

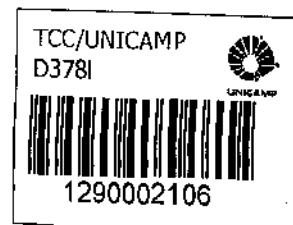
TCC/UNICAMP
D378I
2106 FEF/599

Mônica Delgado

Lazer nos Hotéis

Departamento de Lazer
Faculdade de Educação Física
UNICAMP
1998

Mônica Delgado



Lazer nos Hotéis

Monografia apresentada
como exigência parcial para
obtenção do título de
Bacharel em Recreação e
Lazer, sob a orientação da
Profa. Dra. Heloísa Helena
Baldy dos Reis

Faculdade de Educação Física
UNICAMP
1998

**Dedico este trabalho aos meus pais e aos
profissionais da área de Lazer.**

Agradecimentos

Agradeço aos meus colegas de classe pela força e paciência de ouvir várias vezes a mesma coisa;

A amiga Heloísa Reis pela orientação tranqüila e pelo estímulo;

Aos meus amigos hospedes do Hotel Vale das Águas por me mostrarem o quanto é gostoso e gratificante o trabalho em hotel;

Aos meus companheiros de trabalho pela alegria e convivência agradável, além do aprendizado de muitas coisas: Tuim, Babalu, Edmur, Buke, Du, Evandro, Luizão;

Ao Sergio Chris pela paciência com o mau humor e a falta de tempo devido a monografia e ao hotel;

A todos que de alguma forma me ajudaram e me deram força.

Sumário

Introdução	01
Capítulo I Sobre o Lazer	03
Capítulo II Falando de Turismo	10
Capítulo III Não Esquecendo a Hotelaria	16
Capítulo IV Os Animadores Sócio-Culturais	24
Capítulo V Uma Possível Atuação de Lazer nos Hotéis	29
Referências Bibliográficas	33

Introdução

O interesse por este assunto surgiu quando, depois de já trabalhar há dois anos num hotel fazenda, me deparei com as teorias do lazer, estudadas no Bacharelado de Recreação e Lazer da Faculdade de Educação Física da UNICAMP. Comecei a observar que, na maioria das vezes, o trabalho realizado pelos “profissionais” desta área não estava embasado nessas teorias, e que essa relação poderia acontecer, melhorando a sua atuação e o nível das atividades oferecidas.

A justificativa deste trabalho se dá pelo grande crescimento da procura das pessoas pelos hotéis que oferecem, dentre os seus serviços, o lazer. Outra justificativa é a pequena produção acadêmica na área de lazer em hotéis, pois este é um campo de trabalho emergente, necessitando ser estudado para que se possa ter uma melhor qualificação dos profissionais, que necessitam acompanhar a exigência crescente do mercado de trabalho e dos clientes, por um lazer de melhor qualidade.

Os setores de lazer e turismo foram os que mais cresceram na década de 90. E, juntamente com estes setores, ocorre um aumento da rede hoteleira, e dentro desta, o oferecimento do serviço de lazer. Então, está surgindo um novo mercado de trabalho para os profissionais que atuam na área de Educação Física e Lazer, e a produção acadêmica deveria crescer também, devido a importância que o Lazer vem tendo nesse final de século.

O objetivo deste trabalho monográfico foi o de sugerir uma possível atuação dos profissionais de lazer que atuam nos hotéis que oferecem esse tipo de serviço, e como as atividades de lazer podem acontecer, embasadas nas teorias do lazer.

A metodologia utilizada foi revisão bibliográfica das temáticas principais, seguida de uma análise contextual dos textos para a posterior redação dos capítulos (Severino, 1990).

No primeiro capítulo foi visto as possíveis definições das teorias e funções do lazer, seus equipamentos, e suas relações com o turismo e a hotelaria.

No segundo capítulo foi necessário conhecer as trajetórias históricas do turismo e da hotelaria, assim como as suas definições, os seus conceitos e suas classificações, que tipos de serviços oferecem, para podermos explicitar dentro deles o de lazer.

Para que o lazer aconteça dentro dos hotéis ou em qualquer outro local, os animadores culturais são imprescindíveis, e também foram explicitados no terceiro capítulo.

Um capítulo final foi reservado para a sugestão de atuação dos profissionais e das atividades desenvolvidas.

