

A GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS NO FESTIVAL GASTRONÔMICO DE CARLOS BARBOSA: O FESTIQUEIJO

Carlos Henrique Cardona Néry*
Suzana Maria de Conto**

Banca: Prof. Dr. Carlos Honorato Schuch Santos – presidente (Universidade de Caxias do Sul); Prof^ª. Dr^ª. Giovana Savitri Pasa (Universidade Federal do Rio Grande do Sul); Prof. Dr. Carlos Ricardo Rosseto (Universidade do Vale do Itajaí/SC) e Prof. Dr. Airton da Silva Negrine (Universidade de Caxias do Sul).

<http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2008-06-18T082004Z-189/Publico/Dissertacao%20Bianca%20Pugen.pdf>

* Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul (UCS/2008).

** Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Professora, orientadora e pesquisadora no Mestrado em Turismo (UCS).

Um dos segmentos turísticos em expansão é o de eventos, que passou a ter uma postura multidisciplinar e engloba os mais variados setores, tais como: história, cultura, administração, gastronomia, educação, preservação ambiental, medicina, esportes, dentre outros. Os eventos de qualquer natureza, de caráter científico, comercial, cultural, político ou social, sempre têm uma parcela de atrativo turístico, partindo-se do princípio de que atraem ou provocam a curiosidade das pessoas que residem na localidade do evento ou como atrativo para outras pessoas convergirem para essas localidades, em busca de algo tradicional ou até mesmo inusitado. Para Viana, evento cultural é

uma modalidade de evento que tem uma variada tipologia de acontecimentos programados, os quais podem ter caráter cívico, folclórico, artístico, popular ou erudito, desportivo, religioso, místico, gastronômico e competitivo, entre outros. Podem acontecer de maneira isolada ou constarem no programa de atividades de outro evento de maior envergadura e abrangência. (VIANA, 2004, p. 10).

Conforme Santos e Pirete (2000, p. 87), o evento não deve ser um processo isolado dentro do fenômeno turístico e, conforme afirmam, “é necessária uma política de eventos inserida dentro do planejamento turístico das cidades”; a atividade de eventos exerce notável crescimento, mostrando que pode desempenhar um importante papel para o desenvolvimento da atividade turística como um todo.

Ainda para Santos e Pirete (2000), o segmento de eventos é propulsor do turismo. Permite, portanto, mobilizar toda a estrutura de uma cidade, começando pelo Poder Público, que às vezes deve colocar em prática uma série de medidas de melhorias que vão possibilitar a uma localidade sediar um

evento, mas que, depois, sejam aproveitadas em benefício da comunidade.

Com relação a eventos gastronômicos no contexto da atividade turística, Azambuja (1999) comenta que a gastronomia desenvolve as localidades receptoras, os serviços diretos e indiretos dos segmentos da alimentação, gerando emprego, renda para a comunidade e qualidade de vida às pessoas. Um evento (festa gastronômica) possui características de um empreendimento turístico que consome água, energia e insumos, gerando resíduos sólidos, emissões gasosas e água residuária. Assim, é importante a identificação das diferentes formas de impactos ambientais, decorrentes de festas dessa natureza, no sentido de melhor contemplar a variável ambiental no planejamento das mesmas. O presente estudo se propõe a avaliar a geração de resíduos sólidos em um festival gastronômico, que faz parte de um calendário turístico há mais de 19 anos (Festival gastronômico realizado na cidade de Carlos Barbosa, no Estado do Rio Grande do Sul – FESTIQUEIJO 2007).

Localizada na Serra gaúcha, em meio à Região Turística da Uva e Vinho, Carlos Barbosa é uma cidade pequena, porém, com índices socioeconômicos que demonstram um potencial em evolução. O Município de Carlos Barbosa ocupa uma área de 241,19 km², sendo que 11,63 km² são de área urbana e 229,55 km², de área rural. Em relação à altitude do município, há oficialmente dois locais que são pontos de referência, o Parque da Estação, antiga estação de trem na área central da cidade, com 678,06m e o Morro Calvário, local distante quatro quilômetros do centro, com 719,60m. O clima é subtropical de altitude, com temperatura média anual de 16°C. (PREFEITURA MUNICIPAL DE CARLOS BARBOSA, 2008).

A escolha pela Festiqueijo deveu-se aos seguintes critérios:

- a) ser o principal evento do calendário turístico do Município de Carlos Barbosa e único no estado, com a proposta de festival gastronômico voltado para derivados lácteos;
- b) até a 17ª edição do Festival, nunca houve um estudo acadêmico dessa natureza, que tivesse por objetivo avaliar a geração de resíduos sólidos;
- c) por ser um Festival com grande interesse e mobilização social e que propicia projetar mecanismos de educação ambiental e inserção de medidas a serem adotadas, tanto nos próximos festivais quanto em aplicações no município, em termos de gestão ambiental.

O festival gastronômico FESTIQUEIJO é o maior evento do calendário turístico do Município de Carlos Barbosa. É realizado em todos os anos, sempre no mês de julho, com programações em sextas-feiras, sábados e domingos, perfazendo um total de 12 dias, divididos em quatro fins de semanas. Os produtos lácteos são ícones do município, onde há 377 propriedades produtoras de leite, além de uma formação étnica composta por imigrantes italianos, franceses e suíços, os quais difundiram o consumo de derivados de leite para o hábito alimentar da região.

O desenvolvimento deste estudo possibilita o preenchimento de lacunas existentes no turismo, principalmente no que tange ao tema planejamento de eventos gastronômicos. Considerando que a variável ambiental precisa ser contemplada no planejamento de uma festa gastronômica, o estudo sobre geração de resíduos permite apontar que novas condutas devam ser estabelecidas pelos agentes responsáveis pelo planejamento. Sobre a responsabilidade ambiental dos eventos, De Conto (2004) destaca que os eventos somente serão

considerados bem-planejados à medida que contabilizarem os custos ambientais. Portanto, a contabilidade ambiental deve ser clara no planejamento. Ainda, De Conto (2004) afirma que é necessário entender que a responsabilidade ambiental pressupõe uma responsabilidade legal, social, moral e ética.

Dessa forma, o problema inicial da pesquisa partiu da formulação de uma pergunta: Como ocorre a geração de resíduos sólidos em um festival gastronômico? Nesse sentido, o objetivo deste estudo foi avaliar as situações de geração de diferentes tipos de resíduos sólidos no FESTIQUEIJO 2007. Os objetivos específicos podem ser destacados: a) identificar os setores de geração de resíduos sólidos; b) determinar as características de cada setor; c) determinar a composição gravimétrica dos resíduos sólidos; d) identificar as condições de manejo de resíduos sólidos no âmbito da festa; e) identificar o sistema de coleta, de tratamento e de destino final dos resíduos sólidos; f) identificar a conduta da brigada da cozinha em relação à geração de resíduos sólidos; g) identificar as condutas da equipe de limpeza em relação à geração de resíduos sólidos; h) identificar as condutas dos expositores em relação à geração de resíduos sólidos.

