a jovem, o mundo poderia ser melhor se as pessoas conhecessem outros hábitos de vida. Poliglota com domínio em espanhol, inglês,

português, francês e alemão, BitMary retornou da Índia em 2010 com vontade de mudar o mundo. Para isso, matriculou-se em um curso de graduação em Desenvolvimento Humano assim que retornou, faz trabalhos solidários, desde então, e viu no *Couchsurfing* uma oportunidade para isso. Pensa que a construção de um mundo melhor a cada momento, no dia a dia, peça por peça, muitas vezes requer uma mudança, ou até mesmo uma lata de tinta colorida. Através do *Couchsurfing* já conheceu os Estados Unidos, Guatemala, Argentina, Chile, Colômbia, Uruguai e Brasil, tendo conhecido Jaguarão, Porto Alegre e Bento Gonçalves em 2014.

FlavNav: brasileira de Santana do Livramento, no Rio Grande do Sul, tem 33 anos e mora em Edimburgo, na Escócia, há cerca de dez anos. É licenciada em Letras e em Inglês e foi professora de inglês por 5 anos em Porto Alegre. Logo após a formatura, foi para Edimburgo motivada pelos estudos de bacharelado em Artes Cênicas, com ênfase em direção teatral. Atualmente, cursa doutorado em Artes Cênicas e é diretora de teatro. É membro do *Couchsurfing* desde 2008, quando foi da Escócia para a Alemanha assistir a um *show* da Mercedes Sosa, sua cantora favorita. Sua relação com a anfitriã alemã foi intensa, pois havia nove gatos na casa e ela tem alergia a gatos. Esteve por três dias em Jaguarão, em 2015, através do *Couchsurfing* e aproveitou para visitar os parentes em Santana do Livramento durante a estadia no Brasil. Tem interesse por cultura, artes, dança, fotografia e busca isso durante suas viagens. É aberta a novas amizades e novas maneiras de se iniciar uma viagem. Conhece cidades da Argentina, Aruba, Barbados, Bélgica, Chile, Dinamarca, França, Alemanha, Itália, Espanha, Marrocos, Holanda Portugal, Suíça, Reino Unido, Estados Unidos e Uruguai.

Teo: italiano, 31 anos, técnico em informática. É viciado em viagens e tornou-se membro do *Couchsurfing* em 2014. Desde então, já visitou Argentina, Áustria, Bolívia, Brasil, Colômbia, República Tcheca, Equador, Alemanha, Paraguai, Peru, Espanha, Suíça e Uruguai, sempre buscando fazer trabalhos voluntários durante sua permanência. Relatou que já trabalhou durante 10 anos na Itália e deu um basta dizendo que agora quer um tempo para si e para ajudar outras pessoas. Certa vez, conheceu uma senhora uruguaia em um ônibus no percurso entre as cidades de Colônia e Montevideu, quando a convidou a pernoitar na casa de um *surfer* anfitrião, em seu lugar, ao saber que a mesma não tinha onde ficar na capital uruguaia. Sua profissão permite viajar, trabalhando à distância. Precisa da hospitalidade e, mais adiante, pretende dar hospitalidade a alguém. Segundo ele,

essa é uma maneira generosa de absorver o que a hospitalidade tem a oferecer. Opta por um estilo de vida saudável e por viagens de purificação. Já escalou o vulcão Misti no Peru e sugere que todos o façam para se purificarem. Como anfitrião, relata que pode “limpar o quarto e cozinhar”.

Pucek: russo, 42 anos, mas mora na Polônia. Para estar mais perto da natureza fez faculdade de Silvicultura e formou-se em 1999. Além do russo, sua língua materna, fala polonês, alemão, inglês, português e espanhol. Atua profissionalmente como guia de turismo, na observação de animais e do meio botânico em Osowiec, cidade da Polônia, onde se encontra o Parque Nacional de Biebrza, uma importante área de preservação ambiental. É cético e pensa que “caminhar ao longo do silêncio, às vezes, é necessário para se divertir na multidão”. Conhece também a Estônia, França, Alemanha, Hungria, Itália, Letônia, Lituânia, Rússia, Luxemburgo, Romênia, Singapura, Eslováquia, Espanha, Costa Rica, Brasil e Uruguai.

No próximo item, serão contemplados os principais interesses para o cadastro dos *surfers* junto à RSV, suas filosofias e descrições sobre o processo pelo qual os mesmos passam ao fazer ou ao aceitar “pedidos de sofá”.

5.1.3 GENERALIDADES E INTERESSE *SURFER*

Alain Montandon, no prefácio d’*O livro da Hospitalidade* (2011, p.32) revela a soleira das portas, onde normalmente encontram-se tapetes, campainhas e a porta principal, que dão acesso às residências. A soleira seria, assim, uma fronteira entre o interior e o exterior da residência, onde novas condições e regras se descortinam para ambientar os hóspedes em um ambiente desconhecido, que incita adaptações a começar pelos aparatos virtuais. Enveredou-se, nesse sentido, por compreender os significados da soleira para os usuários jaguarenses do *Couchsurfing*, buscando inicialmente as razões pelas quais tais usuários se cadastraram nesta rede, além de outras generalidades.

O primeiro anfitrião entrevistado, um jovem universitário de Manhuaçu, Minas Gerais, mudou-se para Jaguarão em 2013 com a finalidade de estudar e, desde então, mantém seu cadastro na rede de viajantes. Em seu perfil como *surfer*,

Storck destacou que “[...] acredita no poder do plural e é compartilhando e trocando experiências que se constrói um caráter e uma personalidade melhor.” Na expectativa de ampliar as visões do sujeito, foi solicitado um relato mais específico, a que ele acrescentou sua finalidade principal para se cadastrar no site:

Sou estudante de Produção e Política Cultural da Universidade Federal do Pampa e trabalho com o teatro de forma intuitiva. O Couchsurfing, inclusive, é fundamental para interagir com pessoas diferentes, o que auxilia minha formação nesse sentido. (STORCK, mineiro, 30 anos).

A fala acima ressalta, em certa medida, interesses que remetem aos princípios do *Couchsurfing* e coincidem com possibilidades de criar e gerar conexões significativas com pessoas e lugares, com o adendo de ampliação de conhecimentos artísticos. As conexões mediadas pelo *Couchsurfing* estabelecem-se na medida em que anfitriões convertem-se em hóspedes, em determinadas situações, em que os papéis se alternam, infundavelmente. Segundo Camargo (2008, p.7) “[...] a hospitalidade é o ritual básico do vínculo humano (...)” e o vínculo, no *Couchsurfing*, se dá, dentre outras formas, nesta alternância de papéis.

Storck possui a melhor reputação anfitriã em Jaguarão, que consiste em várias referências positivas deixadas pelos visitantes que passaram por sua residência. Para Cherney (2014), a reputação de um *surfer* é fundamental para o estabelecimento de laços de confiança, além de ser fator primordial durante a busca *online* por um *host*. Storck, ao ser indagado sobre sua marca principal e o que motiva os *surfers* a solicitar-lhe hospedagem, responde que sua marca principal seria o fato de ele ser “[...] livre de preconceitos e julgamentos”. A confiança, assim, é edificada e nutrida a partir da reputação, fazendo com que futuros *guests* fomentem as solicitações de hospedagem a Storck.

Nessa mesma linha, a anfitriã Fafá, estudante de Produção e Política Cultural, ressalta que não apenas o fato de morar em Jaguarão, mas também “a convivência com *guests* uruguaios e argentinos facilita muito o aprendizado do espanhol”, e já o considera como sua segunda língua.

O *Couch* é muito dinâmico, tem muitas oportunidades. Uma vez, recebi um colombiano que não falava português direito. Daí tive curiosidade de aprender a falar espanhol, para abrir sabe, poder receber melhor as pessoas. Desde então, eu tenho usado muito um grupo de aprendizado de língua espanhola na internet, tanto que eu já falo espanhol. Isso ajuda muito com meus hóspedes. (FAFÁ, paulista, 22 anos).

Os dados coletados nas primeiras entrevistas chamaram a atenção para a possibilidade do surgimento dos mais dispersos e antagônicos interesses que poderiam surgir quando os *surfers* fossem questionados sobre suas finalidades para a adesão à rede. Sob outro ponto de vista, Leo, outro estudante, chamou a atenção pelo gosto por fotografias. O mesmo expôs os motivos variados que despertaram seu interesse pelo *Couchsurfing*, atentando, também, para a constituição de novas amizades:

Eu entendo o Couchsurfing como uma plataforma de liberdade que traz novos olhares sobre o mundo. Sem generalizar tanto, nos proporciona, não só para o mundo inteiro, mas também para o cotidiano. É como falar de fotografia onde cada fotógrafo tem sua lente, sabe, seu olhar. Eu fiz meu cadastro atrás de pessoas amantes da fotografia, da viagem, do inusitado sabe? Atrás de amizade também, que goste do que eu gosto. (LEO, mineiro, 29 anos).

Ultrapassar a soleira, destacada no comentário anterior, traz a perspectiva da hospitalidade condicionada, uma vez que existe uma prerrogativa, constituída de um critério ou, ainda, um filtro de aceitabilidade do sofá de sua casa marcado pelo interesse por hospedar pessoas com gostos específicos e que sejam equiparados aos seus. Para esse *host*, receber hóspedes em sua residência que sejam atraídos pelas mesmas vocações que ele, como a fotografia ou simplesmente gostar de experiências inusitadas, representa uma condição que induz a um filtro de aceitabilidade para seu “sofá”.

Carlito, gaúcho “doble chapa”, compartilha desse ideal condicionado da hospitalidade. Ao ser conduzido à arguição sobre o processo usual pelo qual ele passa ao navegar pelo site e aceitar pedidos de hospedagem pelo *Couchsurfing*, o mesmo salienta, apresentando uma diretriz que compartilha com o entendimento de Leo:

Leio o texto inteiro o máximo que eu posso, pelo menos vejo as fotos e olho se a pessoa é legal e vejo se tem alguma coisa em comum, se a pessoa anda de bicicleta, se ela tem um gosto comum comigo por bicicleta. Eu gosto de cozinhar e se a pessoa também gosta de cozinhar então eu vejo essas coisas assim. (CARLITO, gaúcho, 27 anos).

Para o professor de matemática Carlito, o fato dos prováveis hóspedes gostarem de bicicleta e/ou de cozinhar facilita a interação, tornando-se um requisito

para a aceitabilidade dos pedidos e, em sequência, da acolhida dos hóspedes. Consta-se, aqui, que Leo e Carlito deixam clara uma posição que condiciona a hospitalidade em suas residências a uma regra. Essa regra vai ao encontro aos seus estilos de vida tramitados pelo gosto por fotografia de Leo (mineiro, 29 anos) e o gosto por pedalar e por cozinhar de Carlito (gaúcho, 27 anos).

Para Mauss e Hubert (2005), o sacrifício é uma peça da tradição, parte de um sistema de crenças. Os autores alegam que no sacrifício persiste um processo de renúncia, uma vez que o sacrificante se veda, muitas vezes de seus interesses e atividades desempenhadas no cotidiano, em função da doação de seu espaço e, também, de seu tempo. Nos relatos anteriormente apresentados, contudo, a noção de dádiva como forma de sacrifício não é cogitada pelos *surfers* Leo e Carlito. Os mesmos utilizam de seus estilos de vida como um critério de aceitabilidade de hóspedes e acabam por recusar a permanência de hóspedes que não compartilhem de seu estilo ou interesse. Além disso, “a obrigação de convidar as pessoas é inteiramente evidente quando se exerce de clã a clã ou de tribo a tribo” (MAUSS, 1974, p.246), ou seja, ela só tem sentido se for oferecida fora do seio dos amigos diretos e familiares, esboçando um sacrifício.

Por outro lado, os *surfers* possuem em seus perfis o termo *Accepting guests* ativo e escolhem seus *guests* a partir da consolidação de filtros de aceitabilidade, o que também é incoerente aos valores expostos na visão da RSV exposta no site, contemplando “(...) responder à diversidade com curiosidade, apreciação e respeito⁴⁰”.

O fato de Jaguarão ter se despontado como uma cidade universitária nos últimos anos, quando da instalação de um *campus* da Universidade Federal do Pampa em 2008, fez com que muitos estudantes se deslocassem temporariamente de outros estados brasileiros e também do Rio Grande do Sul a partir da aprovação no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), tornando-se residentes no município. Nesse sentido, uma jovem estudante de Letras e natural de Manaus, no estado do Amazonas, mora sozinha, ressalta que após conversar com os colegas da universidade, resolveu se cadastrar também na rede. Segundo ela, seu perfil no site

40 Informação retirada do sítio eletrônico do *Couchsurfing* (www.couchsurfing.com/about/about-us) em Maio de 2017. Tradução da autora.

do *Couchsurfing* é “[...] sempre ativo, movimentado, com muita gente diferente solicitando hospedagem.” A jovem ainda revela que é:

[...] fascinada por tudo que diz respeito a viagens, conhecer pessoas diferentes e tal. Conheci o *Couchsurfing* aqui no Rio Grande do Sul. A surpresa de cada hospedagem mostra um pouco do universo que é cada um e como é o mundo lá fora. Mas eu gostaria de viajar mais, só que não tenho condições financeiras nem para ir em casa nas férias, quanto mais para viajar por lazer. Assim, se não posso ir ao mundo, faço ele vir até mim. (GURU, 21 anos, amazonense).

Guru ponderou que busca, através do *Couchsurfing*, oportunidades novas para viajar, ampliar os contatos e “quem sabe até conseguir um bom emprego após me formar?” (GURU, amazonense, 21 anos). Nesse mesmo sentido, FlavNav, a gaúcha de 33 anos que vive em Edimburgo, também entende a formação dessa rede como uma oportunidade na vida profissional:

O legal do Couchsurfing não é você ficar de graça na casa de alguém, é a conexão que tu fazes é conhecer gente que às vezes trabalha na mesma área ou em uma área similar né e que pode gerar frutos, pode gerar colaborações na vida pessoal e profissional. (FLAVNAV, gaúcha, 33 anos).

