

#### Tarita Schnitman

## WhatsApp, Turismo de Base Comunitária e Associativismo

#### **RESUMO**

A cidade de Lençóis localizada na Chapada Diamantina-BA possui o turismo como única atividade econômica. Um número reduzido de pesquisa é realizado neste destino turístico relevante que é cidade Patrimônio Histórico Nacional, entorno de Parque Nacional, entorno de diversas APAs e também responsável por proteger nascentes do rio Paraguaçu que abastece inúmeras cidades e municípios do estado da Bahia. O destino ecoturístico é consolidado desde a década de 1980 sendo uma referência em distintos aspectos na atividade ecoturística. Este trabalho investiga a utilização da ferramenta do Whatsapp por parte da Associação de Comerciantes da cidade de Lençóis - ACEL. Objetiva averiguar como a ferramenta está colaborando para a resolução de problemas e demandas da comunidade. Observou-se que críticas e reclamações expostas pela população estão sendo discutidas e mais bem cuidadas pela comunidade local. Algumas soluções tiveram êxito. O trabalho dialoga com novas tendências administrativas e coletividade através das redes sociais.

Palavras-chave: turismo de base comunitária, associativismo, WhatsApp

## 1 INTRODUÇÃO

Os serviços turísticos são processos interativos entre oferta e demanda de serviços como transporte, gastronomia, hospedagem, parques, festivais. A Em 2011 a atividade turística contribuiu para a geração de 255 milhões de postos de trabalhos ou 8,7% dos empregos do mundo (MTUR, 2012). A atividade turística não pode ser pensada isoladamente, pois envolve uma gama de setores e atores, consiste em um fato coletivo que produz o desenvolvimento de instituições, relações sociopolíticas e econômicas além de um mercado composto de mercadorias, bens e serviços intrinsecamente relacionados (Januário, 1997). Com estas premissas a noção de turismo de base comunitária funda experiências de turismo calcadas no saber local e nas necessidades locais. Localidades que almejam um turismo sustentável destacam estratégias arquitetadas de forma coletiva permitem a melhoria dos serviços oferecidos, a preservação das paisagens e da biodiversidade e o bem-estar da comunidade. Entende-se a dimensão local como potencializadora da história e identidade local por desenvolver ações reconstituindo horizontes comunitários e de participação.



Segundo Pretty e Ward (2001), por exemplo, na década de 90 foram notáveis os avanços na formação de grupos ao redor do mundo. Um estudo de 25 projetos agrícolas do Banco Mundial demonstra que o sucesso contínuo foi associado claramente com a construção da instituição local e fracasso ocorreu onde não houve nenhuma atenção a participação local. Na Índia e Nepal, por exemplo, os governos permitiram direitos de acesso e concessões para produtos florestais coletivos e no Sri Lanka, a adoção de manejo de irrigação participativa tornou-se uma política nacional em 1988 (PRETTY e WARD, 2001.) A organização dos envolvidos desdobra-se em formulações de zoneamentos ecológicos, monitoramento, responsabilidade social e políticas públicas em torno da apropriação dos recursos naturais da localidade.

Desta maneira discute-se a produção de sociedade. O sistema acaba distribuindo com mais igualdade, superando tendências de exploração ou violência. As atividades são desenvolvidas tendo como princípio o bem-estar coletivo e a troca de saberes, por isso, possibilitam a formação de vínculos de proximidade e cumplicidade entre os moradores da comunidade. (SALLES e SALES 2010:175). Esta organização social pressupõe um processo, no qual, o indivíduo se reconhece como parte integrante de determinado grupo social. Neste processo estão inseridas as associações. Associações de bairros, de ruas, de escolas, associação de comerciantes de uma cidade. Considerada como um objetivo fundamental das organizações, o associativismo pode ser incentivado pela reciprocidade de comportamentos. Sendo assim, concebido como estratégia para o desenvolvimento local visando alcançar frutos graças ao protagonismo dos moradores na construção de uma proposta coletiva. Coloca-se ênfase nas relações que se integram em laços de sinergia coletiva e facilitam a transformação de cada parte pela sua relação com as demais. Trata-se de relações de confiança, reciprocidade, regras comuns, normas e sanções e conexão em instituições. Associações podem integrar grupos de consumidores, de produtores e de prestadores de serviço.