CAPÍTULO I- SOBRE O LAZER

Lazer era, e ainda é para muitas pessoas, sinônimo de preguiça, supérfluo, de não fazer nada, de não trabalhar, de viver na ociosidade, sendo sempre colocado como oposição ao trabalho. Começou a ter importância após a Revolução Industrial, com o início da chamada “sociedade industrial” (Marcellino, 1996a). O termo lazer é usado hoje indiscriminadamente, e está quase sempre associado aos eventos de massa e ao esporte, onde qualquer atividade física é lazer. Outro fator que auxilia à essa compreensão equivocada é o fato de ser uma palavra relativamente nova no nosso vocabulário, o que ainda traz muitas confusões devido aos diferentes significados que lhe é dado. Além disso, é comum a associação do lazer com experiências individuais vivenciadas, reduzindo o conceito a visões parciais (Marcellino, 1990a).

Existem muitas definições para lazer, sendo que a maioria delas ou enfatiza o aspecto tempo ou o aspecto atitude. Quando se enfatiza o tempo, liberado do trabalho ou tempo livre, pode ocorrer confusões, pois uma pessoa pode fazer mais de uma atividade ao mesmo tempo, além de nunca estar realmente livre. Sendo assim, seria melhor adotar a nomenclatura de tempo disponível. Quando se enfatiza o aspecto atitude, o equívoco pode acontecer quando se analisa a relação entre o sujeito e a atividade vivenciada, ou seja, a satisfação que essa atividade lhe proporciona (Marcellino, 1990a). Atualmente existe uma tendência a adotar os conceitos que associam o lazer aos aspectos tempo e atitude, pois se estudarmos as

atividades de lazer olhando só o aspecto tempo ou só a atitude, estaremos cometendo equívocos na sua compreensão. Não podemos também, desvinculá-lo como componente da cultura historicamente situada, analisando-o de forma isolada, o que também gerará problemas na sua compreensão. (Marcellino, 1992)

Para o sociólogo Joffre Dumazedier (1973) lazer é um:

“... conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se, recrear-se e entreter-se ou ainda para desenvolver sua formação desinteressada, sua participação social voluntária, ou sua livre capacidade criadora, após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais” (p.34).

Já para Renato Requixa (1980), o lazer é uma: “... ocupação não obrigatória, de livre escolha do indivíduo que a vive, e cujos valores propiciam condições de recuperação ossomática e de desenvolvimento pessoal e social” (p.35).

Segundo a visão de Bramante (1997),

“... após a década de 1970, os conceitos de lazer têm gravitado em torno de três eixos básicos: do tempo de não – trabalho, do espaço de sua vivência e da atitude do indivíduo. ... O lazer, portanto, se consubstancia na experiência lúdica resultante dessas três variáveis” (p.124)

Marcellino (1990a) entende o lazer “... como a cultura – compreendida no seu sentido mais amplo – vivenciada (praticada ou fruída) no “tempo disponível”. O

importante, como traço definidor, é o caráter “desinteressado” dessa vivência..” (p.31).

Adotarei o conceito de lazer de Marcellino, lembrando que esse autor também se utiliza da definição de Dumazedier citada acima.

O lazer possui valores, que devem ser respeitados e estimulados. É o que chamamos de 3D's, compreendendo: descanso, divertimento e desenvolvimento pessoal e social, sendo que esse último item nem sempre é privilegiado nas atividades de lazer (Marcellino, 1996b).

Também é permeado por outros valores, e para seu entendimento, se estuda as suas abordagens, chamadas de funcionalistas. Funcionalistas porque são conservadoras e querem manter a paz e a ordem social (Marcellino, 1990a). São elas:

- romântica, que realça os valores da sociedade tradicional através da lembrança do passado;
- moralista, que é o lazer como gerador de valores suspeitos, negativos, que quebram a paz e a ordem existentes;
- compensatória, onde o lazer compensa a insatisfação e alienação produzidas pelo trabalho;
- utilitarista, onde o lazer serve para a reposição da força de trabalho.

Requixa ressalta que nas atividades de lazer não há somente valores funcionalistas, destacando também os valores de desenvolvimento pessoal e social no lazer (in Marcellino, p.39, 1990a).