Outros *surfers* corroboram com os valores marcados pela rede *Couchsurfing*, que visam o compartilhamento de experiências, a criação de conexões, além da tolerância e respeito às diferenças, como já esclarecido. Eles ensejam esses valores quando dizem:

Sou baiana, mas moro em Jaguarão para estudar. Eu sempre valorizei muito conhecer novas culturas e fazer novos amigos. O *Couchsurfing* é, assim, fantástico, né, e hoje posso dizer que tenho muitos amigos graças a ele. (MINERVINA, baiana, 28 anos).

(...) acredito que eu não consigo mais ficar sem o *Couchsurfing* na minha vida. Nele, eu tenho minha agenda de contatos, meus amigos de diversas partes do mundo. Gente que come carne e gente que não come, que bebe e que não bebe, que fala inglês e que não fala, e tal. É incrível como tem muita gente com trejeitos, linguagem, manias diferentes que comungam de um mesmo pensamento e gosto por viajar. (BEE, gaúcho, 24 anos)

Na verdade eu sou carioca da gema, minha mãe mora no Rio e eu vivo em Jaguarão com meu pai, que é um uruguaio, de Río Branco. Tipo sou do mundo. As pessoas fazem contato através da rede e quando chegam viramos a noite conversando, então, conversamos bastante. É uma boa oportunidade para conhecer as pessoas. (BIRD, carioca, 22 anos).

No *Couchsurfing*, a representação da soleira parece não ter relação com as portas, com o sofá, ou mesmo com a “sala de estar”, propriamente ditos, ou com quaisquer outros cômodos físicos existentes nas residências. O entendimento da soleira para os *surfer's*, averiguando as verbalizações dos mesmos no que concerne aos seus interesses pela rede, de maneira geral, suas descrições relacionadas às filosofias de vida, motivações, referências, reputação, remete a um ritual de iniciação, por assim dizer.

A soleira, nesse caso, tem início ainda em um ambiente cujo futuro hóspede dita as regras, quando da solicitação de sua própria hospedagem, no site, a partir de suas escolhas diante de vários *hosts*, estabelecidos e que sejam “compatíveis” com os anfitriões disponíveis para hospedá-lo.

É nesse contexto também que os anfitriões transpõem suas soleiras e navegam por entre os *surfers*, a perceberem suas filosofias e particularidades como idade, condição civil, imagens e outras revelações. Buscam, dessa forma, ajustar critérios, em um movimento em que a soleira se torna pendular e se arrasta pelos parâmetros de escolhas, negativas de aceites e, enfim, aceites dos *surfers*.

Adiante, serão contemplados os motivos geradores do deslocamento físico dos *guests* pesquisados, no intuito de compreender o que leva as pessoas a se deslocarem a Jaguarão/RS, utilizando o *Couchsurfing*.

5.1.4 A MOTIVAÇÃO GUEST

Nesse item serão contempladas as motivações de viagem dos *guests*. O que os levou a solicitar hospedagem pelo *Couchsurfing* em Jaguarão/RS? Cabe destacar, assim, que as considerações sobre motivação inseridas nesse contexto abarcam as premências dos *surfers*, sejam suas vontades, faltas ou carências que demandam deslocamento. Desta forma, aponta-se que:

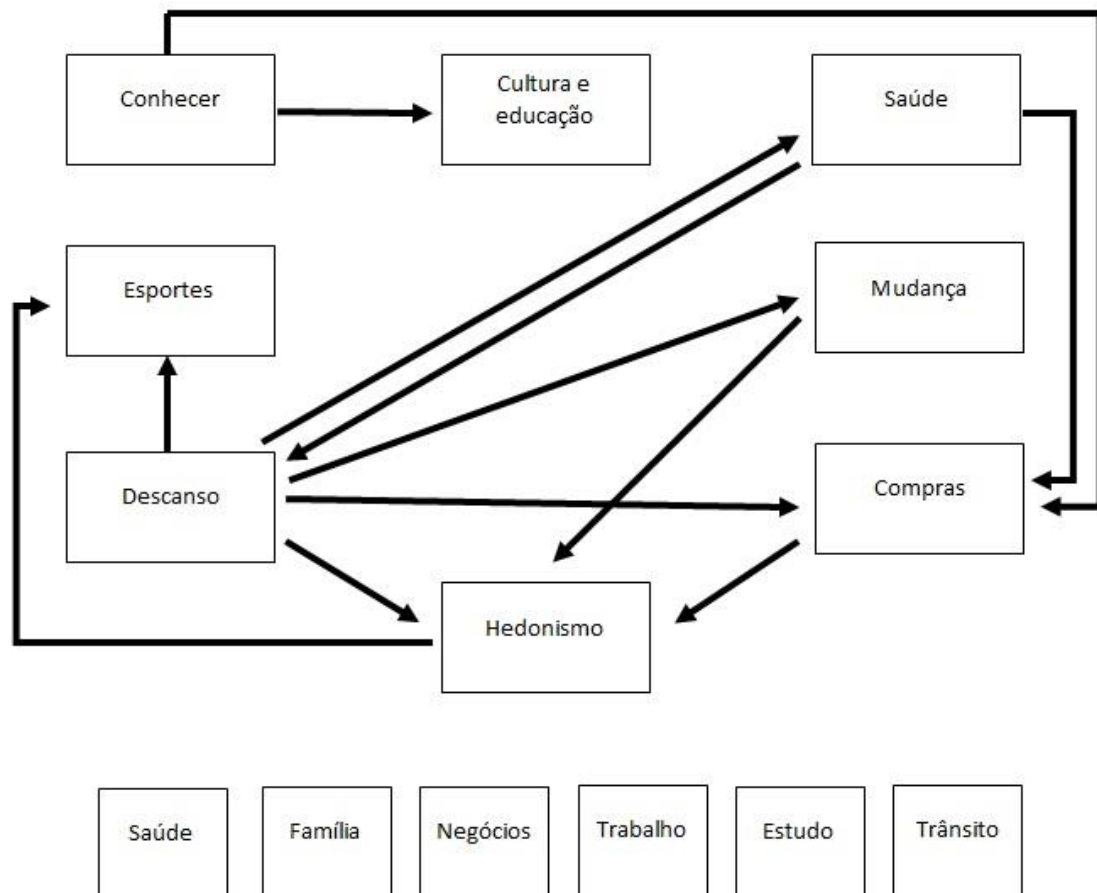
Motivação pode ser descrita como a força motriz interna dos indivíduos que os compele à ação. Esta força é produzida por um estado de tensão, que existe em função de uma necessidade não satisfeita (SCHIFFMAN; KANUK, 2000, p. 60).

Os estudos em turismo e hospitalidade costumam ter a dedicação de pesquisadores a respeito das motivações de viagem enquanto base para as pesquisas de demanda turística. Desde a década de 1970, alguns pesquisadores têm se debruçado para ampliar o entendimento de motivação nestas áreas, como é o caso de Plog (1998), Goeldner, Ritchie & McIntosh (2002) que, investigaram o entendimento da motivação de maneira aprofundada, com foco no indivíduo.

Em contrapartida, a Organização Mundial do Turismo (OMT) indicou, em 2010, grupos motivacionais, observáveis a partir das atividades desempenhadas no decorrer das viagens. As motivações de turismo são agrupadas em: a) Ócio, recreação ou férias; b) Visita a parentes ou amigos; c) Negócios ou motivos profissionais, incluindo os estudos; d) Tratamento de saúde; e) Religião e Peregrinação; f) Compras; g) Visitantes em trânsito e h) Outros motivos (OMT, 2010).

Sob uma terceira ótica, Swarbrooke e Horner (2002), Boullón (2004) e Pearce (2001) empenharam-se em conciliar os fatos observáveis, decorrentes das ações desempenhadas no dia a dia do turista, em determinado destino, aliados à profundidade do ser. Boullón (2004), por sua vez, traçou razões combinadas que levam os sujeitos a se deslocarem em viagem. A figura 3, abaixo, representa sua teoria de motivação turística:

Figura 3: Motivações Turísticas



Fonte: Boullón (2004, p. 104).

Em relação aos *surfers* investigados, são deixados os seguintes esclarecimentos:

Eu gosto muito do Couchsurfing, de viajar, conhecer outras culturas. Por onde andar levo um pouco do que aprendi na Índia, dignidade humana. Minha prima mora na cidade de Melo, no Uruguay, assim eu resolvi passar por Jaguarão para passear e conhecer um pouco mais do Brasil e também porque minha prima encomendou umas coisas do free shop. Mas, fiquei apenas uma noite pelo Couchsurfing e estava mesmo de passagem (BITMARY, mexicana, 26 anos)

Não tenho amante e sempre tinha o sonho de conhecer a América Latina, bem inspirado mesmo nos caminhos do Che Guevara, como no filme. Larguei de mão o trabalho na Itália e fui realizar meu sonho. O Couchsurfing fez o roteiro se materializar, claro, passando por Jaguarão, Lagoa Mirim e seguindo rumo a Montevideu e, também, Argentina e Chile. (TEO, italiano, 31 anos).

Em detrimento das categorizações propostas nas diversas perspectivas de análise expostas infere-se que, normalmente, não há um único motivo que se encarrega de guiar Bitmary e Teo através de seus deslocamentos até Jaguarão. Ambos estariam, primariamente, em momentos de passagem, com a finalidade de “visitantes em trânsito” (OMT, 2010; BOULLÓN, 2004). No entanto, ao mencionar os infinitivos “passear” e “conhecer”, nota-se que a *surfer* também estava disposta a outras experiências, que não somente “passar por Jaguarão”.

Outro adendo refere-se às compras encomendadas pela prima de Bitmary nos *free shops*, caracterizando também a motivação de “compras” (OMT, 2010; BOULLÓN, 2004), na justificativa de sua permanência na cidade. Ao expor seu interesse por empreender o roteiro fílmico de “Diários de Motocicleta”, de 2004, Teo esboça motivação cultural que pode estar assentada em objetivos diversos, como a própria realização de um sonho. Outras características motivacionais surgem através da apresentação dos seguintes relatos:

[...] foi uma surpresa porque realmente eu não esperava encontrar alguém que tivesse Couchsurfing em Jaguarão e não esperava também encontrar tanta gente para uma cidade com o tamanho de Jaguarão e localizada onde ela está. E foi muito legal fazia tempo que eu não usava o site, não foi minha primeira experiência mais fazia tempo que eu não usava e foi legal eu me conectar com a comunidade do Couchsurfing e então foram só duas noites que eu passei lá só para ir no seminário para criação do comitê de políticas culturais entre Brasil e Uruguai. (FLAVNAN, gaúcha, 33 anos).

Eu fui conhecer a Lagoa Mirim. Sou da área de botânica, trabalho no parque nacional de Biebrza na Polônia. Em 2009 conheci o Lago Titicaca, nos Andes, e lá fiz amizade com gaúchos que disseram que eu teria que conhecer a Lagoa Mirim. Pesquisando depois eu percebi que é o segundo maior lago da América do Sul e pensei, preciso conhecer! Sou curioso e apaixonado pela profissão. (PUCEK, russo, 42 anos).

Flavnav e Pucek possuem em comum interesses inerentes às suas profissões, quais sejam, diretora de teatro e guia de turismo, respectivamente. Embora exista um apelo profissional motivador dos “surfes de sofá” de ambos os *guests*, nota-se que Pucek, ao usar o adjetivo “curioso”, demonstra “razões culturais e educacionais” (BOULLÓN, 2004), como se tivesse um desejo de mudança em sua forma de atuação profissional.

Motivos diferentes dos já tratados levaram a mexicana Potosí a Jaguarão/RS. Ela explicou que os:

[...] amigos foram de moto para Jaguarão, participarem da Motofest, uma feira que reúne motoqueiros de toda a América Latina. Tive interesse em participar, mas não para ir de moto desde San Luís a Jaguarão (risos) Então eu programei as férias e fui para o Brasil e aproveitei para conhecer outros lugares também, como São Paulo e Porto Alegre. E me encontrei com a turma em Porto Alegre, segui de carona até Jaguarão. Gosto da sensação de liberdade e da energia do vento que vem na face. E conhecemos Río Branco, Lago Merín e Melo, no lado uruguaio. (POTOSÍ, mexicana, 26 anos).

Percebe-se que Potosí foi a Jaguarão, inicialmente, com a justificativa de acompanhar os amigos a um evento que reúne motoqueiros. No decorrer da viagem, que não se deu por meio de uma motocicleta, ela aproveitou para conhecer outras cidades brasileiras, como São Paulo e Porto Alegre, também utilizando o *Couchsurfing*. Agregando-se as classificações, ora expostas, ressalta-se que Potosí possuiu, também, razões combinadas que dizem respeito, inicialmente, à motivação de “ócio, recreação ou férias” (OMT, 2010), mas também para “conhecer” (BOULLÓN, 2004) e acompanhar os amigos, o que caracteriza um “outro motivo” (OMT, 2010).

Contudo, é notório que os estudos turísticos, em sua concepção sequenciada e, portanto, sistêmica, são “marcados pelo crivo do negócio e da gestão” (CAMARGO, 2004). Tanto a categorização motivacional relatada em estudos anteriores por diversos autores quanto a distinção e/ou conjunção de uma ou outra razão de viagem, não congregam as ações dos sujeitos durante sua permanência nos destinos, mas o plano de viagem que tem como base conhecer, estudar, festejar, reunir, comprar, dentre muitas outras ações.