Quantificar a geração de resíduos sólidos em um festival gastronômico permite também identificar possíveis desperdícios, possibilidades de reaproveitamento e melhor planejamento de técnicas de tratamento. Do ponto de vista histórico, este estudo desencadeia um novo pensar no FESTIQUEIJO. Trata-se de uma pesquisa que, pela primeira vez, avalia a geração de resíduos, permitindo um novo planejamento a um evento turístico. A relevância social do estudo reside no fato de possibilitar mudanças comportamentais, quer nos procedimentos em relação à gastronomia, quer nas condutas dos administradores do evento, do município e da população local. A sociedade como um todo é beneficiada, uma vez que o estudo da geração de

resíduos desencadeia a criação de novas possibilidades de prevenção de impactos ambientais, com a adoção de tecnologias direcionadas à tipologia desses resíduos.

Para responder à pergunta de pesquisa, foram realizadas: caracterizações dos resíduos sólidos gerados durante o Festival; observações diretas de todos os setores geradores de resíduos, identificação das condições de manejo de resíduos sólidos no âmbito da festa e entrevistas com visitantes (825 sujeitos). Os locais onde ocorreu a observação direta, durante o Festival, foram intercalados por espaços físicos já existentes do salão e dos expositores, sendo adotado como critério o sentido horário da entrada do salão, percorrendo todos os espaços até o retorno ao ponto inicial. Os locais foram: a) bilheteria; b) sala da diretoria; c) área de recreação infantil e fraldário; d) salão com os expositores das 10 vinícolas e das oito queijarias; e) queijarias; f) vinícolas; g) *stand* dos brindes; g) *stand* do café; i) *stand* da água e refrigerantes; j) sanitários; k) palco e camarim; l) chapelaria; m) área para fumantes; n) almoxarifado; o) cozinha e churrasqueiras; p) refeitório para os colaboradores; q) ambulatório; r) sala de telefonia e imprensa; s) sala de limpeza. Nesses locais foram observados os dispositivos de acondicionamento de resíduos sólidos e as condutas dos colaboradores e visitantes em relação ao descarte desses resíduos.

As perguntas inseridas no roteiro de entrevista de satisfação dos visitantes estavam relacionadas à separação de resíduos nas residências, a formas de minimização de resíduos e dispositivos de coleta no Festival. Para De Conto et al. (2002), os estudos relacionados à composição gravimétrica de resíduos sólidos permitem examinar as diferentes frações dos componentes presentes, seu grau de reaproveitamento e de periculosidade, permitindo um melhor planejamento para o gerenciamento integrado dos resíduos (geração, coleta, reaproveitamento, tratamento e disposição final).

Para a determinação da composição gravimétrica dos resíduos sólidos, os mesmos foram coletados em todos os setores, no final de cada turno da noite, em todos os fins de semana do Evento. Os mesmos foram devidamente acondicionados e etiquetados pelos respectivos setores de origem e conduzidos para o local de descarte e triagem dos resíduos, em um espaço físico externo ao Festival, para serem segregados por categorias e posteriormente pesados. Sobre uma lona plástica, os resíduos foram separados, obedecendo às distintas categorias propostas por Mandelli (1997) e De Conto et al. (2002), conforme relacionadas: a) matéria orgânica putrescível; b) plástico; c) papel e papelão; d) vidro; e) metal ferroso; f) metal não ferroso; g) pano, trapo, couro e borracha; h) madeira; i) contaminante biológico; j) contaminante químico; l) pedra, terra e cerâmica; m) misto; n) diversos. Após os componentes estarem devidamente separados, foram pesados. O valor das pesagens foi tabulado, e calculado o percentual de cada categoria de componentes, fornecendo assim os valores para a composição gravimétrica dos resíduos gerados no Festival. A tabela 1 apresenta a composição gravimétrica média dos resíduos sólidos gerados no Festival.

Tabela 1 – Composição gravimétrica dos resíduos sólidos gerados durante os quatro finais de semanas do Festival de 2007

CATEGORIAS	MASSA	MASSA	MASSA	MASSA	TOTAL	TOTAL
	(kg)	(kg)	(kg)	(kg)		
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a		
	SEMANA	SEMANA	SEMANA	SEMANA		
Matéria orgânica putrescível	257,27	333,32	297,65	269,56	1.157,81	4,60
Plástico	206,26	237,90	326,17	247,23	1.017,56	4,05
Papel e papelão	580,67	217,22	308,95	273,49	1.380,34	5,49
Vidro	4.224,28	6.158,77	5.905,88	4.277,97	20.566,92	81,79
Metal ferroso	22,83	24,17	24,89	16,71	88,61	0,35
Metal não ferroso	3,35	8,64	4,49	3,88	20,37	0,08
Madeira	8,93	5,42	1,55	8,75	24,67	0,10
Pano, trapo, couro	2,84	2,72	11,14	10,51	27,22	0,11
Contaminante biológico	152,25	168,03	213,05	129,63	6.62,97	2,64
Contaminante químico	0,26	5,11	3,57	8,36	17,31	0,07
Pedra, terra e cerâmica	1,64	3,56	4,30	1,49	11,02	0,04
Misto	4,72	8,24	17,30	17,23	47,50	0,19
Diversos	21,34	29,14	46,50	26,97	1.23,97	0,49
TOTAL	5.486,69	7.202,30	7.165,49	5.291,83	25.146,32	100

O estudo realizado trata-se da primeira investigação do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul sobre geração de resíduos em festivais gastronômicos. Ainda que limitada, a pesquisa aponta para uma reflexão e mudanças de conduta dos agentes responsáveis pelos eventos gastronômicos, no sentido de construir o planejamento dos mesmos, prevendo o ciclo global dos resíduos sólidos. Os estudos sobre o diagnóstico da geração de resíduos sólidos permitiram determinar a composição gravimétrica desses resíduos no evento, e, como decorrência, apontar aos organizadores do Festival a importância de desenvolverem ações de prevenção, recuperação, tratamento e destino final dos mesmos. Também os estudos apontam a responsabilidade legal e ética dos expositores, uma vez que os mesmos devem assumir o compromisso pela geração e pelo

manejo dos resíduos sólidos gerados em seus *stands*. O total de resíduos pesados foi de 25,15 toneladas. Pela análise dos resultados obtidos com a composição gravimétrica, 91,8% dos resíduos gerados são passíveis de reciclabilidade (papel, papelão, plástico, metais ferrosos e metais não ferrosos). As maiores frações de componentes, presentes na composição dos resíduos sólidos, são de vidro (81,79%), papel e papelão (5,49%), matéria orgânica putrescível (4,60%) e de plástico (4,05%), como pode ser observado pela tabela 1.