O lazer também possui conteúdos culturais, que são baseados em áreas de interesse, ignorados, na maioria das vezes, pelos profissionais dessa área. Eles são divididos para que se tenha uma melhor compreensão nos seus estudos, mas uma atividade não necessariamente possui um conteúdo só, mas tem uma predominância de algum deles. Existem seis conteúdos culturais do lazer: o físico/esportivo, que são as práticas esportivas, o passeio, a ginástica e todas as atividades onde o que prevalece é o movimento; o manual, onde se destaca a capacidade de manipulação, para transformar objetos ou lidar com a natureza; o intelectual, onde se busca o contato com o real, com o racional; o artístico, que é o imaginário, o sentimento; o turístico, onde se tem a quebra da rotina e a busca do novo, do desconhecido, e o social, onde o que predomina é o relacionamento (Marcellino, 1990a).

O lazer é um veículo de educação, educação para e pelo lazer. Como veículo de educação, temos que considerar as suas potencialidades para o desenvolvimento social e pessoal dos indivíduos. A educação para o lazer consiste numa prática positiva das atividades, onde é necessário um estímulo, uma aprendizagem para se ter a passagem de um nível mais simples para um mais complexo, crítico e criativo (Marcellino, 1990a).

É importante ressaltar que as pessoas devem escolher as atividades de lazer de acordo com os seus interesses, e que essas atividades o contemplem como um todo. Essa possibilidade de escolha e o caráter desinteressado dessa prática são marcas do lazer. E para que isso aconteça, as pessoas têm que conhecer um grande número de atividades, que envolvam todos os conteúdos culturais. Para tal, é

necessário se ter profissionais qualificados e capacitados (animadores sócio-culturais), que estimulem e orientem às pessoas para que elas possam fazer suas opções adequadas aos seus interesses, formando indivíduos críticos e criativos.

Quando se fala em lazer, surgem os locais em que ele pode ser realizado, e esses locais são divididos em equipamentos específicos e equipamentos não específicos de lazer (Marcellino, 1996b).

Os equipamentos específicos são caracterizados de acordo com a população que o frequenta, juntamente com os interesses que podem ser desenvolvidos nele e com a sua dimensão. São eles:

- microequipamento específico: é um equipamento de uma pequena cidade ou de um bairro de uma grande cidade. Possui dimensão pequena e atinge um único interesse do lazer, sendo que os seus frequentadores são restritos e tem interesses bem definidos;
- equipamentos médio de polivalência dirigida: atende a uma grande população, de interesses variados. São os centros culturais, que possuem instalações que abrangem quase todos os interesses do lazer;
- macro - equipamentos polivalentes: atinge muitas pessoas e atende os mais diversos interesses do lazer. Tem como característica o verde e a natureza;
- equipamentos de turismo social: podem ser urbanos (recepção de turistas) e não – urbanos (pousadas, camping,...).

Os equipamentos não específicos são aqueles que não foram construídos com a intenção de ocorrência do lazer, mas que servem para tal. O lar, a casa, é o

principal equipamento não específico, pois grande parte das pessoas passa o seu tempo disponível para o lazer dentro das suas casas, apesar de que uma grande maioria não possui condições decentes de moradia, e conseqüentemente, de lazer. Outro equipamento não específico são os bares. Nos bares ocorre um ponto de encontro, e pode ocorrer outras atividades paralelas, como exposições. O que acontece é que ainda existe um preconceito em relação aos bares, além de muitas vezes eles serem substituídos por lanchonetes ou fast foods, que não estimula a convivência. A escola também se enquadra aqui. Possuem normalmente grande espaço físico que pode atender a diversos interesses, sendo que não funcionam aos finais de semana e nas férias, ficando ociosas. Isso porque a comunidade não está acostumada a freqüentar a escola com o intuito de lazer, e nem sabe como isso pode acontecer, além de não ter essa consciência, o que pode trazer danos a escola. O último equipamento não específico são as ruas, e hoje já é mais comum vermos as ruas de lazer.

Na década de 90, o setor de entretenimento foi o que mais cresceu e tende a crescer, juntamente com o lazer e o turismo. Hoje, o setor terciário (comércio, finanças, transportes, saúde, educação, publicidade e propaganda, administração pública e privada, comunicação, artes e cultura, lazer e turismo...) é o que mais abriga a população economicamente ativa, empregando um grande contingente de pessoas, principalmente os profissionais da área de Educação Física, Artes Plásticas e Artes Cênicas (Trigo, 1996).

O lazer pode implicar em ruptura e contradição da vida cotidiana, onde o trabalho e a vida familiar estão excluídos (Oliveira,1997). Para que esse lazer se realize de forma agradável, um leque amplo de atividades vem sendo oferecido para que a população possa usufruir o seu tempo de lazer, seja ele o final do dia , o fim de semana ou as férias. Desde pacotes de viagens à teatro, shows, cinemas, parques, parques temáticos (que são parques que possuem um tema apenas, por exemplo, um parque só de montanha russas), lazer nas empresas, caminhadas ecológicas, esportes radicais, jogos, hotéis de lazer, etc., tudo isso com uma variedade grande de preços e qualidade.