Importa, nesse trabalho, reconhecer como o fator motivacional dos *surfers* pode ser influenciado pelos princípios do *Couchsurfing* e baseados na dádiva. Diante de novas perspectivas de investigação que anunciam desarmonia, por exemplo, à lógica lucrativa do negócio e da gestão anunciados por Camargo (2004), novos traçados motivacionais são realçados e, como se pode perceber, merecem abordagem diferenciada.

A hospitalidade mediada pelo *Couchsurfing* incita, enquanto premissa coletiva de usabilidade pautada na reciprocidade, motivações coletivas pelo compartilhamento da vida, pela criação de conexões, pela oferta de bondade por onde se passa, pela apreciação das diferenças. Em um primeiro momento, constata-se que o pernoite de Bitmary em Jaguarão ressoou em conveniência, pois ainda que

estivesse de passagem, ela não teria solicitado *host* se não tivesse encomendas dos *free shops* para levar à prima, segundo ela mesma disse. Teo esteve de passagem por Jaguarão, pois seguiria seu roteiro até o Chile, explicando que não o conseguiria sem o *Couchsurfing*. Pucek elegeu um elemento natural para explicitar sua viagem, embora esteja implícita sua curiosidade profissional também. Flavnav destacou um compromisso profissional com programação intensa para dois dias. Por último, Potosí destacou um evento específico na companhia de seus amigos mexicanos.

Encorajados por pretextos diversificados, os *surfers* não fizeram menção, ao menos quando arguidos sobre os motivos pelos quais os mesmos foram a Jaguarão às perspectivas relacionadas ao “dar, receber e retribuir” enunciadas pelo *Couchsurfing*, senão pelos seus próprios instintos. Portanto, os modelos e tipologias de motivação antes usados para definir estereótipos de turistas e viajantes, tornam-se obsoletos, uma vez que abrangem contextos que não encenam, ao menos enquanto princípio, quaisquer vantagens lucrativas.

Questiona-se sobre as categorizações propostas por alguns pesquisadores como Swarbrooke e Horner (2002), Boullón (2004), Pearce (2001), mas também aquelas adotadas pelas instituições (OMT, 2010) que funcionam como invólucros de práticas sociais. As mesmas não conseguem sustentar a fluidez e a complexidade crescentes das práticas sociais na pós-modernidade. Não é possível a adoção de categorias universais, apartando-se o “sujeito” e suas práticas sociais da análise. Faz-se um paralelo com Knafou (2001, p.70) considerando-se que “são os turistas que estão na origem do turismo”. Portanto, a figura do sujeito aliada às suas complexas práticas sociais, em contexto de tempo e espaço determinados, é fundamental para se evitarem as constantes simplificações teóricas, que acabam por maquiar a realidade.

Diante desse panorama, a seguir serão examinadas as interações entre anfitriões e hóspedes no contexto que abrange a permanência desses últimos em Jaguarão.

6 DAR, RECEBER E RETRIBUIR CONTEMPORÂNEOS: A ASCENSÃO DA HOSPITALIDADE

Após a caracterização dos voluntários da pesquisa, de seus interesses por participarem de uma RSV de viajantes e também das motivações de viagem distinguidas em contexto virtual, parte-se para o entendimento das interações *offline*, ou seja, ao vivo. Esse capítulo, assim, tem como objetivo explicitar o que ocorre durante as interações *offline* entre hóspedes (*guests*) e anfitriões (*hosts*). Além disso, fundamentando-se nos estudos da hospitalidade, visa compreender as trocas promovidas a partir dessas interações, tendo como inspiração a Teoria da Dádiva (MAUSS, 1974).

6.1 PONDERAÇÕES SOBRE A PERMANÊNCIA *GUEST*

O tempo de permanência nos destinos costuma ser um aspecto relevante a ser observado quando das investigações relacionadas à qualificação da demanda turística, ou seja, dos turistas. A permanência dos *guests* investigados conformou a média de 1,8 dias. Para a compreensão das atividades desenvolvidas *entre os surfers*, durante o tempo de permanência dos hóspedes em Jaguarão, eles foram indagados a falar sobre as atividades propiciadas durante as interações, tanto no interior quanto no exterior das residências, bem como sobre algumas situações que lhes chamaram a atenção.

Percebeu-se pelas exposições dos anfitriões, assim como pelas falas de alguns *guests* que, normalmente, os hóspedes não possuíam quaisquer interesses em serem guiados pela cidade, embora, quase sempre, buscavam perambular pelas ruas, a sós. Acompanhados ou não pelo anfitrião, e até mesmo por meio de receptivos turísticos, conhecer Jaguarão, sua história e suas atrações não foram prioridades comuns entre os hóspedes.

Imagens foram disponibilizadas e autorizadas para posterior publicação através do perfil de alguns *surfers*. Essas destacam simbologias que remetem ao “olhar através do interno”, o que descarta o tradicionalismo sistêmico que contextualiza a atividade turística em determinado destino, relacionadas aos

eventos, aos receptivos turísticos, aos atrativos naturais, culturais, etc. Para Urry (2001, p.16), “não existe um único olhar do turista enquanto tal. Ele varia de acordo com a sociedade, o grupo social e o período histórico” em que se insere. Ou seja, normalmente, as fotografias, junto aos atrativos que caracterizam uma situação turística, não são pauta dos perfis dos *surfers* investigados.

Dessa forma, um *host* concedeu imagens internas que pudessem retratar não apenas a permanência *guest*, mas as interações que ali ocorreram no contexto de Jaguarão/RS. Destaca-se abaixo uma imagem do interior do “Beco do Papoco”, uma comunidade de estudantes que dividem o aluguel e as despesas da residência. Fafá, *host* pesquisada, é a única representante desta “república de estudantes” para as finalidades da pesquisa, uma vez que apenas a estudante possui cadastro na RSV e concedeu a imagem abaixo, do interior do “Beco do Papoco”, ao ser arguida sobre o desfrute de seu tempo em relação às atividades desenvolvidas junto aos *guests*. A anfitriã destacou que, quando recebe hóspede, normalmente passam o dia conversando, cozinhando e “fazendo arte”, diz ela.

Segundo Fafá, eles falam sobre “[...] música, comida, diversão e arte” e, em diversos momentos, fazem “[...] arte nas paredes do Beco”, salientando que os recados, desenhos e poemas deixados são uma boa lembrança e configuram um presente, o que também sugere que esta seria uma forma de expressão viva do *Couchsurfing*. (Fafá, paulista, 22 anos).

Figura 4: Arte *surfer* no Beco do Papoco



Fonte: Arquivo pessoal (2016)

As fotografias externas são pouco comuns entre os *surfers* de Jaguarão. As imagens deixadas na página do *Couchsurfing* de cada voluntário da pesquisa não possuem, como pano de fundo, atrativos turísticos conhecidos de Jaguarão/RS, imagens da cidade, como praças, avenidas, igrejas, arquitetura, dentre outros, conforme já colocado anteriormente.

O lema na residência “Beco do papoco” é “*o que acontece no Papoco, fica no Papoco*”, e, nesse sentido, os *surfers* possuem diversos dizeres, como frases, despedidas, lembranças e até mesmo poemas ou desenhos deixados pelos *guests*. Os registros são feitos nas paredes da casa e já preocupam os estudantes que ali moram:

Nós três estamos muito insatisfeitos com o que vai acontecer após nosso despejo, sabe, quando retornarmos para nossos estados. Teremos que entregar a casa, mas e as paredes? Será que teremos que pintar? Isso é arte e traz muitas lembranças, não concordamos com a pintura. Tá no contrato, né? Vamos torcer para dar tudo certo, não queremos pintar! (FAFÁ, paulista, 22 anos)

Nesse aspecto, não se pode negar que o turista geralmente estabelece as primeiras relações com o espaço através da estética, muitas vezes aquelas deflagradas e publicadas na mídia e, também, pelas redes sociais, através das percepções deixadas pelos viajantes, sejam elas por escrito ou através de imagens publicadas na página virtual do *Couchsurfing*, como visto. Esse primeiro contato traz sensações e emoções que podem despertar o interesse em interagir de forma mais aprofundada ou gerar distanciamento e repulsa pelo espaço.

O relato de Fafá sobre a posterior entrega da residência e o fato de que teria que pintar as paredes, revela uma fusão de sensações, em complexas interações. “Misturam-se as almas nas coisas, misturam-se as coisas na alma. Misturam-se as vidas, e assim as pessoas e as coisas misturadas saem cada qual de sua esfera e se misturam: o que é precisamente o contrato e a troca”. (MAUSS, 2003, p.212). E isso se reflete na preocupação de Fafá em relação à parede, pois ter de pintá-la revela uma quebra da premissa cíclica do dar, receber e retribuir, deixando os residentes confusos em relação a isso.

Essa mistura destacada por Mauss (2003) também é revelada nas seguintes evidenciações de como os *surfers* passam o tempo e o que fazem para promover a interação *offline*:

A gente começava a conversar, eles dormiam no quarto e na sala, a gente começava a conversa no café da manhã, fazia almoço, ficava a tarde inteira juntos, falando de pedal. [...] fazia janta, ficava até de madrugada bebendo, só rindo, rindo e rindo. (CARLITO, gaúcho, 27 anos)

Você ir ao centro e andar, então a pessoa acaba conhecendo só indo no centro, por ser pequeno também. Então, as pessoas que vêm aqui, a gente tem vontade mesmo, “vamos ali no rio e tal”, “vamos no Uruguai”, “vamos nos *free shops*”, a gente quer mostrar tanto a parte turística do local, quanto a parte histórica também, mas nem sempre eles querem pôr os pés para fora de casa. (LEO, mineiro, 29 anos)

As pessoas vêm aqui e acabam não querendo sair daqui de casa, porque ficam tão felizes, ou até mesmo deslumbradas com isso tudo, com as pessoas conversando e não só dando aquele auxílio, mas conversando e é muito legal isso, da pessoa vir esperando alguma coisa fora do aconchego de um hotel, com aquele “fru-fru” todo e chega aqui, fazemos um café, preparamos um mate, fumamos um cigarro, conversamos. (MINERVINA, baiana, 28 anos).

Sob outro ponto de vista, os comentários dos *guests* do *Couchsurfing* no extremo sul do Brasil remetem ao fator “tempo dispensado” para usufruir e conhecer

um pacote de atratividades, bem como as principais diferenças percebidas por eles entre as viagens proporcionadas pela rede e as convencionais. Estas foram chamadas, por um dos viajantes, de turismo “risca da lista”:

[...] a maioria das pessoas que têm condição de viajar, hoje em dia, principalmente eu vejo isso no Brasil, parece que tu tens uma lista, tipo aquela lista de coisas a fazer que a gente vai riscando as coisas da lista até porque o tempo é curto para conhecer tudo, sabe, uma espécie de turismo risca da lista?. (FLAVNAV, gaúcha, 33 anos)

Não foi uma viagem turística, mas sim um encontro na fronteira. Eu não estava com interesse em conhecer, porque eu acho que, eu acredito, que uma pessoa com interesses, ela vai chegar, se não tiver companhia, ela vai chegar com a mochila nas costas e vai sair, vai conhecer, ela vai fazer o seu *check list* e tal, e vai conhecer, mas eu não tinha interesse nos pontos turísticos da cidade. (POTOSÍ, mexicana, 24 anos)

Bauman (1998) faz uma analogia entre “turistas” e “vagabundos” como metáforas da vida contemporânea. O autor coloca que “[...] o objetivo do turista não é conhecer pessoas que poderiam comprometê-lo no futuro, mas ocupar um espaço momentâneo sem nunca perder de vista o controle da situação”, fato este que repele a notoriedade do “turista” *couchsurfer*, uma vez que a prioridade da rede de viajantes e, até mesmo, de alguns entrevistados na perspectiva de Jaguarão seria o fato de se estabelecerem vínculos e laços afetivos entre os anfitriões e hóspedes.

Já “as pessoas que o turista encontra no lugar visitado não são nada mais que encontros acidentais, sem nenhuma consequência futura” (BAUMAN, 1998, p.117). Sobre isso, outro *guest* expressa:

Tem gente que pensa: vou passar uma noite, com o objetivo de fazer turismo. Eu me considero como um viajante, não como um turista, aí pessoas vêm só para fazer turismo, tirar selfies e postar, só isso. (PUCEK, russo, 42 anos)

Nessa mesma diretriz, Cecília Meireles, 1999, edifica em sua crônica “Por falar em turismo”, presente no volume *Crônicas de viagem – 3* (1999), uma diferenciação entre “turista” e “viajante”. Um dos grandes aspectos diferenciadores estaria relacionado à motivação da viagem, o que, para a Teoria do Turismo, seria a resposta básica da questão: “Qual o motivo de sua viagem?”

O turista, enquanto invenção da modernidade (BEY, 1997), busca o desfrute de atrações materiais, relacionadas às compras de lembranças de viagem,

diárias em hotéis de luxo na busca pelo conforto, o saque de fotografias que exprimem, nada menos, que o turista “esteve lá!”

[...] vou lá porque eu tenho que ir, porque todo mundo foi, né, é mais essa coisa de eu tenho que postar, eu tenho que mostrar e compartilhar minha experiência do que ter a experiência em si, diferentemente do que o *Couchsurfing* proporciona [...] (BITMARY, mexicana, 26 anos)

Por outro lado, o viajante busca outros prazeres, uma vez que ele não utiliza, por exemplo, todo o sistema turístico disponível e oferecido no destino, os quais representam a infraestrutura, os equipamentos e os atrativos naturais e culturais previamente catalogados e divulgados nas mídias. Ao contrário disso, o viajante busca a contemplação, o estabelecimento de laços com o destino e seus moradores.