Com relação aos visitantes, destacam-se as principais sugestões dos mesmos para o Festival: a) disponibilizar mais coletores de resíduos com identificação para facilitar a separação; b) realizar educação e sensibilização; c) reduzir a quantidade de descartáveis; d) oferecer sacolas na entrada do Festival para segregar resíduos; e) utilizar material reciclável; f) disponibilizar local para descarte de vinho das taças; g) aumentar os pontos de coleta de resíduos; h) aumentar o número de colaboradores na limpeza; i) minimizar os desperdícios.

Como decorrência dos resultados apresentados, recomenda-se que haja continuidade na investigação de novas situações sobre a geração de resíduos sólidos no Festiqueijo, como também em outros festivais gastronômicos. É importante conduzir pesquisas, com organizadores, patrocinadores, expositores, colaboradores e visitantes do Festival, no sentido de identificar percepções, informações e condutas em relação ao fenômeno resíduos sólidos. Esse tipo de investigação auxilia os festivais gastronômicos e os municípios turísticos a construir relações entre eventos turísticos e a gestão de resíduos do município.

Recomenda-se que a matéria orgânica putrescível seja encaminhada à compostagem; que haja melhoria na estocagem de resíduos e no controle dos resíduos perigosos. É aconselhável também o uso de papel reciclado, coletor de

pilhas e baterias dentro do salão, armazenagem e devolução de lâmpadas queimadas aos fornecedores.

É importante elaborar material didático: folhetos, fôlderes, cartazes aos colaboradores e expositores; criar imagens para o programa interno de educação ambiental, contendo informações relacionadas aos resíduos gerados, com ênfase, principalmente, na minimização de resíduos, no acondicionamento correto e no descarte apropriado (seletivo); definir os diferentes tipos de resíduos sólidos; orientar sobre os locais de depósito de resíduos seletivos; fazer economia de recursos obtidos; divulgar os benefícios da pesquisa para o meio ambiente; coletar adequadamente óleo para fritura, dando-lhe destino final adequado, assim como dos resíduos orgânicos putrescíveis. Dentro do salão e na área externa deve ser prevista a instalação de coletores com as cores convencionadas para cada tipo de resíduo. Cabe destacar que a separação de óleo de fritura que iniciou no Festival de 2007, como decorrência deste estudo, tenha continuidade.

Conforme analisa Mandelli (1997), é importante a criação de uma tecnologia que reduza ou minimize as dificuldades com a separação e o acondicionamento dos resíduos gerados. O acondicionamento adequado dos resíduos gerados no Festival, o sistema de coleta e transporte interno (no interior dos *stands* e do salão) devem ser feitos observando-se os critérios de segurança e higiene. Como os resíduos produzidos são de responsabilidade do gerador, a coleta interna deve ser cuidadosamente gerenciada, no que tange ao acondicionamento e armazenamento. Na área externa, local de descarte dos resíduos gerados dentro do Festival, devem ser instalados recipientes adequados, sempre evitando acidentes com resíduos perfuro-cortantes e a proliferação de insetos e ratos, tendo cuidado especial quanto ao impacto visual e olfativo, por trata-se de um festival gastronômico.

Cabe ao Festival desenvolver um programa ambiental, concentrando seus esforços na conservação dos recursos hídricos, energéticos e no gerenciamento dos resíduos sólidos, priorizando a minimização de impactos ambientais adversos. Para essas ações serem levadas adiante, é aconselhável a criação de um comitê ambiental, que deve ser estabelecido de forma que os colaboradores possam ajudar a programar, promover e manter a iniciativa ambiental do Festival. Os membros da equipe, como os demais colaboradores, deverão receber sistematicamente orientações e informações sobre a política ambiental do Festival, além de dados e as demais informações a serem socializados a outras secretarias da gestão municipal, em especial a Secretaria do Meio Ambiente e as escolas do município.

O programa ambiental do Festival deve ter benefícios positivos aos visitantes, colaboradores, expositores e à população local e, principalmente, à futura estabilidade do turismo na região. Observa-se que as pessoas vão a uma destinação turística para experimentar a beleza da região; esse atrativo está diretamente relacionado a um ambiente saudável, a um festival que assume a responsabilidade ambiental, que se torna agradável e que impressiona positivamente.

Além do objetivo de pesquisa acadêmica, este estudo é uma contribuição para a questão ambiental e social relacionada aos eventos turísticos e, mais especificamente, à comunidade do Município de Carlos Barbosa. Os dados obtidos durante a edição de 2007 auxiliam a organização, a administração e o planejamento do FESTIQUEIJO, como também de outros eventos dessa natureza.

Referências

- ABIVIDRO. *Associação Técnica Brasileira das Indústrias de Vidro*. Disponível em: <<http://www.abividro.org.br>>. Acesso em: 8 jun. 2008.
- ALVAREZ, M; CASTRONUOVO, E. *La cocina como patrimonio (in) tangible*. Buenos Aires: Comisión para la Preservación del Patrimonio Histórico Cultural de la Ciudad de Buenos Aires, 2002.
- AMARAL, R.C.M.P. *Festa “à brasileira”*: significados do festejar num país que “não é sério”. 1998. 387f. Tese (Doutorado em Antropologia) – Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8134/tde-21102004-134208/>>. Acesso em: 15 nov. 2007.
- AMBIENTEBRASIL. *Resíduos*. Disponível em: <<http://www.ambientebrasil.com.br/composer.php3?base=residuos/index.php3&conteudo=.residuos/reciclagem/aluminio.html>>. Acesso em: 8 jun. 2008.
- ANDRADE, R. O. B. de; TASCHIZANA, T.; CARVALHO, B. de. *Gestão ambiental: enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento*. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2002.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 10.004: resíduos sólidos – classificação*. Rio de Janeiro, 2004.
- _____. *NBR 13.591: Compostagem*. Rio de Janeiro, 1996.
- AZAMBUJA, M. S. A gastronomia enquanto produto turístico. In: GASTAL, Susana (Org.). *Turismo urbano: cidades, sites de excitação turística*. Porto Alegre: Ed. dos Autores, 1999.
- BARRETTO, M. *Turismo e legado cultural*. Campinas: Papirus, 2000.
- BENI, M. C. *Análise estrutural do turismo*. São Paulo. Editora: Senac. São Paulo, 2004.
- BEZERRIL JÚNIOR, P. *Caracterização quantitativa e qualitativa na cidade de São Paulo*. Saneamento Ambiental, São Paulo, v. 12, n. 77, p. 20-30, jun. 2001.
- BITEG. Borza Internazionale del turismo enogastronomico. *II turismo enogastronomico sarà il turismo del terzo millenio*. Disponível em: <<http://www.palacongressi.it/biteg/>>. Acesso em: 28 de ago. 2006.
- BONIN, A.; ROLIM, M.C.M.B. Hábitos alimentares: tradição e inovação. *Boletim de antropologia*, Curitiba, v. 4, n. 1, p. 75-90, jun.1991.
- BRADACZ, D. C. *Modelo de gestão da qualidade para unidades para o controle de desperdício de alimentos em unidades de alimentação e nutrição*. 2003. 173f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Alimentos) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/resumo.asp?5020>>. Acesso em: 11 ago. 2006.
- BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente. *Lei n. 6.938*, de 2 de setembro de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras

providências. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/index.cfm>>. Acesso em: 14 ago. 2006.

BRASIL. *Constituição Federal da República do Brasil* (1988). Ed. atual. em 2000. Brasília: Senado Federal Subsecretaria de Edições Técnicas, 2000. 393p. Disponível em: <http://planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Contitui%E7aohm#cfart225>. Acesso em: 17 ago. 2006.

_____. *Lei n. 9.795*, de 27 de abril de 1999. Lei de Educação Ambiental. Dispõe sobre a educação ambiental; institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/index.cfm>>. Acesso em: 14 ago. 2006.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Constituição da República Federativa do Brasil. *Art. 6º, Direitos Sociais*. Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 13 nov. 2006.

CABRALES, C. Queremos fazer papel, mas também queremos fazer a cabeça. *Ecos*, Porto Alegre, ano I, n. 2, p. 7-11, set. 1994.

CAMARGO, L. O de L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo).

CAMPESINO, A. *Las ciudades patrimonio de la humanidad: estrategias turísticas*. In: GOMEZ, Maronena. *Turismo urbano y patrimonio cultural: una perspectiva europea*. Sevilla: Diputación de Sevilla, 1998.

CARNEIRO, H. *Comida e sociedade uma história da alimentação*. Rio de Janeiro, Campus, 2003.

CASCUDO, L. da C. *História da alimentação no Brasil*. 3. ed. São Paulo: Global, 2004.

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

CEMPRE. *Vidros: o mercado para reciclagem*. Disponível em: <http://www.cempre.org.br/fichas_tecnicas.php?Ink=ft_vidro.php>. Acesso em: out. 2007.

CEMPRE. *Compromisso Empresarial para a Reciclagem*. Disponível em:

<http://www.cempre.org.br/fichas_tecnicas_papel_escritorio.php>. Acesso em: 22 jul. 2006.

CEMPRE. A reciclagem de alumínio e aço no Brasil. *CEMPRE INFORMA*, São Paulo, ano XI, n. 72, nov./dez. 2008.

CONSELHO NACIONAL DO MEIO AMBIENTE (CONAMA). Resolução n. 275, de 25 de abril de 2001. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF. 19 jun. 2001, Seção 1, página 80. Estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos, a ser adotado na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva. Disponível em: <http://www.recicla.ccb.ufsc.br/Doc/Conama_19062001.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2008.

CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, M. C. DE S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

CUNHA, J. D. Bons motivos para lembrar o Dia do Meio Ambiente. *Jornal Contexto*, Carlos Barbosa, p. 8-9, 6 jun. 2007.

D'ALMEIDA, M. L. O.; VILHENA, A. (Coord.). *Lixo municipal: manual de gerenciamento integrado*. 2. ed. São Paulo: Instituto de Pesquisas Tecnológicas – IPT/ Compromisso Empresarial para Reciclagem. CEMPRE, 2000.

DE CONTO, S. M. Conhecimento e cidadania. *Jornal Pioneiro*, Caxias do Sul – RS, p. 12-12, 25 mar. 2002.

DE CONTO, S. M. et al. Composição gravimétrica de resíduos sólidos domésticos: um estudo de caso. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS, 6., 2002, Gramado. *Anais...* Gramado (RS): ABES. Trabalhos Técnicos, 2002.

DE CONTO, S. M. Contabilidade ambiental. *Pioneiro*, Caxias do Sul, p. 3, 29 jan. 2004.

DE CONTO, S. M. et al. Geração de resíduos sólidos em meios de hospedagem: um estudo de caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM RESÍDUOS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ICTR 2004 E CICLO DE CONFERÊNCIAS SOBRE POLÍTICA E GESTÃO AMBIENTAL – NISAM 2004, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: ICTR, NISAM, 2005. 1 CD-ROM. p. 1238-1247.

DE CONTO, S. M. et al. Compostagem de resíduos sólidos em meios de hospedagem: prevenção de impactos ambientais em municípios turísticos. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2006. 1 CD-ROM.

DE CONTO, S. M. Resíduos sólidos: uma análise comportamental. In: SPAREMBERGER, R.F.L.; PAVIANI, J. (Org.). *Direito ambiental: um olhar para a cidadania e sustentabilidade planetária*. Caxias do Sul: Educs, 2006.

DEFERT, P. Tourisme et gastronomie. *Revue de Tourism* – Revista da association internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme (AIEST), St. Gallen, Suice, v. 42, n. 3, p. 7-8, 1987.

DUMAZEDIER, Jofre. *Lazer e cultura popular*. Trad. de M. de L. S. Machado. São Paulo: Perspectiva, 1976.

ESCALERA, J. *La fiesta en la ciudad contemporanea a partir del caso de Sevilla*. Ayuntamiento de Barcelona. Instituto de Cultura. Forum Barcelona Tradicio. Fiesta i Ciudad. Volumen I. El medol, Tarragona: Espanha, 1998.

EVANGELISTA, L. C. R. Ética ambiental: conceitos e preconceitos. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS, 3., 2002, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre: PUC, 2002. 1 CD-ROM.

FAGLIARI, G. S. *Turismo e alimentação: análises introdutórias*. São Paulo: Roca, 2005.

FERREIRA, A B. De H. *Novo dicionário da língua portuguesa*. 2. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FLANDRIN, J. L.; MONTANARI, M. *História da alimentação*. São Paulo: Estação Liberdade, 1998.

FRANCO, A. *De caçador a gourmet*. São Paulo: Senac, 2001.