Neste cenário as pessoas se organizam em associações ou grupos atuantes que formam movimentos sociopolíticos. Trabalham pelo bem comum com cooperação, colaboração e participação. As pessoas participam efetivamente do grupo, envolvendo-se e executando o que é pensado e decidido em conjunto. A participação é vista como o percurso para a resolução de problemas e esta forma de resolução de problemas é diretamente ligada aos processos comunicativos.

Desta maneira, para que os associados participem com consciência do processo, é necessário utilizar-se de metodologias e ferramentas que os levem a uma reflexão crítica sobre o seu



papel na sociedade. A comunicação necessita ser clara e fluida. Na atualidade, as redes sociais contribuem para a divulgação das ideias e ações de determinados grupos com interesses em comum. Assim, este trabalho objetiva averiguar como a utilização da ferramenta do WhatsApp por parte da Associação dos Comerciantes de Lençóis – ACEL, está contribuindo para ações proativas para o turismo.

# 2. O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DESIGUALDADES SOCIAIS NOS TEMPOS ATUAIS

Vale a pena realizar aqui uma revisão da história do turismo, revisitando sua inserção na sociedade capitalista. Essa história propicia elementos que explicam como o turismo se alastrou no mundo, principalmente em países em desenvolvimento como o Brasil. Segundo Molina (1998), o turismo possui quatro etapas. A primeira, chamada de pré-turismo, simbolizada no Grand Tour, o que ocorreu na Europa entre os séculos XVII e XVIII e consistia em viagens dos filhos de famílias nobres, comerciantes de grande riqueza com finalidade de melhorar a educação e estabelecer contatos diplomáticos e negócios nas cidades mais importantes da Europa. Foi na literatura romântica que o turismo e se tornou claramente um ato cultural. O histórico do turismo mostra que, nos séculos passados, a atividade era usufruída apenas pela burguesia. O século XIX foi marcado pelos avanços do moderno colonialismo por parte das nações europeias. O colonialismo inglês atingiu o Oriente, a África, a Polinésia. Na América, os relatos darwinianos e de outros tantos naturalistas motivaram viagens exploratórias, pois esses territórios exóticos suscitaram uma intensa produção literária. Romancistas de várias partes foram buscar inspiração para suas ficções nestes inusitados mundos. A burguesia Europeia procurava um conhecimento de história e geografia através dos romances. Nesse período, o transporte ferroviário e a navegação a vapor diminuíram o tempo de viagem, facilitando os deslocamentos longínguos. Um sistema de classes nestas modalidades de transporte de massa foi criado com a clara finalidade de atender a burguesia emergente e atender a elite viajante. A rede hoteleira se desenvolveu e aprimorouse. Para Molina (1998), uma segunda etapa desta história é denominada de turismo industrial, com ampla propagação no século XX. Nessa fase, surgem os primeiros grandes hotéis, configura-se o auge dos balneários costeiros, aparecem os primeiros destinos na América Latina e se cria órgãos turísticos no âmbito das estruturas governamentais em diversos países. O turismo nestes moldes esteve na moda até por volta dos anos de 1914. Com a Primeira



Guerra Mundial a guerra devastou patrimônios culturais dos países envolvidos e o poder aquisitivo de muitos que tinham acesso às viagens. Assim, a retomada do turismo mundial acontece nos finais dos anos vinte e início dos anos trinta, o turismo se alavanca novamente. Desta vez, a rede ferroviária europeia inaugurou inúmeros trajetos culturais. Entre eles, o famoso Expresso do Oriente, um trem que ligava Paris a Istambul. Surgiram também os navios transatlânticos que uniam o interesse comercial ao interesse cultural dos turistas. Este progresso no turismo alcança vários países. Com a Segunda Guerra Mundial a atividade turística sofreu um declínio e a tecnologia de guerra influenciou o turismo com o avanço do transporte aéreo. O turismo de massa teve início com o crescimento econômico ocorrido no pós-guerra, período em que progressos em produtividade permitiram aumentar os salários, diminuir os custos de produção e horário de trabalho, com o aumento do tempo livre. Para a sociedade industrial, o turismo teve a finalidade de desfrute do tempo livre. Segundo Molina (1998), trata-se da fase do turismo industrial consolidado, que ocorreu a partir dos anos 50 do século XX. Neste período, ocorre um crescimento exponencial do turismo internacional, passando de 25 milhões na década mencionada para mais de 600 milhões de turistas nos anos 90. Ao longo desse período, cadeias de hotéis e restaurantes que funcionam como empresasrede, modelos de franquia, se difundem amplamente. Assim, o turismo contribui para a colonização de territórios e sociedades.