Para Bey (1997), o turista quebra a reciprocidade entre anfitrião e hóspede, sendo uma espécie de parasita. Já o viajante moderno se porta de forma diferente diante de uma viagem. Capta experiências e busca valores e relações mais significativas. É preciso aprender a perceber e se abrir para o novo, ou a “viagem nunca vai significar mais que turismo”. (BEY, 1997). O autor, em seu texto disponível *online* “Superando o Turismo”, confronta o turista atual e o antigo peregrino. A diferença entre os dois é que o peregrino viaja, mas leva para a vida a experiência da viagem. Enquanto o peregrino busca vivência, o turista consome a diferença cultural.

Gomes *et al.* (2008) ressaltam que o turismo deve ser visto como uma experiência humana e social. É uma viagem em busca de reconhecimento do outro e de si, antes desconhecido e longínquo. Os lugares são “núcleos de valor” e permitem a vivência de experiências, meio de conhecimento e construção da realidade.

Outros entrevistados, dentre anfitriões e hóspedes, fixaram os olhares pela fronteira e sobre suas atrações turísticas mais significativas, ao se conduzirem pela questão que abrange o cotidiano, o que fazem durante o período de permanência dos hóspedes junto às residências dos anfitriões:

A gente sempre parava e olhava a paisagem e, para mim, a primeira coisa quando eu cheguei na cidade foi ir à Ponte Mauá. Eu pensei: “Nossa, isso aqui é muito diferente”, porque estava um calor extremo e foi uma sensação

bem bacana de estar num local que, no outro lado, na realidade é um outro país totalmente diferente, uma cultura totalmente diferente e estar parado ali com o rio passando é uma coisa meio bucólica também. (TEO, italiano, 31 anos)

Jaguarão é uma cidade bastante histórica, tem prédios muito bonitos e pontos históricos bacanas, a gente acabava levando eles para conhecer esses locais, conhecer algumas pessoas, alguns eventos assim e eles adoravam, eles ficavam encantados com a enfermaria militar, a ponte, as igrejas, e é muito bacana. (GURU, amazonense, 21 anos)

Quando me pedem eu apresento a rua 15 de novembro, que é conhecida como a rua das portas, mais artística, e depois a igreja da Minervina Correia, a matriz, a enfermaria militar, arquitetura da ponte vista de baixo e de cima, o mercado central que está em reforma, a praça dos Escravos, o largo das Bandeiras, as praças é mais isso mesmo, esses pontos mais principais, o regente, o teatro Esperança. (FAFÁ, paulista, 22 anos)

Acho que era verão e aí eles falaram que depois de um tempo eles ficaram assistindo o pôr do sol lá do lado do Uruguai, ali onde tem aqueles banquinhos, atrás dos *free shops*, de frente para o rio, ficaram ali [...] (BIRD, carioca, 22 anos)

Para Dumazedier (1994, p.38), o turismo representa “um fenômeno histórico sem precedentes, na sua extensão e no seu sentido, é uma das invenções mais espetaculares do lazer da sociedade moderna”. O autor interpreta essa prática como uma criação, um “subproduto” do lazer. No entanto, resguardada a importância empírica de seus estudos, os mesmos já não determinam com precisão outros fenômenos que não consideram o lazer e o turismo minimamente como uma esfera mercadológica, mas que apontam outras práticas mediadas pelas tecnologias, por exemplo.

Por outro lado, Gomes *et al.* (2010, p.40) destacam que o turismo é um fenômeno marcado pela mobilidade humana, incitado por diversas motivações, enquanto a “essência do lazer, por sua vez, é a vivência lúdica de manifestações culturais (que podem ser diversas atividades ou até mesmo o ócio) em um determinado tempo/espaço”.

Tais assertivas parecem alavancar pistas mais consistentes para o entendimento do lazer e do turismo pensados na perspectiva de uma rede virtual de viajantes como o *Couchsurfing*, principalmente por considerar que os fenômenos são espaciais e temporais e, portanto, tais categorias são fundamentais para analisá-los no âmbito da hospitalidade. Assim, diferentemente de Dumazedier (1994), outros estudiosos (FARIA, 2009; GOMES *et al.*, 2010; LACERDA, 2010) entendem a interface existente entre lazer e turismo sob um viés que não manifesta hierarquia ou juízo de valor entre essas duas práticas, também apontadas por um

dos usuários do *Couchsurfing*, ao relatar que o turismo emprega o tempo do turista em cada atrativo, diferentemente da perspectiva do *Couchsurfing*, cuja prática inclusive se aproxima do câmbio de hospitalidade.

Essa interface deve partir, assim, de uma “relação dialógica” (GOMES *et al.*, 2010, p.40), ou seja, ao mesmo tempo em que se entende que o turismo representa uma alternativa de lazer, o lazer constitui uma forma de motivação das práticas de turismo, o que a lógica de mercado caracteriza como um segmento do turismo. Mas essa discussão não acaba por aqui. Enquanto campos de interseções, Lazer e Turismo também são apropriados pela indústria do entretenimento enquanto bens de consumo, além de interpretados como sinônimos pelo senso comum. Em relação aos relatos dos voluntários, esta perspectiva de análise da interface lazer e turismo encontra algumas respostas na medida em que se considera o compartilhamento tanto de “[...] tempo quanto de comida, diversão.” (CARLITO, gaúcho, 27 anos).

Em certa medida, se o ato de deslocar/movimentar for desconsiderado, é bastante possível que tais termos se aproximem conceitualmente. Lacerda (2010, p.309) pondera, exemplificando, que é possível “[...] realizar uma viagem de negócios e ao mesmo tempo planejar uma vivência de lazer em meio a tal compromisso. Outra possibilidade seria perceber vivências turísticas ao desenvolver experiências de lazer dentro da própria cidade ao visitar monumentos históricos”, estabelecendo relações entre as duas temáticas, independentemente do fato de haver ou não deslocamento.

É no bojo dessa discussão que se apresenta o próximo tópico, tendo como premissa as discussões sobre as trocas estabelecidas entre os *surfers*, tanto anfitriões quanto hóspedes, no contexto delineado pela pesquisa.

6.2 INCURSÕES À HOSPITALIDADE COUCHSURFIANA EM MAUSS: ENTRE O DOM E O CONTRATO

A tríade “dar, receber e retribuir” está presente no depoimento da maioria dos entrevistados que, desde o contato estabelecido através da RSV, se mostraram recíprocos. Os argumentos trazidos por Mauss (2003), quanto à valorização sociológica do princípio da associação na moral, dispersaram-se entre os

entrevistados ao retribuírem não apenas uma, mas várias solicitações de entrevista ao longo desta pesquisa, desde as primeiras conversas *online*. No paradigma virtual, a soleira foi transposta no momento da “virada da chave”, ao se passar do modo *offline* para o *online*, ajustando *login* e senha na RSV *Couchsurfing*, navegando ou “soleirando” por entre “as casas” (perfis) de outros *surfers*.

Traçando-se um paralelo dos estudos de Mauss a esta pesquisa, percebe-se que Mauss (2003) atentou ao simbolismo da troca entre os polinésios e neozelandeses, relatando que sua obrigatoriedade estava elencada de forma intrínseca e extrínseca. Um compromisso que ia desde seus alimentos, ritos, políticas, mulheres e crianças, até uma prestação de contas total, que fazia com que outros fizessem parte do seu meio, unindo-se como sua extensão, ou famílias.

Os andamaneses, por sua vez, são considerados muito hospitaleiros e persiste, nessa sociedade, de acordo com Mauss (2003), uma maneira lúdica de acolher. Em meio aos locais e aos visitantes, o autor identificou a retribuição de base voluntariosa, embora obrigatória. Essa exemplificação pode ser relacionada com o estudo aqui apresentado, sob a premissa de que o *Couchsurfing* é uma troca advinda da hospitalidade, com conotações associativas e que remete ao coletivo, conforme é explicitado em sua missão, que abrange viagens baseadas nas trocas e na generosidade.

Tais constatações são notórias nas interações *offline* entre hóspedes e anfitriões em que, no contexto pesquisado, destacam-se as oferendas de refeições, as mateadas, os cozidos do jantar, como dádivas que complementam a hospedagem doada pelos *hosts*. Em contrapartida, os *guests*, em determinados momentos, recebiam e procuravam retribuir a hospitalidade de alguma forma ainda durante sua estadia na residência, enquanto “gesto de compensação” (GRASSI, 2011, p.45). Em destaque, cita-se o relato de uma *guest*, abaixo:

Ela sempre estava na cozinha. Ela é de São Paulo e tem outros moradores no Beco, de outros lugares. Eles compraram carne para o churrasco. Acontece que sou vegetariana e logo voltaram ao mercado para buscar legumes, foram muito compreensivos e receptivos. Fui com eles e comprei a bebida. (POTOSÍ, mexicana, 26 anos)

A ideia dos “presentes” e da generosidade da oferta dos mesmos conduzem à obrigação da retribuição que, embora esteja relacionada à moral do donatário, é identificada por Mauss (2003) como uma vantagem, um interesse

econômico. Nesse sentido, Mauss (2003) faz diversos apontamentos que vão colidir com os argumentos sobre as motivações humanas por estarem além da moral, pois, conforme o autor argumenta, a moral pode ser diferente de uma sociedade para outra, mas vai ao encontro dos compromissos simbólicos do dar, receber e retribuir.

O interesse relacionado às trocas monetárias é percebido nos depoimentos de alguns hóspedes:

[...] eu acho legal e você não tem essa coisa em outros lugares, quando você vai para um hotel, você paga para ficar no hotel, então você vai, chega, dorme, sai e você não tem contato com ninguém depois. (TEO, italiano, 31 anos).

É muito caro viajar da Cidade do México para Porto Alegre e ainda pagar pela hospedagem? Por mais que seja bom conhecer pessoas, fazer amizades, o legal mesmo é poder economizar. (POTOSÍ, mexicana, 26 anos)

Como já aludido anteriormente, essa mistura de trocas justificaria o fato de que mesmo algumas experiências sendo apontadas como negativas, os adeptos a essa prática social abstêm-se de seus julgamentos para continuar na experiência, com seus princípios, razões e intensidades das trocas e dádivas. Um sistema de reciprocidade de caráter interpessoal. Potosí complementa dizendo:

[...] realmente saí com a sensação de ter feito amigos ali, gente que mesmo que a gente não se fale com frequência agora eu sei que eles estão lá e eles sabem que eu estou aqui então pode rolar alguma colaboração em algum momento né? Pode ser que aconteça algum dia um deles vir para o México. Eu chamei para ficarem na minha casa. (POTOSÍ, mexicana, 26 anos)

Um *host* comenta sobre as possibilidades de um intercâmbio em Edimburgo, onde poderia solicitar a hospedagem para uma gaúcha que já ficou em sua casa, através do *Couchsurfing*. Segundo ele, a relação de amizade se fortaleceu e novas oportunidades surgiram:

Criou-se uma relação de amizade muito boa, a gente vai criando figurinhas, eu conhecendo um pouco o México, a Bolívia pelo olhar deles e pelo olhar da Flávia, que é de Santana do Livramento, se não me engano, porém está morando em Edimburgo e ela trabalha com teatro também que é a mesma área que a minha. A gente já pensou em fazer um intercâmbio mesmo através dos programas do Ministério da Cultura. (STORCK, mineiro, 30 anos)

Traços da capacidade de se misturar, resgatando-se o item anterior, também podem ser identificados no relato de Storck, quando sua *guest* o convida para fazer um intercâmbio em Edimburgo, recebendo prontamente a disponibilidade para hospedagem. Há, nessas trocas de experiência, um fenômeno responsável por atravessar a vida social causando, por um lado, uma ruptura com seu local habitual de residência concomitantemente à incorporação de uma comunidade global, através da troca.

Em contrapartida, existem “trocas e trocas”. Chamou a atenção o depoimento abaixo:

E quando meu host percebeu que eu estava cheia de garrafas de vinho e bolsas dos *free shops*, logo veio pedir uma colaboração financeira para ajudar com sua despesa de água e luz. Fiquei espantada, isso nunca me ocorreu. (BITMARY, mexicana, 26 anos)

Constata-se que as trocas advindas das relações entre os *surfers* exprimem uma diversidade de simbologias. Ao mesmo tempo, assumem caráter interno, afetivo, pautados em sentimentos de amizade e generosidade, mas que também revelam a inexistência de um sacrifício para que ocorram. Para Camargo (2006), a hospitalidade é conferida à abordagem dos espaços e das pessoas. No momento em que essa hospitalidade, também denominada “teatralizada” por Anne Gotman (2001), abole o sacrifício implícito em suas práticas, então não se trata de hospitalidade inspirada na dádiva, para ambos os autores.

Um exemplo disso é o fato do *host* de Bitmary ter cobrado, financeiramente, por sua estadia, sob a alegação de custos com as despesas da casa. Segundo o depoimento, a *guest* acabou por assumir um contrato em que há, meramente, uma troca e que, segundo Camargo (2006), desarmoniza e não esboça princípio algum de hospitalidade.

Gotman (2009) explica a relação assimétrica da hospitalidade gratuita como um aspecto concebido pela dádiva. Por esse lado, uma questão a considerar é que a troca monetária, também como em contratos de meios de hospedagem, interfere nessa assimetria da hospitalidade. No caso de Bitmary, o pagamento pela hospitalidade em Jaguarão, que, segundo ela custou R\$40,00, a deixou em situação

de igualdade de seu anfitrião, descaracterizando a conduta sugerida pelo site de “Não cobrar pelo sofá”.

O anfitrião é autônomo no interior de sua residência, uma vez que está, territorialmente, em posição superior ao hóspede (GOTMAN, 2009). No momento em que existe uma relação monetária, determinada pela cobrança financeira pelo espaço e (por que não?) pelas relações e interações sociais existentes no interior da residência, há propensão à simetria da hospitalidade, como ocorre em hotéis. Essa simetria evoca uma posição de igualdade entre anfitrião e hóspede, no ambiente doméstico, e destoa da hospitalidade baseada na dádiva, segundo Gotman (2009).