- GÂNDARA, J. M. G. *La imagen de calidad ambiental urbana como recurso turístico: el caso de Curitiba*. 2001. 471f. Tese (Doutorado em Turismo e Desenvolvimento Sustentável) – Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Espanha. Gran Canaria, 2001. Disponível em: <<http://bdigital.ulpgc.es/digital/visualizar/propiedad.php?accion=tesis&id=187&vol=no>>. Acesso em: 23 out. 2006.
- GETZ, D. O evento turístico e o dilema da autenticidade. In: TEOBALD, W. F. (Org.). *Turismo global*. São Paulo: Senac, 2001.
- GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. B.; McINTOSH, R. W. *Turismo: princípios, práticas e filosofias*. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- GONÇALVES, L. C. *Gestão ambiental em meios de hospedagem*. São Paulo: Aleph, 2004.
- GREENPEACE. Brasil. *Face a face com a destruição: relatório Greenpeace sobre as companhias multinacionais madeireiras na Amazônia Brasileira*. Disponível em: <http://www.greenpeace.org.br/amazonia/face_destruicao.pdf>. Acesso em: ago. 2007.
- GREGSON, P. W. *Festival gastronômico: aspectos históricos, práticos e administrativos de um evento segmentado*. Barueri – S.P: Minha Editora, 2005.
- GÜNTHER, W. M. R. Minimização de resíduo. In: ENCONTRO NACIONAL DE LIMPEZA PÚBLICA – ABLP- 25 anos, 1998, São Paulo. *Anais...* São Paulo, 1998.
- HANDSZUH, H. F. Food and the quality of tourism. Regional Conference for Africa and Mediterranean. *Food Safety and Tourism*, p. 25-27, nov. 1991.
- HECK, M.; BELLUZZO, R. *Cozinha dos imigrantes: memórias & Receitas*. São Paulo: Melhoramentos, 1999.
- INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS. *Recursos florestais*. <<http://www.ibama.gov.br/recursosflorestais/areastematicas/desmatamento/>>. Acesso em: 15 jun. 2008.
- INSTITUTO PATRIMONIAL HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL. Patrimônio Imaterial, 1937. Disponível em: <<http://portal.iphan.gov.br>>. Acesso em: 28 abr. 2008.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisas de informações básicas municipais*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/municespportes/tabelas.php?codmun=0480&uf=43&descricao=Carlos%20Barbosa.php>>. Acesso em: 29 ago. 2008.
- KOTLER, P.; HAIDER, D. S.; REIN, I. *Marketing público: como atrair investimentos, empresas e turismo para cidades, regiões, estados e países*. São Paulo: Makron Books, 1994.
- KRIPPENDORF, J. *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. 3. ed. São Paulo: Aleph, 2003.
- LIMA, L. M. *Lixo: tratamento e biorremediação*. 3. ed. São Paulo: Humus, 1995.
- MACHADO, P. A. L. *Direito ambiental brasileiro*. 9. ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

- MAFFASIOLI, D.; ACCORSI, L. G.; CHIES, V. *Compêndio de geografia de Carlos Barbosa*. Carlos Barbosa: Contexto, 1993.
- MANDELLI, S. M. D. C. *Variáveis que interferem no comportamento da população urbana no manejo de resíduos sólidos domésticos no âmbito das residências*. 1997. 267f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1997.
- MARCELLINO, N. C. *Estudos de lazer: uma introdução*. Campinas: Autores Associados, 1996.
- MELÉNDEZ U. La revitalização de la cultura a través del turismo: las fiestas tradicionales como recurso del turismo cultural. *Turismo em Análise*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 43-59, nov. 2001.
- MELO NETO, F. P. *Criatividade em eventos*. São Paulo: Contexto, 2001.
- MORIN, E. *Terra pátria*. Porto Alegre: Sulina, 2002.
- MOURA, L. A. A. *Qualidade e gestão ambiental*. 3. ed. São Paulo: J. de Oliveira, 2002.
- NAGLE, E. C. *Potencial de minimização do material biodegradável de alimentação contido no resíduo sólido domiciliar em municípios da Região Metropolitana de Campinas*. 2004. 140f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2004. Disponível em: <<http://unicamp.br/anuario/2004/FEC/FEC-dissertacoesmestrado>>. Acesso em: 14 ago. 2006.
- PAULA, N. M. Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação. Célia M. M. D. (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- PELICIONI, M. C. F. Fundamentos da educação ambiental. In: PHILIPPI JÚNIOR, A.; ROMERO, M de A.; BRUNA, G. C. (Ed.). *Curso de gestão ambiental*. São Paulo: Manole, 2004. cap.13.
- PEREIRA NETO, J. T.; LELIS, M. P. N. Variação da composição gravimétrica e potencial de reintegração ambiental dos resíduos sólidos urbanos por região fisiográfica no Estado de Minas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL – ABES, 20., 1999, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro, 1999. p. 1709-1716.
- POVINELLI, J.; GOMES, L. P. Caracterização física dos resíduos sólidos urbanos da cidade de São Carlos – SP – Brasil. *Revista de Engenharia Sanitária e Ambiental*, São Leopoldo-RS: Unisinos, ano III, n. 2, p. 63-68, 1991.
- POLÁČEK, M. *Eating habits of czechoslovak population and gastronomy as a tourism motivation*. *Revue de tourism* – Revista da Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme (AIEST), St. Gallen, Suíça, v. 41, n. 4, p. 22-25, 1986.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE CARLOS BARBOSA. *Dados do município*. Disponível em: <<http://www.carlosbarbosa.rs.gov.br/cidade.php>>. Acesso em: 15 ago. 2008.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE CARLOS BARBOSA. Lei municipal n. 1.963, de 6 abril de 2006. *Plano diretor urbano*. Disponível em: <<http://www.carlosbarbosa.rs.gov.br/novo/legislacao/PLANO%20DIRETOR%20DE%.doc>>. Acesso em: 15 ago. 2008.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CARLOS BARBOSA. Lei orgânica do município. Disponível em: <<http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/forpgs/orglaw.pl?city=Carlos%20Barbosa&state=RS&prefeitura=1>>. Acesso em: 19 de ago. 2008.

PROENÇA, R. P. C. *Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva*. Florianópolis: Insular, 2000.

PROGRAMA NACIONAL DO PATRIMÔNIO IMATERIAL. Instituído pelo Decreto n. 3.551, de 4 de agosto de 2000. Disponível em:

<<http://portal.iphan.gov.br/portal/montarDetalheConteudo.do?id=12689&sigla=Institucional&retorno=detalheInstitucional>>. Acesso em 28 abr. 2008.