Em 1967, as Nações Unidas e o Banco Mundial promoveram o Ano Internacional do Turismo (CRICK, apud BRITO, 2005) com o objetivo de implementar a atividade turística nos países em desenvolvimento. Segundo Barreto (2003), na década de 1970, por exemplo, organizações internacionais de desenvolvimento identificavam que o turismo estava destinado a salvar as economias que naquela época eram chamadas de Terceiro Mundo. O turismo de massa foi estimulado no Brasil, Índia, México e África do Sul, por exemplo. A atividade turística dependia dos recursos naturais desses países utilizando a propaganda chave: sol, praia e nativos receptivos. Brito (2005) argumenta que, no Brasil, esses projetos acontecerem numa negociação entre Estado, ONU e Banco Mundial, sem os devidos estudos de impactos ambientais e sociais. As duas agências planejaram e financiaram projetos de infraestrutura, sistemas de comunicação, estradas, restauração do patrimônio histórico e construção de redes internacionais de hotéis. Acreditava-se que o desenvolvimento econômico poderia ser acelerado através da atividade turística. No entanto, essas ações resultaram em vasta degradação ambiental e cultural, favorecendo ainda mais as desigualdades sociais no Brasil.

## 3 TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA

Desta forma, ocorre a necessidade de um eixo de turismo alternativo, sendo um movimento de resistência. Sustentado no modo de vida local, representando o mundo da comunidade anfitriã. A espetacularização da natureza, da cultura e os simulacros das relações com intuito de mercantilização do turismo convencional são questionados. O eixo de turismo de base comunitária se orienta para a inclusão social, a partir de estratégia legítima de sobrevivência em um mercado permeado por visões individualistas e redes transnacionais de operadoras turísticas, agências e meios de hospedagem. Assim o turismo chegou aos morros, favelas, áreas indígenas, assentamentos dos sem-terra e nas periferias (CORIOLANO, 2003:7). Segundo Maldonado (2009) registros sobre a prática do TBC surgiram em comunidades rurais, originando, portanto, o termo Turismo Rural Comunitário em localidades isoladas da América Latina, na década de 1980.

## 4 METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho consistiu em um estudo exploratório utilizando-se uma combinação de técnicas de pesquisa com princípios sociológicos. O presente artigo foi desenvolvido a partir de um estudo qualitativo. Possui arcabouço teórico as reflexões de Coriolano (2003, 2006, 2009). Foram consultadas as mais diversas fontes: artigos científicos, monografias, dissertações, teses e sites relacionados ao tema. A pesquisadora realiza estudos na cidade de Lençóis-BA há aproximadamente 15 anos. Essa pesquisa faz parte de um estudo sobre a Associação de Comerciantes de Lençóis de longo prazo.

Um levantamento diário está sendo realizado das conversas dos membros da Associação de Comerciantes de Lençóis- ACEL no grupo de Whatsapp ao longo de todo o ano de 2018. Estas informações fazem parte de uma segunda etapa da pesquisa onde dados quantitativos serão analisados. Este trabalho contém levantamento de dados primários a partir da realização de entrevistas semiestruturadas com participantes da Associação de Comerciante de Lençóis – ACEL. Um roteiro de entrevista foi formulado. Foram realizadas entrevistas no período de maio e junho de 2018.



### **5 RESULTADOS**

Lençóis é conhecida por ser o principal acesso para a Chapada Diamantina e a cidade que oferece a maior infraestrutura turística para a região. Foi descoberta no século 19 com a exploração de diamantes na região de Mucugê (GUIA DA CHAPADA DIMANTINA, 2016). A exploração dos diamantes motivou o surgimento de garimpos em Lençóis que tornou Lençóis próspera durante algumas décadas. A população chegou a ter 30.000 habitantes. Em meados do século 20 a grande procura de diamantes ocasionou o esgotamento da exploração da pedra e as atividades nos garimpos tiveram fim em 1994. Assim surgiu outra forma de riqueza na região da Chapada Diamantina, a atividade econômica do turismo. Foi criado o Parque Nacional da Chapada Diamantina em 1985 e em 1973 a cidade de Lençóis foi tombada pelo IPHAN (Instituto do Patrimônio Artístico Nacional. A partir deste período o turismo é a principal fonte de renda da cidade de Lençóis. Desde então, a atividade turística vem aumentando e a cidade se tornou um consolidado destino turístico. O turismo estimula o surgimento de novos restaurantes, bares, lojas e serviços de atendimento aos visitantes. No ano de 2003 (SCHNITMAN,2005) a cidade já possuía mais de 60 meios de hospedagem. Atualmente são diversas pousadas, albergues, Bed &Breakfast e quatro hotéis luxuosos.