O lazer também tem sido utilizado como um excelente veículo de marketing para a venda de qualquer produto: apartamentos, cigarros, carros, casas, roupas, jornais, cidades, etc.

Isso não quer dizer que, devido a esse crescimento, o lazer ainda não seja visto com olhos preconceituosos por muitas pessoas. Muito menos, que as pessoas saibam o seu real significado, e o que ele pode oferecer. Ainda ouvimos que o lazer não é prioridade para a população menos favorecida economicamente porque ela não possui nem as necessidades básicas, ou seja, o lazer não seria uma necessidade humana, ou seria apenas das classes mais favorecidas (Bruhns, 1997).

No próximo capítulo irei falar sobre o turismo, que é um dos conteúdos culturais do lazer, para podermos entender um pouco mais sobre ele, além de mostrar sua relevância nesse estudo.

CAPÍTULO II - FALANDO DE TURISMO

Turismo é uma opção de lazer, e como tal estaria dentro de uma cultura, portanto:

“cultura > lazer > turismo”(Barreto, 1991, p.51).

O turismo deve ser visto como uma atividade humana, e deve, assim como o lazer, ser parte essencial da vida (idem). Para Trigo (1996), “toda a atividade turística é lazer mas nem todo o lazer é turismo”(p.11), mas lazer e turismo são atividades complexas e entrelaçadas.

Hoje existem muitos estudos sobre turismo no Brasil, mas a maior parte deles são puramente técnicos, sendo que Fuster (1974) atenta para o fato de que o ensino e a pesquisa são fundamentais para o turismo. E não se pode menosprezar a sua importância, bem como a sua influência econômica, política e cultural (Trigo, 1993). É um setor em rápido crescimento. Entre 1990/93, os empregos na área de turismo cresceram 50% mais rápido que os empregos totais (Naisbitt, 1994). O aumento das viagens e do turismo se deu, além do suporte tecnológico e das mudanças econômicas, pela valorização das pessoas ao lazer, às artes, culturas, etc. (Trigo, 1996).

O sistema econômico se divide em setor primário (agricultura, pecuária e extrativismo), setor secundário (indústria de transformação) e setor terciário (de

serviços). O turismo se encaixa no setor terciário, mas não é exclusivamente uma indústria, pois se beneficia dos três setores concomitantemente: do primário para a alimentação, do secundário para a construção e do terciário para todos os serviços de atendimento ao turismo (Barreto, 1991).

É visto como um grande investimento, pois possui bens e serviços turísticos, exercendo na economia um efeito multiplicador, que gera empregos, impostos e origina uma rede de serviços de apoio das mais variadas áreas de recursos materiais e humanos (Barreto, 1991).

Trigo (1993) fez uma breve revisão histórica do surgimento e crescimento do turismo no mundo:

- 1900-1914: crescimento tímido, interrompido pela Primeira Guerra Mundial (1914/1918);
- 1919-1929: crescimento com pico em 1919. Início do turismo em massa. Em 1929, queda da bolsa de New York, provocando crise no mundo capitalista, atingindo também o turismo, que sofreu graves conseqüências em 1932;
- 1933-1939: ascensão até 1937, e, devido à guerras na Europa, decaiu;
- 1939-1949: durante a guerra houve paralisação do turismo, tanto internacional como doméstico;
- 1949-1958: pessoas que possuem dinheiro vão a Europa ver o cenário da Guerra.

Após 1958 ocorreu investimento maciço no turismo e lazer, pois a economia começava a crescer. Mas após 1970, vários complicadores surgiram: - as novas tecnologias e a dinâmica da economia e da política internacionais tornaram mais

rápidas as mudanças sociais em geral; - as transformações conjunturais e estruturas se aceleraram e grandes dúvidas surgiram nos horizontes do futuro próximo; - conflitos e guerras.

Para Barreto (1991), o turismo "... é essencialmente movimento de pessoas e atendimento às suas necessidades....O turismo é o fenômeno de interação entre o turista e o núcleo receptor e de todas as atividades decorrentes dessa interação"(p.47). E ainda, "abrange diversos tipos de viagens, equipamentos, transportes, hospedagem, passeios locais, mão de obra especializada, etc." (1995).