REINHARDT, J. C. *O pão nosso de cada dia: a padaria América e o pão das gerações curitibanas*. 2002. 178f. Dissertação (Mestrado em História) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2002. Disponível em:

<<http://www.historiadaalimentacao.ufpr.br/pesquisas/pesquisas.html>>. Acesso em: 15 ago. 2007.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual de Meio Ambiente. *Decreto n. 38.356*, de 1º de abril de 1998. Aprova o regulamento da Lei n. 9.921, de 27 de julho de 1993, que dispõe sobre a gestão de resíduos sólidos no Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www.sema.rs.gov.br/sema/html/decrest.htm>>. Acesso em: 18 ago. 2006.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual de Meio Ambiente. *Decreto n. 23.082*, de 26 de abril de 1974. Institui a Política Estadual de Proteção Ambiental, organiza sob a forma de sistema as atividades de proteção do Meio Ambiente e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.sema.rs.gov.br/sema/html/decrest.htm>>. Acesso em: 18 ago. 2007.

SANTOS, R. J.; PIRETE, M. J. Espaço rural e as perspectivas para o turismo de eventos. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES E BACHARÉIS DE TURISMO, 20., 2000, Natal. *Anais...* Natal, 2000, p. 75-87.

SANTOS, J. L. dos. *O que é cultura*. São Paulo: Brasiliense, 1983.

SCHLÜTER, R. G. *Gastronomia e turismo*. São Paulo: Aleph, 2003. (Coleção ABC).

SCHVARTSMAN, S. *Produtos químicos de uso domiciliar: segurança e riscos toxicológicos*. São Paulo: Almid, 1980.

SLOAN, D. *Gastronomia, restaurantes e comportamentos do consumidor*. Barueri: São Paulo, 2005.

TAGUCHI, G.; ELSAYED, A.; HSIANG, T. *Engenharia de qualidade em sistema de produção*. São Paulo: McGraw Hill, 1990.

TAGUCHI, V. Lixo orgânico = fertilizante. *Revista Escala Rural*, São Paulo, ano 3, n. 9, p. 26-31, jun. 2001.

TEIXEIRA, S. M. F. et al. *Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição*. São Paulo: Ateneu, 1990.

TENAN, I. P. S. *Eventos*. São Paulo: Aleph, 2002.

TETRA PAK. *A embalagem e o ambiente*. Política da tetra pak. Monte Mor. Disponível em: <<http://www.tetrapak.com.br>>. Acesso em: 8 ago. 2008.

TRIGO, L. G. G. *A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. São Paulo: Papirus, 2000.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO), 1989. *Cultura: áreas temáticas, patrimônio imaterial*. Disponível em: <<http://www.brasilia.unesco.org/areas/cultura/areastematicas/patrimonioimaterial>>. Acesso em: 13 mar. 2008.

VALLE, C. E. *Qualidade e gestão ambiental*. 5. ed. São Paulo: Senac, 2004.

VELLOSO, R. Comida é o que não falta. *Super Interessante*, São Paulo, n.174, p. 48-51, 2002.

VIANA, A. L. B. Gestão de eventos no turismo: abordagem além da econômica. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 2., 2004, Caxias do Sul. *Anais...* Caxias do Sul: UCS, 2004. 1 CD- ROM.

WELLS, C. *Caderno de reciclagem 2: o papel da prefeitura*, 3.ed. São Paulo: CEMPRE – Compromisso Empresarial Para Reciclagem, 1997.

LINHA DE PESQUISA I

Dissertações orientadas pelo Prof. Dr. Airton da Silva Negrine

1 A hospitalidade sob o olhar do hóspede nos espaços
do hotel

A HOSPITALIDADE SOB O OLHAR
DO HÓSPEDE NOS ESPAÇOS DO HOTEL

Inês Machado Przybylski*
Airton da Silva Negrine**

Resumo da Dissertação de Mestrado defendida em 12 de setembro de 2008

Banca: Prof. Dr. Airton da Silva Negrine – presidente (Universidade de Caxias do Sul); Prof. Dr. Mario Carlos Beni (Universidade de São Paulo); Prof. Dr. Luiz Antônio Rizzon (Universidade de Caxias do Sul) e Prof. Dr. Carlos Honorato Schuch Santos (Universidade de Caxias do Sul).

<http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2008-09-26T114815Z-223/Publico/Dissertacao%20Ines%20Machado%20Przybylski.pdf>

* Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul (UCS/2008).

** Doutor em Filosofia e Ciências da Educação pela Universidade de Barcelona/Espanha (B). Professor, orientador e pesquisador no Mestrado em Turismo (UCS).

A discussão sobre hospitalidade é relativamente recente. Faltam dados para conceituá-la, ou conceitos para explicá-la, o que torna a hospitalidade um tema ainda em aberto. Contextualizar hospitalidade, descobrir suas nuances, seus valores reais e simbólicos pode não somente aproximar um conceito que venha a ser aceito por todos, mas descobrir caminhos que tragam a hospitalidade para o seio das discussões do turismo e da hotelaria, como algo simples, natural, humano e, talvez, mais apartado de um conceito mercantilista. O desenvolvimento da presente pesquisa propiciou a oportunidade de averiguar a prática da hospitalidade em um meio de hospedagem, na qual aparece bem-demarcada a ocorrência das duas linhas de pensamento, ou teorias, apontadas pelos estudiosos do tema: a hospitalidade comercial, dos estudiosos ingleses, e a hospitalidade de cunho humanístico, sagrada, dos estudiosos franceses. Foi possível perceber a alternância das duas linhas teóricas, presentes nas práxis dos profissionais, nos serviços oferecidos e nos encontros para qualificação profissional, nos quais o tema era a hospitalidade. Um exemplo de hospitalidade, que exige remuneração, sim, mas que não deixa jamais de demonstrar seu lado sagrado, na forma de receber e relacionar-se com o hóspede.

Neste estudo, o desafio foi responder à seguinte questão: *A percepção do hóspede com respeito à hospitalidade está relacionada ao contato humano decorrente do atendimento dos colaboradores que prestam serviços nos diferentes espaços do hotel?*

Existe uma lacuna em termos de produto de pesquisa sobre o tema hospitalidade, principalmente no que tange a empresas hoteleiras. Se forem considerados os trabalhos que tratam da opinião dos hóspedes sobre o tema hospitalidade, a lacuna é ainda maior. A falta de informações pertinentes ao tema, oriundas de pesquisas acadêmicas, leva a pensar que o fazer hoteleiro, em muitas circunstâncias, ainda se processa de forma empírica, sem sustentação científica. Logo, a pesquisa

teve como norte conhecer e analisar a percepção do hóspede sobre a hospitalidade, em relação aos serviços prestados em instituição hoteleira.