O grupo de WhatsApp da Associação de Comerciantes de Lençóis - ACEL foi inaugurado em 7 de junho de 2016. Atualmente possui 226 membros. O procedimento de análise de dados englobou a caracterização dos entrevistados membros da ACEL no grupo de Whatsapp. Dados foram agrupados e entrevistas foram transcritas e analisadas de modo qualitativo, de acordo com a proposta de Biasoli-Alves e Dias-daSilva (1992). Engloba a) uma série de leituras exaustivas de cada entrevista; b) identificação de temas relevantes em cada entrevista e c) no conjunto do material até a formação de categorias de análise pelo movimento constante entre os dados e a literatura. Os resultados descritos neste artigo são referentes à categoria "transformações", cuja análise indicou a seguinte subdivisão: 1) ação e 2) reação. Os dados abaixo são referentes à categoria "transformações", essas acontecem após as ações e diálogos do grupo de Whatsapp, cuja análise indicou a seguinte subdivisão: 1) ação e 2) reação. A coluna "ação" indica o que foi proposto pelo grupo e a coluna "reação" indica o que



ocorre após a ação, algo que pode ser de cunho negativo ou positivo. Cada linha da tabela representa uma pessoa entrevistada onde há um ponto de vista sobre a ação

Ação	Reação
1.Unir pessoas	1.Não há união
Diminuir críticas por parte da ACEL	Não houve resultado
(Entrevista com Direção da Secretaria de Turismo)	
2.Denúncias terreno baldio	2.Limpeza do terreno.
Embasa morta	Debates sobre a renovação do contrato da Embasa
Código Tributário Quietinho	Reuniões na Câmara sobre o código, reunião entre população e prefeitura
Recolhimento Apropriado do Lixo	Melhoria no Recolhimento do Lixo
Fazer com que as pessoas se respeitem no grupo	As pessoas estão se respeitando mais
Representantes de todos os setores dentro do grupo (Entrevista com Direção da ACEL)	Realizado com sucesso
3.Projetos	3.Não há projetos
Postagem de Informações relevantes para os comerciantes	Não ocorre, observa-se interesse político
(Entrevista com Comerciante)	de alguns participantes do grupo.
Pressionar o governo do município (Entrevista com Comerciante)	4. Reunião entre população e prefeitura para discutir o código tributário municipal

Os comentários citados nas entrevistas variam muito de entrevistado para entrevistado. Depende muito do papel da pessoa no grupo de WhatsApp, na comunidade de Lençóis e também no seu envolvimento dentro do grupo. Por exemplo, a entrevista com a direção da ACEL aponta várias ações importantes e valoriza a organização das pessoas no grupo de Whatsapp. Nota-se que muitos avanços ocorreram após o surgimento do grupo de WhatsApp. Alguns dos exemplos foi o recolhimento do lixo, a realização de reunião com a prefeitura, debates com a empresa de fornecimento de água.

Segundo duas entrevistas, os avanços do grupo de Whatsapp não foram muitos ou julgam que os esses avanços são lentos. Outro resultado apontado na entrevista é a necessidade de



integrantes do grupo trabalharem mais em conjunto com ações práticas. Comentou-se que há muita discussão e diálogo no grupo, mas poucas realizações do que é almejado. A falta de união e o espírito de associativismo foi citado por um entrevistado.

## 6 CONCLUSÃO

Observa-se que muitas ações interessantes já ocorreram desde a inauguração do grupo de Whatsapp da ACEL. A comunicação é constante. São diversas postagens e diálogos diariamente. O grupo é uma importante ferramenta de comunicação entre os integrantes. Eventos, programações, reuniões são divulgadas. Resumos de eventos como o São João da cidade e o Festival de Música são amplamente comentados no grupo.