Já para Arrillaga(1976), o turismo é uma atividade multidisciplinar que,

"... em sua globalidade, não está formada só pelas pessoas que viajam e pelos bens e serviços que se lhes oferecem e utilizam, mas que entre uns e outros surgem uma série de relações e situações de fato de caráter econômico, sociológico e até político"(p.25).

Esse último autor se apoia em Barreto e reconhece que no turismo nada lhe é próprio e exclusivo, pois abarca parcelas de outros setores, além de utilizar técnicas criadas para outros fins.

De acordo com o artigo 1o. do decreto-lei 55 de 18/11/1966, ano em que foram criados o Conselho Nacional de Turismo (CNTur) e a Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), a Política Nacional de Turismo é a

“atividade decorrente de todas as iniciativas ligadas à indústria do turismo, sejam originárias do setor privado ou público, isoladas ou combinadas entre si, desde que reconhecido seu interesse para o desenvolvimento econômico do país” (Barreto, 1991, p.93).

Para Fuster (1974), turismo:

“... é, por um lado, o conjunto de turistas, que cada vez são mais numerosos; por outro são os fenômenos e relações que esta massa produz e as conseqüências de suas viagens. Turismo é toda a malha receptora de hotéis, agência de viagens, transportes, espetáculos, guias, intérpretes, etc., que o núcleo deve habilitar para atender às correntes turísticas que o invadem. Turismo são as organizações privadas ou públicas que surgem para fomentar a infra-estrutura e a expansão do núcleo; as campanhas de propaganda necessárias para planejar, executar e difundir; a criação de escola para o ensino do Turismo; o estudo do Turismo para difundir as linhas gerais da política a seguir; a promoção do Turismo Social” (p.29).

Segundo Barreto, a atividade turística possui aspectos de desenvolvimento social tão importante como o econômico, pois há a possibilidade de expansão do ser humano, seja pelo divertimento ou pela oportunidade de conhecer novas culturas, enriquecendo seus conhecimentos através das viagens.

Quando se fala em infra-estrutura turística, se refere ao conjunto de bens e serviços que estão à disposição do turista. A infra-estrutura de um núcleo abrange a infra-estrutura de acesso, a infra-estrutura básica urbana, os equipamentos e serviços turísticos e os de apoio, e os recursos turísticos (Barreto, 1991). A infra-estrutura de acesso “são as estradas, aeroportos ou portos que permitem o acesso ao núcleo”. A infra-estrutura básica urbana “são as ruas, guias, sarjetas, água, esgoto, luz, asfalto,

limpeza pública”. Os equipamentos turísticos “são aquelas instalações básicas para o turismo sem as quais ele não existe e que são construídas quase exclusivamente por causa dele. Hotéis, alojamentos extra-hoteleiros, transportadoras marítimas, aéreas ou terrestres, agências de viagens e de transportes”. Os serviços turísticos “são aqueles serviços que justificam a sua existência quase exclusivamente em virtude do turismo. Podem requerer um equipamento ou serem oferecidos por autônomos - guias, hospedagem, transporte, recreação”. Os equipamentos de apoio “são aquelas instalações que existem para atender outras necessidades da comunidade, porém são de muita utilidade (algumas imprescindíveis) para o turismo. Postos de gasolina, rede gastronômica, rede de diversões, hospitais, farmácias, bancos, casas de câmbio, lojas de souvenirs e de objetos afins ao local”. Os serviços de apoio “são aqueles que atendem outros segmentos da sociedade mas são usados pelo turista. Alimentação, assistência médica, serviços mecânicos e de socorro, telefone, rádio PX”. E, por fim, os recursos turísticos “são aquela matéria prima com a qual podemos planejar atividades turísticas. Dividem-se em dois grandes grupos: naturais (que já existiam na natureza antes da intervenção do homem) e culturais (criados pelo homem, seja a partir da natureza ou de qualquer outra atividade humana)”.

O turismo também é classificado de acordo com o grupo de pessoas que possuem características bem definidas, ou com o tipo de viagem que possuem essas características, é o chamado “turismo de segmento” (Trigo, 1991):

- faixa etária: crianças, adolescentes, adultos, idosos;
- grupos étnicos e culturais;

- segmentos profissionais: congressos, seminários, convenções, feiras;
- festivais: música, teatro, cinema;
- esportes: corridas automobilísticas, Copa do Mundo, Olimpíadas...