O Grande Hotel Dall'Onder foi o cenário do estudo; classificado como hotel de lazer, padrão quatro estrelas, é considerado referência na hotelaria da Região da Uva e Vinho e no Estado do Rio Grande do Sul. Respeitado pela concorrência, é tido como modelo na arte de receber e encantar o hóspede, seja pela oferta de produtos e serviços, seja pela estrutura e decoração dos seus espaços. Possui 265 apartamentos distribuídos em cinco categorias: executivo, luxo, luxo superior, suíte e suíte presidencial. Todos são equipados com televisão a cabo, telefone, mesa de trabalho, som, minibar, ar-condicionado ou calefação. Algumas unidades dispõem de banheira, minicozinha e sacada, internet com conexão a cabo e/ou *wireless*.

Utilizou o método descritivo apontado por Bravo (1996), como uma perspectiva de descrição analítico-sintética, uma vez que se estudou a realidade distinguindo e separando partes, os elementos mais simples, para compreender o todo. Feito isso, procurou-se logo unir e recompor os elementos separados, obtendo uma visão global do conjunto e das relações estruturais entre seus elementos. O paradigma adotado foi do tipo quanti-qualitativo, uma vez que a quantificação dos dados sobrepõe-se às informações produzidas pelos instrumentos de coleta de informações.

No processo de coleta de dados e informações, utilizou-se um questionário no qual constava nome, *e-mail* e telefone do respondente; seis questões pertinentes ao perfil socioeconômico; 14 questões pertinentes à percepção da hospitalidade pelo hóspede. Das 14 questões, as 12 primeiras foram questões fechadas que receberam tratamento estatístico de variação percentual; e duas questões abertas. As questões abertas foram analisadas do ponto de vista qualitativo. No primeiro momento, foi feita uma listagem de todas as 141

respostas das questões 13 e 14. Após selecionadas as *unidades de significado*, foram agrupadas nas seguintes categorias de análise: A) *Sentido e significado da hospitalidade*; B) *Espaços de hospitalidade*; C) *Ações que caracterizam a hospitalidade*. No dia 1º de dezembro de 2007, os questionários foram distribuídos nas 265 Unidades Habitacionais do Dall'Onder Grande Hotel. Mesmo que, na Unidade Habitacional, estivesse um casal, somente um questionário foi disponibilizado, sendo que nesse dia mesmo os questionários foram recolhidos.

É pertinente informar que, nos mês de dezembro de 2007, o Grande Hotel Dall'Onder recebeu 9.721 hóspedes que permaneceram em média entre dois a três dias. Esse movimento gerou um total de 4.926 diárias no mês da coleta de dados, que fez uma taxa média de ocupação de 59,96% da capacidade instalada. O total de questionários respondidos pelos hóspedes foi de 141. Portanto, a descrição e análise, interpretação e discussão das informações das duas questões abertas foram feitas a partir das respostas obtidas no questionário.

A descrição e análise dos resultados aponta que, dentre os que responderam à questão: "Encontra-se hospitalidade somente quando existem pessoas em determinados espaços desse hotel?", 16 % "concordam plenamente" e 21% "concordam". Num total de 37%, os sujeitos pesquisados concordam que "encontra-se hospitalidade somente quando existem pessoas em determinados espaços do hotel". Ao passo que 18% "concordam parcialmente" e 38% "não concordam" com a afirmação. Portanto, 56% dos sujeitos responderam negativamente à questão, pois percebem a hospitalidade mesmo sem a presença dos profissionais atuantes, responsáveis pelo atendimento. Pode-se inferir que os respondentes estejam pensando também em outros hóspedes e não somente quanto a colaboradores do hotel. Esses 56% demonstram perceber a hospitalidade mesmo sem a presença de qualquer pessoa em determinado espaço.

Quando questionados se existiria a hospitalidade mesmo na ausência de pessoas, 43% dos respondentes disseram que “concordam plenamente” e 28% responderam que “concordam”. Portanto, 61% dos sujeitos pesquisados concordam com a afirmação: “Encontra-se hospitalidade nos espaços, mesmo que ali não tenha pessoas.” Entre os outros respondentes, 14% assinalaram que “concordam parcialmente”, e 6% “não concordam” que se encontra hospitalidade nos espaços mesmo que ali não tenha pessoas. Treze pessoas, ou 9%, não responderam à questão. Portanto, a partir das questões B11 e B12 pode-se inferir que os sujeitos hospedados no Grande Hotel Dall’Onder, no mês de dezembro de 2007, apontaram que percebem hospitalidade nos espaços que não mantêm um profissional atuando nas 24 horas do dia. Dessa forma, mesmo um espaço vazio, em termos de pessoas, pode denotar hospitalidade.

A questão b14 do questionário trazia a seguinte questão: “Em sua opinião, quais os aspectos relevantes que caracterizam a hospitalidade em um hotel?” Dos 141 sujeitos pesquisados, 31 não responderam à questão. Logo, a análise desse quesito ficou restringida a 110 questionários, que foram analisados a partir das seguintes categorias: a) sentido e significado da hospitalidade; b) espaços de hospitalidade; c) ações que caracterizam a hospitalidade.

Dentro do “sentido e significado da hospitalidade”, foram significativas as respostas que se referem ao bem-receber, ao bom atendimento, como aspecto relevante que caracteriza a hospitalidade em um hotel. A partir da interpretação das informações, pode-se inferir que os respondentes relacionam a hospitalidade ao bem-receber alguém. Outro aspecto que mereceu destaque, na análise das questões qualitativas, refere-se à relação que o hóspede faz das atitudes de gentileza e a cordialidade, como uma forma do receber hospitaleiro.

Muitas palavras foram utilizadas pelos hóspedes para caracterizar a hospitalidade, que, ao serem analisadas, deixam ver a relevância de aspectos humanos (intangíveis), ligados ao tema hospitalidade, como: simpatia, calor humano, atenção ao hóspede, alegria e satisfação profissional, educação, boa vontade e respeito pelo hóspede. Como síntese se pode inferir que, para os sujeitos pesquisados, o sentido e o significado da hospitalidade estão ligados às atitudes dos funcionários nas relações que estabelecem com os hóspedes.

Dentro da categoria “espaços de hospitalidade”, os respondentes apontaram aspectos de *higiene, limpeza e organização* do hotel como um todo, sendo que *conforto* também apareceu como aspecto relevante nessa categoria. É oportuno destacar que, pelo marketing dos empreendimentos hoteleiros, a variável conforto está relacionada a algo a mais que o hotel oferece ao hóspede. Os aspectos tangíveis foram destacados como relevantes e pertinentes a hospitalidade em um hotel.