A partir das associações estabelecidas com os estudos de Mauss (2003), infere-se que a troca, no contexto da hospitalidade jaguareense mediada pelo *Couchsurfing*, é iniciada a partir do momento em que se escolhe um perfil e se faz a solicitação para ficar hospedado, ou seja, ainda *online*. A partir daí, cria-se um compromisso da dádiva mútua, revelada pela consciência ou compromisso moral, de anfitriões e hóspedes, em dar, receber e retribuir hospitalidade.

Outras situações discrepantes referentes às trocas chamaram a atenção e serão discutidas a seguir.

6.3 CÂMBIOS EMBLEMÁTICOS: DA HOSPITALIDADE À HOSTILIDADE

Os anfitriões advindos de diversas partes do país possuem uma espécie de sentimento transfronteiriço. Esse sentimento abriga inquietudes relacionadas à preponderante distância existente entre Jaguarão e a capital do estado do Rio Grande do Sul, bem como às dificuldades de acesso ao município, com poucos horários disponíveis na linha Porto Alegre-Jaguarão-Porto Alegre, além de diversas baldeações em outros municípios gaúchos, como Camaquã, Pelotas e Arroio Grande.

Uma anfitriã nomeia o município de “Jagualost”, relacionando o termo a um destino perdido, esquecido, abandonado, ao menos sob o ponto de vista dos anfitriões. Sobre isso, os *hosts* revelam:

“A gente brinca muito chamando aqui de “Jagualost”, porque é bem longe de tudo mesmo. E não é todo mundo que conhece e isso me deixa um pouco triste. Mesmo eu estando há pouco tempo aqui e por ser muito

afastado, você acaba pensando muito, né? Tanto no lugar em que você está, quanto nas pessoas que estão te esperando em outro lugar”. (GURU, amazonense, 22 anos)

“Ah, Jaguarão é perto do Uruguai, que já é o ponto que quase ninguém sabe. Cara, daqui de casa para o Uruguai é vinte minutos andando e tem esse negócio muito de andar, entendeu? (BEE, gaúcho, 24 anos)

É crucial observar que Jaguarão possui algumas peculiaridades, como a instalação recente de um campus da Universidade Federal do Pampa, além de sua localização geográfica. Neste sentido, Mauss (1950) argumenta que é imprescindível, para se reconhecer o contexto, a extensão e a representatividade da dádiva, reconhecer as sociedades, ou a sociedade que se está investigando. A partir do reconhecimento, segundo o autor, é possível compreender como se dá a dádiva, ou pelo menos, a justificativa para sua forma de existência.

Diante de um contexto preponderantemente constituído por anfitriões universitários, observou-se, mais atentamente, alguns relatos que despertaram interesse ao anunciarem um padrão intercorrente e pouco incomum de trocas entre hóspedes e anfitriões. Por vezes, alguns deles deixaram sobressair suas curiosidades e expectativas pelas chegadas dos *guests* no município, evidenciando-se interesses afetivos:

Será que ele é cheiroso? Será que ele é hétero? Não era a pessoa que nós almejamos e que sonhamos, mas era uma pessoa muito bacana. (GURU, amazonense, 22 anos)

A primeira coisa que veio à minha cabeça é se ele era hétero. Mas ele (o mexicano) se mostrou uma pessoa super meiga e muito “na dele”. Conhecer pessoas diferentes, cada uma com seu jeito, é fascinante a rede. (FAFÁ, paulista, 22 anos).

As experiências vivenciadas no *Couchsurfing*, em contexto jaguarense, apresentam certa proximidade às elucidações de Mauss (2003), resguardadas as especificidades e a dinamicidade contextual. Enquanto Mauss (2003) diria que existem dádivas e dádivas, neste estudo poder-se-ia dizer que existem “adeptos e adeptos”. Ou seja, *surfers* que, no processo de hospedar e serem hospedados, apresentam contradição em relação aos interesses e objetivos notórios na RSV.

Os trechos dos relatos destacados acima trazem, em seu bojo, perspectivas que denotam interesses afetivos que, embora estejam implícitos, extrapolam a política de conduta e usabilidade da RSV *Couchsurfing*. Nesses termos, a conduta determinada pelo site não é favorável às proposições de encontros amorosos ou comportamentos sexualmente sugestivos, tanto *online* quanto *offline*. Embora ao *Couchsurfing* estejam reservados os direitos à ação sobre determinadas condutas que podem representar ameaças como, por exemplo, o assédio, ressalta-se que, de certa maneira, a pesquisa encontra brechas quanto à fiscalização e à segurança do site.

Storck, o *surfer* anfitrião de melhor reputação no município, reporta duas situações diferentes em relação ao assédio, uma situação *online* e outra *offline*. A primeira delas revela uma proposta de *swing*⁴¹ em situação em que o mesmo se passou por um *guest*:

Minha primeira viagem internacional foi para Montevideu e eu tentei usar o *Couchsurfing*, porém não deu muito certo. Enfim, faltando um mês para o evento, um evento internacional no Uruguai, eu consegui essa hospedagem pelo *Couchsurfing* na casa de um casal. Faltando uma semana para a viagem e tal eles me propuseram um “swing”, perguntando, assim, você não tem uma namorada, você não tem uma amiga que vem contigo e curta fazer “swing”?

Neste caso, embora seja ponto de partida para uma discussão quanto ao sentido da dádiva, sob o ponto de vista de Mauss (2003), é possível observar que a dádiva não deixa de existir em seu sentido de troca, conforme a narração do entrevistado acima. Evidenciou-se que o casal de anfitriões não se recusou em hospedar Storck, no entanto, a moeda de troca passa do sentido simbólico e interesse puramente social, para uma “guerra de propriedade” (MAUSS, 1974, p.96) em que a moeda de troca é sexual.

Storck, diante da proposta que recebeu, acabou por negar e agradecer o aceite de hospedagem dos uruguaiois e procurou por um hotel em Montevideu. Cabe assim, resgatar Camargo (2011), quando o autor revela que a quebra da regra moral

41 A prática de *swing*, no entendimento do *surfer*, é a prática de sexo liberal, consensual, entre várias pessoas.

fere mais que a quebra de um contrato, ao afetar um indivíduo em vulnerabilidade. Segundo Storck, desde então, foi mais difícil estabelecer a ponte com anfitriões para usar o site como mediador de hospedagem, dizendo “(...) prefiro receber a me hospedar”. Segundo ele:

Já tinham, quando eu criei o *Couchsurfing*, me alertado para isso: conheça as pessoas porque pode ser que existam pessoas com más intenções. Mas eu falei: não gente, é algo muito grande, talvez sejam pouquíssimas pessoas, só que infelizmente eu tive essa infelicidade, foi logo de primeira, foi meio que já criei uma barreira logo de cara, porém eu fui quebrando ela aos poucos. (STORCK, mineiro, 30 anos).

Por conseguinte, cabe atentar aos ensejos de Mauss, na construção interpretativa das trocas simbólicas, dos significados e experiências na construção do “receber” e do “ser recebido” no ambiente doméstico mediado pelo *Couchsurfing*. No processo de dádiva, evidenciado pelos adeptos do *Couchsurfing*, constatou-se também a manifestação da rivalidade na construção da hospitalidade, como será tratado em sequência.

Mauss (2003) descreveu o fenômeno da rivalidade ao se referir aos chefes na Polinésia e Melanésia. O autor ensejou que, a partir do momento em que as sociedades se juntam, mesmo havendo a perspectiva da dádiva em suas estruturas, há aspectos diversos que configuram a presença do princípio do antagonismo e da rivalidade. Nas sociedades polinésias e melanésias, esse aspecto muitas vezes era percebido sob a forma de lutas no que concerne à “guerra de propriedades” (MAUSS, 1974, p.96), sob a égide de que as trocas incorporam, nelas mesmas, vestígios de guerra.

Diante dessa abordagem, outra descrição de Storck revela situações hostis junto a dois *guests* russos que se hospedaram em sua residência, conforme abaixo:

Teve até dois russos que eu hospedei, acabou que eles não fizeram o relato no site, mas eles foram hospedados aqui em casa. Foi uma situação até engraçada, foi a primeira vez que eu tive uma situação constrangedora porque eu sou homossexual e eles são meio que o reflexo da política homofóbica na Rússia. Então, quando eles chegaram aqui em casa e estava eu e uma amiga minha que também era homossexual, quando eles descobriram que nós somos homossexuais eles ficaram meio tipo: “Oh! My god!” Nunca imaginei estar convivendo assim. Foi interessante por um lado

porque eu acho que eles conseguiram quebrar um pouco esse convívio, eles foram um pouco gentis, porém eles tiveram comigo uma relação de ponte, assim eles não falavam comigo diretamente, eles falavam com a vizinha que é hetero para ela vir falar comigo e eu me senti um pouco desconfortável porque, poxa eu hospedei eles e não vieram falar comigo diretamente, então eu fiquei com um clima. Pensei, mas não vou ser meio que um idiota e só porque vocês não falaram comigo vou tirar vocês de casa, mas foi interessante para saber lidar com isso também porque nem todo mundo vai saber lidar com quem você é.

(STORCK, mineiro, 30 anos).

Já na associação impulsionada pelo *Couchsurfing*, no modo *offline*, especificamente no processo de hospedar e ser hospedado, a conotação de rivalidade não está diretamente relacionada à guerra pela propriedade, como aludido por Mauss (1974). No caso exposto acima, a “guerra de propriedade” aparece no sentido simbólico, figurado. É perceptível, pelo relato, que hóspedes e anfitrião possuem visões de mundo dissonantes, sendo que o anfitrião compartilha da proposta da RSV.

A expressão “Oh! My god!”, conforme a narração de Storck, significou uma espécie de espanto com o fato do anfitrião apresentar a condição de homossexual. De acordo com Mauss (2003), os sinais apresentados pelos trejeitos, assim como pelas expressões corporais, sinais de riso, choro, espanto, susto, lamentação, dentre outros, ou seja, cada detalhe, se tornam imprescindíveis para o entendimento dos fenômenos sociais.

O constrangimento transcorrido no interior da residência do anfitrião Storck revelou uma situação que se assemelha a uma assimetria “às avessas” da hospitalidade “genuína, estruturada no sistema da dádiva, típica da hospitalidade doméstica” (CAMARGO, 2008, p. 20). Ao se comparar a assimetria da hospitalidade a uma condição metaforizada da balança, percebe-se que o “peso” marcado pelo lado do anfitrião é maior e, por isso, baliza as condições e regras da hospitalidade, uma vez que o anfitrião se encontra em seu território, sobretudo.

Ao contrário da concepção de hospitalidade genuína, ocorre, na experiência com os russos revelada por Storck, uma situação em que o anfitrião se constrange no interior de sua própria residência. Sobremaneira, identifica-se uma situação de hostilidade também “às avessas”, pois a intolerância e o desrespeito à diversidade, pautados pela RSV, surgem na concepção dos *guests* e não do *host*.

Para Mauss (2003), a simbologia das trocas é ampla e traduz um acordo balizado por obrigações. Nas práticas sociais averiguadas, prevalece, de certa forma, a noção de retribuição, marcada pelo estabelecimento de vínculos entre hóspedes e anfitriões, embora Godelier (2002, p.7) reconheça que há preeminência do dom em qualquer lugar, mas que também esse dom se distingue e não se revela similar.

A troca, no caso em destaque, aparece mais uma vez num formato simbólico, numa perspectiva amistosa. Nesse caso, analisando-se a lógica da tríade de Mauss (1974), dar seria a hospitalidade do *host*, receber, o reconhecimento do *guest*, e retribuir, a amizade de ambos, revelada por um desenho interpretado pelo anfitrião enquanto um desenho que o protege.

A amizade, difundida por esta prática social, é evocada por representações diversas, percebidas no decorrer da discussão, seja através da expectativa de interações futuras ou das trocas de papéis em que *guest* vira *host* e *host* vira *guest*. Outras representações se dão através das oferendas de um jantar ou de uma bebida e, até mesmo, por meio de signos (desenhos) e outras simbologias que resguardam memórias da passagem dos “surfistas” nas residências.

A seguir, serão entretecidas as considerações finais a respeito dos resultados encontrados na investigação. Serão juntamente deixadas as principais limitações do estudo proposto, bem como as contingências e incontingências dos estudos futuros em lazer, turismo e hospitalidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O campo de estudos do lazer no Brasil, em geral, ainda conta com poucas pesquisas sobre a temática hospitalidade. Visando contribuir com essa discussão, esta pesquisa foi dedicada a uma forma diferenciada de acolhimento turístico no contexto da hospitalidade: a rede social virtual de viajantes *Couchsurfing* no município de Jaguarão, localizado no extremo sul do estado do Rio Grande do Sul.

O marco teórico que fundamentou a investigação buscou respaldo na teoria da dádiva, de Marcel Mauss (1974) que, embora não tenha na hospitalidade o seu foco, permitiu a compreensão das relações humanas nesta pesquisa. Os estudos de Mauss (1974) junto às chamadas “sociedades arcaicas” edificaram as bases da corrente francesa de abordagem da hospitalidade. Um autor brasileiro cuja produção baseia-se principalmente em Mauss (1974) e que também contribuiu sobremaneira para as discussões aqui propostas foi Camargo (2004, 2006, 2008, 2011, 2015).

Situando essa discussão em Jaguarão, diversos membros tinham o cadastro no *Couchsurfing*, mas nunca recebiam hóspedes ou solicitavam hospedagem, fato este que incorreu na pesquisa enquanto uma limitação diante da amostragem por tipicidade e conveniência. Dos 52 membros cadastrados como anfitriões no espaço fronteiro Jaguarão/Río Branco, oito *hosts* jaguarenses se disponibilizaram como voluntários para este trabalho. Por outro lado, cinco *guests* se prontificaram a participar da pesquisa, dentre um universo de 31 membros com experiência de hospedagem nos *hosts* de Jaguarão.