Ainda está um pouco precoce avaliar os resultados de ações do grupo considerando o número de entrevistados. Assim, torna-se bem claro que esta pesquisa requererá tempo e um número bem maior de entrevistas, pois o grupo do Whatsapp da ACEL engloba 226 membros e a pesquisa deve ser mais profunda. Importante lembrar que uma associação se difere de uma empresa privada, pois existe por uma necessidade de um determinado grupo de pessoas ou instituições que se unem para que todos tenham acesso ao que desejam e atinjam objetivos de forma coletiva. A cooperação e a democracia prevalecem. Não é fácil mensurar relacionamento pois envolve uma certa subjetividade dos sujeitos envolvidos, envolve culturas, saberes, pessoas, processos, sociedade, e outras variáveis. Para trazer essa subjetividade para a racionalidade aliada aos conhecimentos de comunicação organizacional é necessário entrevistar um número muito maior de membros da associação e coletar dados quantitativos sobre as conversas do grupo de WhatsApp. Esta pesquisa ainda está em estágio inicial tendo como objetivo coletar mais entrevistas até o final de 2018. Não obstante, seria interessante acompanhar o grupo de WhatsApp da ACEL durante alguns anos para realmente produzir conhecimento sobre o turismo, comunicação e redes sociais na cidade ecoturística de Lençóis-BA.

## REFERÊNCIAS

BIASOLI-Alves et al. Análise qualitativa de dados de entrevista: uma proposta. Paidéia: Cadernos de Educação, 2, 61-69, 1992.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. 2012. http/: www. turismo.gov.br

BRITO, F. Os Ecos Contraditórios do Turismo na Chapada Diamantina. Salvador: EDUFBA, 2005. p. 1-416.



CORIOLANO, L.N.M.T. (Org.). O Turismo de inclusão e o desenvolvimento local. Fortaleza: FUNECE, 2003.p. 7-340.

CORIOLANO, L.N.M.T Reflexões sobre o Turismo Comunitário. (2006). Disponível em: http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=11164. Acesso em: fev. 2013.

CORIOLANO, L.N.M.T. (Org.) Turismo com ética: Lazer e turismo em busca de uma sociedade sustentável. Fortaleza: UECE, 1998. p. 110-120.

CORIOLANO, L.N.M.T.; ARAÙJO, A.; VASCONCELOS, F.; ALMEIDA, H.; ROCHA, A.; GONÇALVES, A.; LIMA, A.; QUINTILIANO, A.; SAMPAIO, C.; MENDES, E.; NASCIMENTO, I.; GONÇALVES, M.; NETO, G.; BARBOSA, L.; SOUZA, E.; SALES, E.; PARENTE, K.; RODRIGUES, T. Arranjos Produtivos Locais do Turismo Comunitário: Atores e Cenários em Mudança. Fortaleza: EDUECE, 2009. p. 13-283.

DOBBS, T.L; PRETTY, J.N. Agri-Environmental Stewardship Schemes and "Multifunctionality". Ecological Agricultural Economics, cidade, v.65, p.765 – 775, 2008.

JANUÁRIO, S.S. O desenvolvimento turístico como catalisador da organização sócio-política local. Florianópolis -SC: 1997. p. 15

MOLINA, E.S. Turismo y ecologia. 4th ed. México: Trillas, 1998. p. 1-86.

MORAES, E.A.; IRVING, M.A. Ecoturismo: encontros e desencontros na Reserva Extrativista do Cazumbá-Iracema (AC). Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo, v.6, n.3, p.738-757, ago/out 2013.

PRETTY, J.; WARD, H. Social Capital and Development. World Development, Philadelphia, v. 29, n. 2, p.209–227, 2001.

RODRIGUES, A.M. A produção e o consumo do espaço para o turismo e a problemática ambiental. In: YÁZIGI; CARLOS; CRUZ, (Org.). Turismo: espaço, paisagem e cultura. São Paulo: Hucitec, 1999. p. 1-241.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. 2012. http/: www. turismo.gov.br

PIMENTA, Ricardo L. Estudo do Relacionamento entre Associações e Associados: O Circuito Turístico Caminhos do Sul de Minas. Dissertação de Mestrado. Programa de Pósgraduação em Desenvolvimento, Tecnologias e Sociedade, 2017.

Guia da Chapada Diamantina. <a href="www.guiadachapadadiamantina.com.br">www.guiadachapadadiamantina.com.br</a> Acessado: 10 de Junho de 2018.