A pesquisa também colocou de manifesto que um número significativo dos respondentes dá importância para a qualidade do atendimento que recebem e o relacionam com hospitalidade. Nesse caso, os aspectos intangíveis sobrepõem aos aspectos arquitetônicos e de estrutura física, embora esses fossem referenciados como elementos considerados na escolha do hotel pelo hóspede.

Quanto à categoria de “ações que propiciam a hospitalidade”, os hóspedes apontaram alguns serviços prestados, ou que gostariam que fossem prestados. Destacaram, por exemplo, o *bom preparo técnico e o treinamento profissional* como aspectos relevantes. Nessa categoria de análise, foi possível perceber que unidades de significado como: tratamento diferenciado e sentir-se como em sua própria casa são atributos da hospitalidade. Mereceu destaque também dos respondentes, com relação às ações, aos shows variados que animam as noites no hotel e o serviço de buffet como elementos relevantes de satisfação do hóspede.

Todavia, a ausência de condução disponibilizada pelo hotel para levar o hóspede ao centro da cidade, apareceu como um serviço que deveria ser oferecido, bem como a instalação de terminal de Banco 24 horas; instalação de ar-condicionado em todas as unidades habitacionais e locais diferenciados para servirem o café matinal. Essas foram as solicitações extraídas dos questionários, como “ações que faltam para caracterizar a hospitalidade”, no hotel-cenário do estudo.

Finalmente, como síntese do estudo realizado, ficou evidente que a percepção do hóspede, com respeito à hospitalidade está relacionada à qualidade das relações interpessoais, ao contato humano decorrente do atendimento dos colaboradores que prestam serviços nos diferentes espaços do hotel. Todavia, é possível analisar essa questão a partir de dois olhares.

Primeiro, aquilo que se refere ao atendimento e à receptividade, portanto presencial, que não pode ser um atendimento qualquer, mas um atendimento com qualidade, baseado em treinamentos e capacitação, que deem aportes técnicos e segurança às ações de profissionais que prestam serviços à empresa. Unido a essa preparação técnica, aspectos humanos em geral, como simpatia, bons modos, gentileza, educação e, principalmente, vontade de servir, ajudam. Quando essas condutas não se fazem presentes nas atitudes dos colaboradores, a visão de hospitalidade fica comprometida. Portanto é relevante refletir sobre as palavras de Tellfer (2004) quando diz: Hospitalidade é a vontade de ser hospitaleiro, representando a pessoa do anfitrião, do dono da casa que recebe seu visitante de braços abertos, com visível felicidade.

Segundo, é o que se refere que “alguém preparou o espaço”, como um contato humano, decorrente do atendimento dos colaboradores, mas numa situação não presencial. O hóspede percebe que o anfitrião pensou nas possíveis necessidades de seu visitante e preparou com cuidado todos os espaços, objetos que o visitante vai usar, a fim de lhe trazer

não somente a satisfação pelo serviço que paga, mas, sobretudo, por tudo aquilo que desperta suas modalidades perceptivas (visão, audição, tato, olfato e gustação).

As contribuições que a pesquisa produziu devem ser lidas e refletidas com ponderação e relatividade, considerando as limitações do cenário e dos hóspedes estudados, mas, se merecer a atenção de gestores hoteleiros, poderá contribuir para ampliar a hospitalidade nos ambientes por eles geridos.

Referências

- ABREU, Vladimir Amâncio. Planejamento e gestão estratégica em hospitalidade comercial: enfoque conceitual. In: DENKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- AUON, Sabah. *A procura do paraíso no universo do turismo*. Campinas, SP: Papirus, 2001. (Coleção Turismo).
- AVENA, Biagio M. *Turismo, educação e acolhimento: um novo olhar*. São Paulo: Roca, 2006.
- BARRETTO, Margarita. *Manual de iniciação ao turismo*. Campinas, SP: Papirus, 2003. (Coleção Turismo).
- BATISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). *Hospitalidade, reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.
- BRAVO, R. Sierra. *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid: Paraninfo, 1996.
- CAILLÉ, Alain. *Antropologia do dom: o terceiro paradigma*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- CAMARGO, Luiz Otávio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo).
- _____. *Os domínios da hospitalidade*. In: DENKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. *Administração hoteleira*. Caxias do Sul: EducS, 2003.
- _____. *Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CHON, Kye-Sung (Kaye); SPARROWE, Raymond T. *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- DE LA TORRE, O. *El Turismo, Fenómeno Social*. México: Fondo de Cultura Económica, 1992.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). *Hospitalidade, reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.
- FERRUCCI, Piero. *A arte da gentileza: as pessoas mais gentis são mais felizes e bem sucedidas*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- GUERRIER, Yvonne. *Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes: uma perspectiva internacional*. São Paulo: Futura, 2000.
- GOLDENBERG, Miriam. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. Rio de Janeiro: Record, 1999.

- GRINOVER, Lucio. *Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado*. In: DIAS, Cecília Maria de Moraes (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2003.
- LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. (Org.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole, 2004.
- MAUSS, Marcel. *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: Cosac&Naify, 2003.
- MICHAELIS. *Dicionário escolar da língua portuguesa*. São Paulo: Melhoramentos, 2002.
- PETROCCHI, Mario. *Hotelaria: planejamento e gestão*. São Paulo: Futura, 2002.
- PIMENTA, Maria Alzira. *Gestão de pessoas em turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação*. Campinas: Alínea, 2006.
- RAMOS, Silvana Pirillo. *Hospitalidade e migrações internacionais: o bem receber e o ser bem recebido*. São Paulo: Aleph, 2003.
- SEIDOUX, J.; CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. P. XII.
- SILVA, Fernando Brasil da. *A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria: entender o cliente e atender com eficácia*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- TEIXEIRA, Elder Lins. *Gestão da qualidade em destinos turísticos*. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2002.
- WALKER, John R. *Introdução à hospitalidade*. São Paulo: Manole, 2002.

SITES PESQUISADOS

- <www.abih.com.br/principal/classificacao/regulamento_geral.php>.
- <[www.geocities.com/athens/4539/odisséia.html](http://www.geocities.com/athens/4539/odiss%C3%A9ia.html)>. Acesso em: 2 nov. 2006.
- <[www.nomismatike.hpg.ig.com.br/mitologia/odisséia.html](http://www.nomismatike.hpg.ig.com.br/mitologia/odiss%C3%A9ia.html)>. Acesso em: 2 nov. 2006.
- <www.dallondergrandehotel.com.br>. Acesso em: 2 jan. 2008.
- <www.guiabento.com.br>. Acesso em: 2 fev. 2008.
- <www.planejamentoturistico.com.br>. Acesso em: 27 mar. 2007.