A fim de delinear bases para o entendimento da teoria da hospitalidade, na perspectiva da corrente francesa de estudos, outros autores foram determinantes, como Panosso Neto (2010), Dencker e Bueno (2003), Montandon (2011), Mauss (1974), Perrot (2011). Mauss foi importante para a construção da discussão, pois trata a hospitalidade como dádiva, conceito utilizado em toda a pesquisa e percebido na construção e uso do site *Couchsurfing*, bem como no comportamento humano dentro e fora do mundo virtual, ou seja, *on* e *offline*. Trata do sistema de trocas contido na hospitalidade baseada no dom e, até mesmo, do

que se esperar do anfitrião e do hóspede, indispensável para o entendimento dos dados qualitativos apresentados.

Por sua vez, Gottman (2009) foi imprescindível para delinear a dádiva na perspectiva da hospitalidade, enriquecendo a base para a análise dos dados no que tange à prática social. Por exemplo, auxiliou na condução de que, na atividade turística não existe o próprio convite à visita como concebido pelas regras de uso da rede social de viajantes investigada, designando práticas sociais qualificadas pelo *Couchsurfing*.

A análise dos dados obtidos neste estudo aliados ao referencial bibliográfico pesquisado demonstrou como é vasta a interdisciplinaridade inserida nos estudos sobre o *Couchsurfing* e, ao mesmo tempo, incipiente de investigação em profundidade, no âmbito das práticas sociais e nas interações contextualizadas dos sujeitos envolvidos. A conexão entre as temáticas lazer, turismo, hospitalidade, *Couchsurfing*, trocas culturais, satisfação pessoal, monetização, dentre outros vieses, amplia as possibilidades de olhares sobre o mesmo objeto.

A abordagem netnográfica foi utilizada para a coleta de informações *online* e *offline*, por meio de um processo de observação. Os *surfers* foram convidados a participar da pesquisa por meio da concessão de entrevistas, sendo que os hóspedes foram entrevistados via *skype* e os anfitriões, em suas residências em Jaguarão/RS. Essa estratégia metodológica foi apropriada para a pesquisa proposta e acabou por minimizar um entrave relacionado à distância, já que os *surfers* hóspedes poderiam se encontrar em qualquer localidade do Brasil ou de outros países, como confirmaram os dados de procedência dos mesmos.

Com relação à maneira como essas práticas sociais em Jaguarão se assemelham à lógica apontada pelos princípios, missão e política de uso do site destacados na rede *Couchsurfing*, foi evidenciado na pesquisa que, embora alguns *surfers* tenham se colocado diante das premissas de hospitalidade apontadas pela RSV, muitas situações relatadas geraram diversos constrangimentos.

As práticas sociais em Jaguarão que se distinguem do *Couchsurfing* têm início na “soleira virtual”, ou seja, nos primeiros contatos *online*, no momento em que existe um pedido de hospedagem e que alguns anfitriões estabelecem critérios para a aceitabilidade do hóspede. Ao mesmo tempo em que admitem o pedido de hospitalidade, em alguns casos relatados, a expectativa afetiva e, sobremaneira,

especulativa sobre a opção sexual dos *guests*, também emana distinções dos valores do site, na medida em que gera comportamento sexualmente sugestivo. A hostilidade também foi percebida no caso da cobrança pelo pagamento da hospitalidade e também pelo comportamento gritante dos dois *guests* russos na residência de Storck, por demonstrarem claramente a intolerância à diversidade e o desrespeito para com as regras explícitas pelo *Couchsurfing*, mas também implícitas pela hospitalidade na casa do anfitrião.

Considerando os interesses e as motivações para que os anfitriões/hóspedes se envolvam com o *Couchsurfing* em Jaguarão, a investigação possibilitou constatar que não há um único motivo que se encarrega de guiar os *surfers* até esse destino, pois os mesmos são impelidos por motivações variadas. Os deslocamentos têm por finalidade intenções variadas tais como compras nos *free shops*, visitação de parentes, interesses profissionais, recreação ou férias. Indiscutivelmente, os *guests* não fizeram menção a interesses coletivos referenciados pela tríade “dar, receber e retribuir”, implícita nos princípios do *Couchsurfing*, como demonstrado enquanto qualidade dos membros desta RSV, em outros trabalhos, por autores como Bialski (2007) e Figueiredo (2008), por exemplo.

Na prática investigada, o sistema de trocas acontece em múltiplos ângulos e pode ocorrer já no primeiro contato virtual. Exemplo disso foi a proposta de *swing* relatada por um *surfer*, enquanto condição para a aceitabilidade de seu pedido de hospedagem. Obviamente, infere-se que a moeda de troca, nesse caso, seria sexual, caso houvesse a concordância entre os *surfers*. Outra tipologia de troca, a monetária, também foi revelada, como nas situações contratuais existentes na gestão de hotéis. Em ambos os casos, depreendeu-se a simetria da hospitalidade como uma igualdade de condições e autonomia entre hóspedes e anfitriões.

Em contraposição às situações acima descritas, o oferecimento, pelos *hosts*, de refeições, de passeios, de “mateadas”, como presentes que extravasam, simplesmente, a hospedagem, muitas vezes era compensado por retribuições imediatistas pelos *guests*. Como compensação, alguns deles compraram bebidas para o jantar e deixaram desenhos nas residências. Um deles, de extremo valor simbólico para o anfitrião que o recebeu, significou um rito de proteção, configurando uma troca simbólica.

Em alguns momentos das investigações *offline*, ou seja, no interior das residências, constatou-se certa solidão a partir das falas de alguns anfitriões, o que se convencionou chamar de sentimento transfronteiriço. A presença e o movimento dos *guests* atraem a curiosidade no interior das residências, podendo-se inferir que a troca baseada na presença dos mesmos, a partir do *Couchsurfing*, é o maior presente para os *hosts*. As interações, muitas delas, se mantêm posteriormente às práticas *offline*. Também foram relatados casos de amizade e colaboração que permaneceram *online* entre os *surfers*, inclusive um convite para intercâmbio de um ano no exterior, o que comprova que a obrigatoriedade da retribuição, ainda que voluntária, promove a manutenção do vínculo social, como tratado na teoria da dádiva de Mauss.

A despeito de estudos acadêmicos que valorizam, veementemente, as características da demanda turística, a presente pesquisa apontou uma especificidade em Jaguarão, cujos anfitriões voluntários compõem uma população flutuante local, formada por estudantes da UNIPAMPA, majoritariamente. As práticas sociais do *Couchsurfing* em Jaguarão permitiram assim a compreensão da hospitalidade e das trocas embasadas na teoria de Marcel Mauss, a partir dos posicionamentos e características dos anfitriões que, notoriamente em maioria, não são naturais do município (e nem do estado do Rio Grande do Sul).

Este trabalho de pesquisa, em suma, analisou a hospitalidade mediada pelo *Couchsurfing* no âmbito de um município fronteiriço, no extremo sul do Brasil, e ergue bases para futuras pesquisas no contexto da hospitalidade. Como todo trabalho acadêmico, esta tese tem algumas lacunas que não puderam ser aprofundadas por não se referirem diretamente ao objeto investigado, tais como: a) as repercussões do *Couchsurfing* na sociedade e na rede hoteleira local; b) as principais influências dessa RSV tanto na sociedade quanto no planejamento turístico local, no que concerne à interpretação da paisagem, bem como ao patrimônio cultural, tendo-se em vista o cosmopolitismo existente na RSV, e c) as intercorrências existentes entre lazer e turismo no interior das práticas sociais mediadas pelo *Couchsurfing*, dentre outras possibilidades. Essas temáticas, no entanto, podem incentivar a realização de outras pesquisas sobre o *Couchsurfing*, em tempos e espaços (físicos, virtuais) distintos.

De certa forma, cabe sustentar a partir dos dados coletados e analisados na corrente investigação, que a RSV não vem se apropriando dos estudos acadêmicos em hospitalidade, de forma a melhor embasar seus princípios e normas de uso. Embora esteja esclarecido no *link* “About us” do site, por exemplo, a censura às referências dos *surfer’s*, dadas na própria plataforma de uns aos outros, tais dados poderiam ser utilizados para ampliar os esclarecimentos teóricos já constituídos em hospitalidade. Nessa perspectiva, coexistiriam eles entre a plataforma, balizada pelas práticas sociais *on* e *offline*, e as teorias acadêmicas, muitas vezes, advindas de objetos de estudos investigados em contextos anteriores à *Web 2.0*.

A pesquisa revela, assim, a necessidade de novas instrumentalizações empíricas pautadas em diferentes contextos de análise que privilegiem e acompanhem a liquidez e a obscuridade das práticas sociais emergentes. As RSV aliadas ao fluxo de informações correntes em seu âmago configuram o *modus vivendi* da sociedade contemporânea. Apresentam, por fim, desafios crescentes ao campo acadêmico dos estudos do lazer, mas também do turismo e hospitalidade.

REFERÊNCIAS

ABREU, Vladimir Amâncio de. A máquina da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ADAMIC, L. A.; LAUTERBACH, D.; TENG, C.-Y.; ACKERMAN, M. S. Rating friends without making enemies. In: INTERNATIONAL AAAI CONFERENCE ON WEBLOGS AND SOCIAL MEDIA, 8. **Proceedings** University of Michigan, 2011. Disponível em: <<https://www.aaai.org/ocs/index.php/ICWSM/ICWSM11/paper/viewFile/2837/3280>>. Acesso em 14 ago 2017.

ALBRECHT, Karl. **Service within: solving the middle management leadership crisis**. Homewood, Ill.: McGraw-Hill Companies, 1990.

ALVES, Rubem. **Filosofia da ciência: introdução ao jogo e suas regras**. 8. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

ALVES, V. H. A chave que desliga a Internet. **Revista.br.** São Paulo, n. 4, ano 3, p. 22-23, dez. 2011.

AMARAL, A. Categorização dos gêneros musicais na Internet: para uma etnografia virtual das práticas comunicacionais na plataforma social Last.fm. In: FREIRE FILHO, J., HERSCHMANN, M. (Org.). **Novos rumos da cultura da mídia**. indústrias, produtos e audiências. Rio de Janeiro: Mauad, 2007.

AUGÉ, Marc. **Não-lugares: introdução a uma antropologia da supermodernidade**. Campinas: PAPIRUS, 1992.

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Campinas: Papyrus, 2000.

BAUDRILLARD, J. **Simulacros e simulação**. Portugal: Relógio D'Água, 1991.

BAUMAN, Zygmunt. **Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

_____. **Comunidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: ZAHAR, 1998.

_____. **Modernidad líquida**. Buenos Aires: Fondo de cultura econômica, 2011.

_____. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: ZAHAR, 2001.

_____. **Vida líquida**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2004.

BEIRÃO, Paulo Sérgio Lacerda. A questão da transdisciplinaridade no cenário mundial e as implicações para o lazer e a educação. In: ENCONTRO NACIONAL DE RECREAÇÃO E LAZER, 13, 2001, Natal. **Anais** Natal: CEFET/RN, 2001.p.27-34.

BEKIN, Saul Faingaus. **Endomarketing**: como praticá-lo com sucesso. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

BEY, Hakim. **Sedução dos Zumbis Cibernéticos**. 1997.

_____. Superando o turismo. Tradução de Hudz. **Revista Carbono**. Brasil. Disponível em: < <http://revistacarbono.com/artigos/08-hakimbey-michaelhughes/>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

BIALSKI, Paula. **Becoming Intimately Mobile**. Warsaw: Warsaw Studies in Culture and Society, 2012. v.2.

_____. **intimate tourism**: friendships in a state of mobility-the case of the online hospitality network. 2007. 86f. Dissertação. (Mestrado em Sociologia e Psicologia Social). Instituto de Sociologia, Universidade de Varsóvia, Varsóvia, 2007.

BIALSKI, Paula; BATORSKI, D. From Online Familiarity to Offline Trust: how a virtual community creates familiarity and trust between strangers. In: ZAPHIRIS, P.; ANG, C. S.(Org.). **Social Computing and Virtual Communities**. Boca Raton: Taylor and Francis Group, 2010. p. 179-205.

BOOG, Gustavo G.; BOOG, Magdalena T. (Coord.) **Manual de treinamento e desenvolvimento**: gestão e estratégias. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

BOULLÓN, R. C. **Atividades turísticas e recreativas**. O homem como protagonista. Bauru: Edusc, 2004.

BRADBURY, R. L. **Couchsurfing in North Texas**: a Localized View of a Global Phenomenon. 2013. 131f. Dissertação (Mestrado em Sociologia da arte), Universidade de Texas, Arlington, 2013.

BRUM, Analisa de Medeiros. **Endomarketing como estratégia de gestão**: encante seu cliente interno. Porto Alegre: L&PM, 1998.

_____. **Face a face com o endomarketing**: o papel estratégico das lideranças no processo da informação. Porto Alegre: L&PM, 2005.

BUENO, Marielys Siqueira. Festa dos santos reis: uma forma de hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Org.). **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CAILLÉ, Alain. **Antropologia do dom**. Petrópolis: Vozes, 2002.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima "Hospitalidade sem sacrifício? o caso do receptivo turístico". **Revista Hospitalidade**, São Paulo, n. 2, 2006, p. 11-28, 2006.

_____. Apresentação à Edição Brasileira: o estudo da hospitalidade. In: MONTANDON, Alain (org.) **O Livro da hospitalidade**: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: SENAC São Paulo, 2011. 1437 p.

_____. A pesquisa em Hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, ano V, n. 2, p 23-56, 2008.

_____. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

_____. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015.

CARLOS, Ana Fani Alessandri. O Consumo do Espaço. In: _____ (Org.). **Novos Caminhos da Geografia**. São Paulo: Contexto, 2005. p.173-186.

CASSEY, E. H.; REULAND, R. **Hospitality in Hospitals**. Management of Hospitality. Oxford: Pergamon, 1983.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria. São Paulo: Saraiva, 2005. 229p.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

_____. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHERNEY, M. R. **SurfB Up**: communicative aspects of online trust-building via reducing uncertainty online in Couchsurfing. 2014. Illinois State University.

CHIZZOTTI, A. A Pesquisa Qualitativa em Ciências Humanas e Sociais: evolução e desafios. **Revista Portuguesa de Educação**. Universidade do Minho, Braga, Portugal. v. 16, n.2 p. 221-236, 2003.

COHEN, I. J. Teoria da Estruturação e práxis social. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Org.). **Teoria Social Hoje**. São Paulo: UNESP, 1999.

COSTA, Luciana de Castro Neves; GASTAL, Susana de Araújo. **Turismo e Paisagem Cultural**: para Pensar o Transfronteiriço. SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO (ANPTUR), 7. set. 2010, São Paulo.

COUCHSURFING. Disponível em: <<http://www.couchsurfing.org>>. Acesso em: mar. 2013.

COVA, Bernard; COVA, Veronique. **Tribal Marketing**: The Tribalization of Society and Its Impact on the Conduct of Marketing. Paris; França: European Journal of marketing, 2001.

CUENCA CABEZA, Manuel. **El ocio humanista**. Dimensiones y manifestaciones actuales del ocio. Bilbao: Universidad de Deusto; ADOZ, 2000.

_____. Ocio humanista. In: CABEZA, Manuel Cuenca; MARTINS, Jose Clerton de Oliveira (Org.). **Ócio para viver no século XXI**. Fortaleza: As musas, 2008. p. 33-55.

CUNHA, Aline Moraes. **O artesanato, suas estratégias de comercialização e constituição enquanto produto turístico da agricultura familiar em Pelotas, Pe-**

dras Altas e Jaguarão Ë RS: os casos do ladrilã e das redeiras. 2012. Dissertação. UFRGS.

DA MATTA, R. **A casa e a rua.** Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1991.

DAFLON, Claudete. De quimeras e viajantes: práticas do deslocamento na ficção contemporânea. XII CONGRESSO INTERNACIONAL DA ABRALIC, 12. 18 a 22 de julho, UFPR, Curitiba. **Anais...** Curitiba.

DE GRAZIA, S. **Tiempo, trabajo e ocio.** Madrid: Tecnos, 1966.

DECLARAÇÃO de Veneza, 1986. Disponível em: <http://www.ufrj.br/leptrans/arquivos/Declaracao_Veneza_1986.pdf> Acesso em: mar. de 2013.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade:** cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DERRIDA, Jacques. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade.** Tradução de Antônio Romane. São Paulo: Escuta, 2003. 135p.

DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hospitalidade:** reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002.

_____. (Org). **Hospitalidade:** reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

DICIONÁRIO Michaelis. **Língua portuguesa de acordo com a Nova Ortografia.** São Paulo: Melhoramentos, 2008. p.446.

DUARTE, R. Entrevistas em Pesquisas Qualitativas. **Educar.** Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004. Editora UFPR.

_____. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa.** Campinas, n. 115, p. 139-154, jul. 2001.

DUMAZEDIER, Joffre. **Questionamento teórico do lazer.** Porto Alegre: CELAR-PUC-RS, 1979.

_____. **Sociologia empírica do lazer.** São Paulo: Perspectiva, 1994.

DUTRA, Mariana. **Turismo 2.0:** um estudo de perfil de usuários da rede Couchsurfing. 2010. Monografia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

ELIAS, N.; DUNNING, E. El ocio en el espectro del tiempo libre. In:_____. **Deporte y ocio en el proceso de la civilización.** México: Fondo de Cultura Económica, 1996.

ENSSLIN, Lidiane Corrêa. **Ecletismo arquitetônico em Jaguarão:** um estudo. 2005. Dissertação. Programa de Pós-graduação em Arquitetura. UFRGS, 2005.

FARIA, Marina Dias de; MOTTA, Paulo César. Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico. **Turismo em Análise**, v.23, n.3, dez. 2012.

FASOLO, Erico. Relações internacionais vistas de um sofá: o *Couchsurfing* e sua aproximação cultural no mundo e no Cone Sul. **Revista Intellector**. Rio de Janeiro, v.12, n.24, CENEGRI, 2016.

FERNÁNDEZ, José F. T.; BEDOYA, Víctor A. M. Prefácio. In: GOMES, Christianne; ELIZALDE, Rodrigo. **Horizontes latino-americanos do lazer**. Belo Horizonte: UFMG, 2011. p.9-25.

FIGUEIREDO, Ana Flávia de A. **Sobre buscas e sentidos em uma rede mundial de viajantes: *The Couchsurfing Project***. 2008. 122p. Dissertação. Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 2008.

FORD, Larry R. **The Spaces Between Buildings**. Baltimore: The Johns Hopkins University Press, 2000.

FORTES, Rafael. Lazer e meios de comunicação. In: ISAYAMA, Hélder Ferreira; SILVA, Silvio Ricardo da. (Org.). **Estudos do Lazer: um panorama**. 1. ed. Rio de Janeiro: Apicuri, 2011. v. 1, p. 51-63.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R; AMARAL, A. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

FRAGOSO, Tiago de Oliveira. **Modernidade líquida e liberdade consumidora: o pensamento crítico de Zygmunt Bauman**. Pelotas, ano 1, n. 1, p. 109-124, mar. 2011.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Editora da UNESP, 1991.

GODBOUT, Jacques T. **O espírito da Dádiva**. Colaboração de Alain Caillé. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GODELIER, Maurice. **Le énigme du don**. Paris, Champ/Flammarion, 2002.

GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. B.; MCINTOSH, R. W. **Turismo, princípios, práticas e filosofias**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GOMES, Christianne L. Lazer – Concepções. In: _____. (Org.). **Dicionário crítico do lazer**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2004. p. 133-141.

_____. *et al.* Turismo e lazer: reflexos no contexto da pós-graduação *stricto sensu*, nessa área, no Brasil. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 4, 2007, São Paulo. **Anais** São Paulo: Aleph, 2007.

GOMES, Christianne. Lazer: necessidade humana e dimensão da cultura. **Revista Brasileira de Estudos do Lazer**. Belo Horizonte, v. 1, n.1, p.3-20, jan./abr. 2014.

GOMES, Christianne; ELIZALDE, Rodrigo. **Horizontes latino-americanos do lazer**. Belo Horizonte: UFMG, 2012.

GOMES, Christianne; PINTO, Leila. O lazer no Brasil: analisando práticas culturais, cotidianas, acadêmicas e políticas. In: GOMES, Christianne Luce. **Lazer na América Latina**. Tiempo libre, ocio y recreación en Latinoamérica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010. p. 67-122.

GOTMAN, Anne. O comércio da hospitalidade é possível? **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VI, n. 2, dez. 2009.

_____. **Le Sens de l'hospitalité**. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

GRASSI, Marie-Claire. Hospitalidade: Transpor a soleira. In: MONTANDON, Alain (org.) **O Livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2011. 1437 p.

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

HARVEY, David. **The Enigma of Capital and the Crises of Capitalism**. London: Profile Books, 2010. 296 p.

HISSA, Cassio Eduardo Viana. **Entrenotas: compreensões de pesquisa**. Belo Horizonte, UFMG: 2006.

HOSPITALITY CLUB. Disponível em: <<http://www.hospitalityclub.org>>. Acesso em: out. 2013.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://ibge.gov.br>>. Acesso em: mar.2017.

KNAFOU, Remy. Turismo e território: por uma abordagem científica do turismo. In: RODRIGUES, Adyr A. B. (Org). **Turismo e geografia: reflexões teóricas e enfoques regionais**. São Paulo: Hucitec, 2001. p. 62-74.

KOZINETS, Robert. V. **Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens**. São Paulo: Aleph, 2000.

LABATE, Beatriz B. A experiência do “viajante-turista” na contemporaneidade. In: SERRANO, Célia; BRUHNS, Heloisa T.; LUCHIARI, Maria Tereza D.P. (Orgs). **Olhares contemporâneos sobre o turismo**. Campinas: Papius, 2000. (Coleção Turismo)

LACERDA, Leonardo L. L. Interface turismo-lazer: encontros e desencontros. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 4, 2007, São Paulo. **Anais** São Paulo: Aleph, 2007a.

LANNA, Marcos. **Nota sobre Marcel Mauss e o ensaio sobre a dádiva**. Disponível em: <<http://nau1.ufsc.br/files/2010/09/Marcel-Mauss-e-o-ensaio-sobre-a-d%C3%A1diva.pdf>>. Acesso em: 21 jul. 2017.

LASHLEY, Conrad; LYNCH, Paul; MORRISON, Alisson. **Hospitality: a social lens**. Oxford: Elsevier, 2006. Advances in Tourism Research Series.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alisson. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LEFEBVRE, Henri. **A cidade do capital**. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

_____. **Espaço e política**. Belo Horizonte: UFMG, 2008.

LEMOS, André. Cidade e mobilidade. Telefones Celulares, Funções Pós-Massivas e Territórios Informacionais. Matrizes. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 121-137, out. 2007.

LEMOS, André. Cidade e mobilidade. Telefones celulares, funções pós-massivas e territórios informacionais. **Revista Matrizes**, n. 1, out. 2007.

LEMOS, André; CUNHA, Paulo. (Org.). **Olhares sobre a Cibercultura**. Porto Alegre, Sulina, p. 11-23. 2003. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/cibercultura.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2012.

LEOTI, Alice. **Dossiê do tombamento do conjunto histórico e paisagístico de Jaguarão/RS e seus reflexos na paisagem cultural**. COLÓQUIO IBERO-AMERICANO PAISAGEM CULTURAL, PATRIMÔNIO E PROJETO - DESAFIOS E PERSPECTIVAS, 3. set. 2015. Belo Horizonte.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 2009.

_____. **O que é o virtual?**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1996.

LIU, X. **Social Networking Sites Influence On Travelers' Authentic Experience A Case Study Of Couch Surfing**. 2013. Middle Tennessee State University.

LYOTARD, Jean-François. **A condição pós-moderna**. Lisboa: Gradiva, 1989.

MACHADO, Danielle Fernandes Costa. **Fotografias de viagens nas redes sociais: um estudo sobre os efeitos da visualização de fotografias na imagem do destino e na intenção futura de visita**. 2015. Tese. UFRGS, 2015.

MAFFESOLI, Michel. **O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa**. Tradução de Maria de Lourdes Menezes. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2014. 300p.

MAINGUENEAU, D. **Termos-chave da análise do discurso**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

MARSHALL, Berman. Modernidade ontem, hoje, amanhã. In: _____. **Tudo o que é sólido desmancha no ar: a aventura da modernidade**. São Paulo: Cia das Letras, 1998.

MARTINS, Alessandra Ávila. **Representação discursiva da irmandade na fronteira Jaguarão/Rio Branco: um (des) encontro de vozes**. 2012. Tese (Letras), Universidade Católica de Pelotas. UCPel. Pelotas, 2012.

MASCARENHAS, Fernando. **Lazer e utopia: limites e possibilidades de ação política**. 2005. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/Movimento/article/view/2876/1490>>. Acesso em: 21 jul. 2017.

MAUSS, M. & HUBERT, H. **Sobre o sacrifício**. S. Paulo: Cosac Naify, 2005.

MAUSS, M. [1923-24]. Ensaio sobre a dádiva. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In: _____. **Sociologia e Antropologia**. v. II. São Paulo: Edusp, 1974.

_____. **Sociologia e antropologia**. São Paulo: Cosac & Naify, 2003.

_____. **Sociologia e Antropologia: o ensaio sobre a dádiva**. São Paulo: Cosac & Naify, 1950.

MEIRELES, CECÍLIA. **Crônicas de viagem**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. v.3.

MELO, Victor (Org.). **Lazer: olhares multidisciplinares**. São Paulo: Alínea, 2009.

MOESCH, Marutschka. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2002.

MOREIRA, M.A.N. ; GOMES, Christianne L. **Lazer e turismo no limiar de uma rede de viajantes: estudo de caso do Couchsurfing no extremo sul do Brasil**. In: SEMINÁRIO DA ANPTur, 13, 2016, São Paulo. Anais do Seminário da ANPTUR. São Paulo: ANPTUR, 2016. p. 1-12.

MONTANDON, Alain (org.) **O Livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2011. 1437 p.

MORGAN, G. Paradigms, Metaphors, and Puzzle Solving in Organization Theory. **Administrative Science Quartely**, v. 25, p. 605-22, 1980.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

_____. **O método 5: a humanidade da humanidade**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

O'REILLY, T. What is Web 2.0? **O'Reilly**, 2005. Disponível em: <<http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em 14 ago. 2017.

OMT. **International Recommendations for Tourism Statistics 2010**. Nova Iorque: Autor. Disponível em: <<http://statistics.unwto.org/en/content/international-recommendations-tourism-statistics-2008-irts-2008>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

ORLANDI, Eni P. **Análise de discurso**. Princípios e procedimentos. Campinas: Pontes, 2000.

PANOSSO NETTO, Alexandre. **O que é turismo**. São Paulo: Brasiliense, 2013.

PEARCE, Douglas G. E BUTLER, Richard W. **Desenvolvimento em Turismo: temas contemporâneos**. São Paulo: Contexto, 2001.

PERROT, Danielle. Dádiva: hospitalidade e reciprocidade. In: MONTANDON, Alain (Org.) **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2011. 1437 p.

PLOG, S. C. Por que a preservação do destino tem sentido econômico. In: THEOBALD, W. F (Org). **Turismo global**. São Paulo: Editora SENAC, 1998.

POLIVANOV, Beatriz. Etnografia Virtual, Netnografia ou Apenas Etnografia? Implicações dos Termos em Pesquisas Qualitativas na Internet. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 36, **Anais...** Manaus: Prefeitura Jaguarão, 2013. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2013/resumos/R8-0346-1.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

PRADO, J.A.; FRANCO, P. S. **A hospitalidade e a cordialidade**: reflexões sobre o Brasil. 2009. Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial. Disponível em: <<http://www.ibhe.com.br/assets/conteudo/uploads/a-hospitalidade-e-a-cordialidade,--reflexoes-sobre-o-brasil---200755d1f86db0909.pdf>>. Acesso em out. 2016.

PREFEITURA JAGUARÃO. Disponível em: <<http://www.jaguarao.rs.gov.br/>>.

RAULINO, Gabriela; COSTA, Sebastião. Simbioses entre capitalismo, lazer e mídia. Culturas Midiáticas. **Revista do Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Federal da Paraíba**. n. 10, ano VI, jan-jun. 2013.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. 191p. (Coleção Cibercultura).

REGIS, Helder Pontes. Redes sociais informais: análise das redes de amizade, de informação e de confiança em incubadoras de base tecnológica no Recife. **Revista Psicologia: organização e trabalho**. Santa Catarina, v.7, n.1, 2007. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/2290>>. Acesso em: 21 jul. 2017.

REIS, L.; CAVICHIOLLI, F. R.; STAREPRAVO, F. A. A ocorrência histórica do lazer: reflexões a partir da perspectiva configuracional. **Revista Brasileira de Ciências do Esporte**, Campinas, v. 30, n. 3, p. 63-78, mai. 2009.

REJOWSKI, Mirian. Bases Documentais e Teóricas do Lazer Turístico no Brasil. **Turismo É Visão e Ação**. v.7, n.3, p. 503. set-dez, 2005.

_____. **Turismo e pesquisa científica**: pensamento internacional X situação brasileira. Campinas: Papirus, 1996.

RIBEIRO, M. F. B.; MELO, A. D de. Centro de Interpretação do Pampa: Jaguarão – RS. **Espaços Culturais e turísticos em países lusófonos**: cultura e turismo. Rio de Janeiro: UFRJ/FAU/PROARQ, 2011.

RODRIGUES, Suzana. Planejamento, elemento chave para o desenvolvimento do turismo: um estudo sobre a importância da regionalização e o planejamento do turismo no município Barra dos Coqueiros, Sergipe (Brasil). **Revista de Turismo Contemporâneo**. v.2, n.2, 2014.

ROJEK, Chris. **Decentring Leisure**: rethinking leisure theory. London: Sage Publications, 1995.

RONZHYN, A. **Literature Review of Couchsurfing Research**. Disponível em: <http://ronzhyn.com/files/cs_review.pdf>. Acesso em: mar. 2016

_____. **Trust and Tolerance in Online Hospitality Networks**. University of Deusto, 2015.

RONZHYN, A.; KUZNETSOVA, E. Conveying the message of trust through written texts in CouchSurfing.org. **Synthesis**. n.6, 2014. Disponível em: <<http://synthesis.enl.uoa.gr/journal/alexander-ronzhyn-and-eugenia-kuznetsova.html>>. Acesso em: 14 ago 2017.

SA, Simone Pereira de. Quem media a cultura do shuffle? Cibercultura, mídias e cenas musicais. Sessões do Imaginário. **Revista do Programa de Pós-graduação em Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul**. n.15, Ano 11, 2006.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A gramática do tempo**: para uma nova cultura política. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. **A universidade no século XXI**: para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 63, p.237-280, out. 2002.

_____. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Renovar a teoria crítica e reinventar a emancipação social**. São Paulo: Boitempo, 2007.

SANTOS, M. M. C. D.; PERAZZOLO, O. A. Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 6, n. 1, p. 3-15, 2012.

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço: técnica e tempo, razão e emoção**. São Paulo: Hucitec, 1996.

SCHIFFMAN, L. G.; KANUK, L. L. **Comportamento do consumidor**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

SCHWARTZ, Gisele Maria. O conteúdo virtual do lazer; contemporizando Dumazedier. **Revista Licere**. Belo Horizonte, v.6, n.2, p.23-31, 2003.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SHAPIRO, J. D. **Í CouchSurfing! : explorations in cosmopolitanism, trust, and resistance**. 2012. ProQuest Dissertations and Theses. University of California, San Diego, Ann Arbor. 2012.

SILVA, Iris da. **Lazer e trabalho em tempos líquidos: apropriação das redes sociais virtuais por bibliotecários da Universidade Federal de Minas Gerais**. 2016. Dissertação, UFMG, 2016.

SIMÕES, Isabella. A Sociedade em Rede e a Cibercultura: dialogando com o pensamento de Manuel Castells e de Pierre Lévy na era das novas tecnologias de comunicação. **Revista eletrônica temática**. Ano V, n. 5, mai., 2009.

SPOLON, Ana Paula G. Sobre os domínios da hospitalidade. VI SEMINÁRIO ANP-TUR, 6. **Anais...** Aleph, São Paulo: 2009.

STERN, Raquel Farias. Turismo e pós modernidade: uma análise do intercâmbio de hospitalidade – O CASO DO COUCHSURFING. **Revista Itinerarium**. Rio de Janeiro, v.2, 2009. UNIRIO. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/itinerarium/article/viewArticle/387>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

STEYLAERTS, V.; DUBHGHAILL, S. O. CouchSurfing and authenticity: Notes towards an understanding of an emerging phenomenon. **Hospitality & Society**, v.1, n.3, p. 261–278, 2012.

SWARBROOKE, John; HORNER, Susan. **O comportamento do consumidor no turismo**. São Paulo: Aleph, 2002. 405 p. (Série turismo).

TASCHNER, Gisela B. Lazer, cultura e consumo. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 40, n. 4, p.38-47, 2000.

UNIPAMPA - UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA. **Projeto Institucional 2009**. Disponível em: <http://www.bento.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/200952616201531projeto_institucional_8_de_junho_2009-unipampa.pdf>. Acesso em: mai 2013.

URRY, John. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. São Paulo: Studio Nobel; SESC, 2001.

VILA, Trinidad Dominguéz; VILA, Noelia Araújo. El fenómeno 2.0 en el sector turístico. El caso de Madrid 2.0. **Revista Pasos Online**. v.10, n.3, 2012. Disponível em: <<http://www.pasosonline.org/Publicados/10312/PASOS29.pdf#page=9>>. Acesso em: mar. 2015.

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

WERTHEIM, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 71-77, mai.-ago., 2000.

WILLIAM, Edu; MARTELL, E. Pérez. Turismo 2.0. La web social como plataforma para desarrollar um ecossistema turístico basado en el conocimiento. **Estudios Turísticos**. n.178, p. 113-147, 2008.

YANNOPOULOU, N. User-Generated Brands and Social Media: Couchsurfing and Airbnb. **Contemporary Management Research**. v. 9, n.1, p.85–90, 2013.

ZHU, Y. **Social Capital, Trust and the Online Hospitality Community**. Manchester: University of Manchester, 2010.

ANEXO 1

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado(a) Voluntário(a),

É com grande prazer que convidamos você para participar da pesquisa “*Couchsurfing* em Jaguarão/BR”, desenvolvida na Universidade Federal de Minas Gerais sob a coordenação da Profa. Dra. Christianne Luce Gomes. O objetivo geral desta pesquisa consiste em analisar a hospitalidade em Jaguarão/BR a partir do *Couchsurfing*. Para alcançar esse objetivo, será necessário contar com a participação de pessoas que possam conceder voluntariamente uma entrevista. Caso você aceite contribuir com esta pesquisa, a entrevista será realizada virtualmente ou, até mesmo, pessoalmente em local, data e horários definidos por você e seguirá um roteiro semiestruturado, buscando (a) identificar os principais interesses e motivações pela rede e pelas viagens, entre os anfitriões e hóspedes jaguarenses, delineando a caracterização desses sujeitos; (b) compreender a importância destas interações para os sujeitos envolvidos; (c) investigar como e em quais circunstâncias ocorrem os encontros; d) analisar o sistema de trocas entre hóspedes e anfitriões tendo como inspiração os estudos de Marcel Mauss. Caso você esteja de acordo, a entrevista poderá ser gravada, quando realizada pessoalmente, e as principais partes de seu relato serão transcritas posteriormente. Se não for possível gravá-la, serão feitas anotações para registrar suas respostas.

É importante esclarecer que não haverá qualquer despesa de sua parte para a participação neste trabalho, nem remuneração financeira e ou benefícios de qualquer natureza pela sua entrevista, sendo essa participação totalmente voluntária. A sua identidade não será revelada publicamente. Com relação aos riscos, caso você sinta algum desconforto no decorrer de seu relato, terá total liberdade para não responder alguma pergunta ou interromper a entrevista quando e como quiser, sem qualquer tipo de prejuízo. Além disso, você tem garantido o direito de não aceitar participar ou de retirar/cancelar sua permissão, a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo ou retaliação pela sua decisão. Todas as informações e imagens coletadas receberão um tratamento ético de confidencialidade e serão utilizados somente na pesquisa, sendo mantidas sob sigilo

no Laboratório de Pesquisa LUCE/UFMG por um período de cinco anos. Havendo a necessidade de mais explicações, você terá total liberdade para esclarecer qualquer dúvida que possa surgir, através da pesquisadora responsável, pelo telefone (0xx31) 3409-2335.

Deixamos claro que a pesquisa foi previamente aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (COEP/UFMG), e se for de sua vontade entrar em contato diretamente para maiores esclarecimentos sobre as questões éticas, o comitê está localizado no campus UFMG Pampulha, na Av. Antônio Carlos, 6627 – Unidade Adm. II, 2o Andar, sala 2005 – (31) 3409-4592. Acreditamos que esta pesquisa pode contribuir para o conhecimento sobre a temática “hospitalidade”, por isso a sua participação é muito importante. Assim, se você entendeu a proposta do trabalho e concorda em ser voluntário(a), favor assinar no espaço abaixo, concedendo-nos o seu consentimento formal.

Desde já agradecemos pela compreensão e voluntariedade,

Profa. Dra. Christianne Luce Gomes
Coordenadora da pesquisa

ANEXO 2 AUTORIZAÇÃO

Eu, _____
_____, portador(a) do documento de Identidade n.
_____, fui informado(a) dos objetivos do estudo e aceito
participar da pesquisa intitulada “*Couchsurfing* em Jaguarão/BR”, realizada na
Universidade Federal de Minas Gerais sob responsabilidade da profa. Christianne
Luce Gomes. Declaro ter conhecimento das informações contidas neste documento
e ter recebido respostas claras às minhas questões a propósito da minha
participação na pesquisa e, adicionalmente, declaro ter compreendido o objetivo a
natureza, os riscos e benefícios deste estudo. Sei que a qualquer momento poderei
solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o
desejar. Recebi uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e me foi
dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Portanto, livremente dou o meu consentimento para a realização da coleta
de dados.

Local e data: _____, _____ de
_____ de 2016.

Assinatura do(a) voluntário(a)

Via dos responsáveis pela pesquisa

ANEXO 3

ROTEIRO DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

- a) Fale um pouco sobre sua trajetória. — Sexo; — Qual é sua idade? — Qual a sua formação?; — Você trabalha? Onde?; — Com quê?; — É natural de onde?
- b) Como hóspede, fale sobre sua motivação de viagem. Por que você foi a Jaguarão? Como chegou até a cidade? Já a conhecia?
- c) Que motivos o levaram a se cadastrar no *Couchsurfing*? (Observação: mesma pergunta para hóspede e anfitrião).
- d) Como anfitrião, descreva o processo usual que você atravessa quando recebe um pedido de hospedagem / “pedido de sofá”?
- e) Como hóspede, descreva o processo usual que você atravessa quando faz um pedido de hospedagem/ “pedido de sofá”?
- f) Já aconteceu uma situação diferente ao receber hóspede ou pedir hospedagem em Jaguarão? Fale mais sobre isso. (Observação: mesma pergunta para hóspede e anfitrião).
- g) Em geral, já teve alguma experiência diferente com esta prática? Algo inusitado? Descreva-a. (Observação: mesma pergunta para hóspede e anfitrião).
- h) Você leva em consideração o status de verificação de cada perfil? Até que ponto as informações dos perfis são confiáveis? Comente sua resposta. (Observação: mesma pergunta para hóspede e anfitrião).
- i) Quão importante são as referências e a reputação de cada usuário, para você decidir se vai ou não hospedar ou se vai ou não solicitar a hospedagem? Explique a razão de sua resposta. (Observação: mesma pergunta para hóspede e anfitrião).
- j) Você acha que existe diferença entre usuário online e ao vivo? Fale sobre suas experiências com isso.
- k) Fale sobre suas experiências com o *Couchsurfing* em Jaguarão (Observação: mesma pergunta para hóspede e anfitrião). Como é o dia a dia? Onde vão? O que fazem?
- l) O que mais lhe chamou a atenção antes, durante e após a estadia em Jaguarão? Tem algum comentário a fazer sobre a casa onde ficou, os anfitriões? (Observação: pergunta apenas para hóspedes)

- m) O que mais lhe chamou a atenção antes, durante e após a estadia dos hóspedes em sua casa? Tem algum comentário a fazer (Observação: pergunta apenas para anfitriões)
- n) Qual foi seu tempo de permanência em Jaguarão? Voltaria à cidade? Por quê? (Observação: pergunta apenas para hóspedes)
- o) Hospedaria alguém pelo *Couchsurfing* novamente? Por quê? (Observação: pergunta apenas para anfitriões)