Para Trigo (1997) o turismo só criará base e trará lucros se houver um investimento na infra-estrutura, um treinamento e educação de profissionais especializados, investimento em alta tecnologia, sistema de controle e gestão dos projetos, vontade política do governo, competência e qualidade agregada aos serviços oferecidos aos turistas que estão cada vez mais exigentes, assim como no lazer.

E junto com o crescimento do turismo, a infra-estrutura turística cresce também, e dentro dela, os equipamentos turísticos, ressaltando os hotéis. No próximo capítulo, desvendaremos um pouco sobre a rede hoteleira, o que a compõe e quem é o seu recurso humano de trabalho.

CAPÍTULO III - NÃO ESQUECENDO DA HOTELARIA

Segundo Janeiro (1997), a hotelaria é uma das mais antigas atividades humanas. Duarte (1996) diz que a sua função inicial básica era

“...de alojar aqueles que, por estarem fora de seus lares, necessitavam de um quarto, uma cama e um bom banho. Com a evolução da área, os novos empreendimentos hoteleiros procuravam atender todas as necessidades das pessoas em trânsito e atrair a população da microregião para consumir seus produtos e serviços. ‘(total marketing concept)’ (p.18)”.

Hoje esse conceito evoluiu, e a função da hotelaria não é mais apenas a de alojar as pessoas em trânsito. Os estabelecimentos hoteleiros, em especial os hotéis, além de alojar as pessoas em trânsito, possuem toda uma infra-estrutura para que as pessoas se dirijam para eles com o intuito de ali permanecer para gozar do seu tempo disponível para o lazer.

Hotel pode ser definido como:

“estabelecimento formado por um conjunto de explorações destinadas a oferecer os serviços próprios, alojamento e mesa” ou “estabelecimento que deverá fornecer um bom serviço de alojamento, refeições, bar, tratamento de roupas, informação turística e de caráter geral, instalações confortáveis, zonas coletivas que proporcionem oportunidades de convívio (Janeiro, p.17, 1997)”.

Na Europa, no século VI a.c. já existia demanda de hospedagem devido ao intercâmbio comerciais entre as cidades européias, e a operação hoteleira se caracterizava pelo auto-serviço. Os Hostellum eram os palacetes onde reis e nobres se hospedavam nas viagens, no Império Romano. (Duarte, 1996). Os gregos não possuíam nenhum tipo de hospedaria, sendo que os viajantes desfrutavam da hospitalidade caseira. As instituições religiosas criavam abadias e mosteiros para abrigar os peregrinos e os viajantes (Janeiro, 1997).

No final da Idade Média, com o crescimento das cidades e o início da Revolução Mercantil, ocorre um grande desenvolvimento das estalagens, que passaram a oferecer, além dos serviços de alojamento, refeições e vinhos, cocheiras e alimentação para os cavalos. (Duarte, 1996)

Em 1407, na França, foi criada a 1ª lei para registro de hóspedes, buscando aumentar a segurança nas hospedarias, e em 1561 houve a regulamentação das tarifas das pousadas, e com isso a exigência de mais conforto para os hóspedes.

A Revolução Industrial e ferroviária, e as transformações sociais resultantes e a construção das estradas de rodagem e ferrovias que ligavam os centros às cidades portuárias estimularam a construção dos hotéis.

O marco oficial da hotelaria planejada se deu em 1870, com a construção do 1º estabelecimento hoteleiro em Paris, com quartos com banheiros e uniformes para os empregados (Duarte, 1996).

Nos Estados Unidos, alguns fatores foram fundamentais para o desenvolvimento da hotelaria, dentre eles: o espírito pioneiro dos “innkeepers”

americanos e a política de satisfação igualitária (pagando, qualquer um pode ficar no hotel), sendo que os hotéis eram abertos para a comunidade. Os hotéis eram pontos de encontros sociais e se destinavam a satisfação e igualdade de tratamento (Duarte, 1996).

De 1900 a 1930 o perfil hoteleiro mudou devido ao aumento nos negócios de turismo. E com a melhoria dos transportes, diminuindo o custo das viagens, surge uma outra modalidade de turismo, o de lazer. Em 1908 foi inaugurado o “States Hotel”, em Búfalo, marcando a história como sendo o 1º hotel comercial moderno.

O crescimento da hotelaria foi interrompido somente no início da 1ª Guerra Mundial. O período de 1910 à 1920 foi considerado a “bonança na tempestade”. A década de 30 foi o pior período da hotelaria nos EUA. A grande recessão fez com que 85% das propriedades ficassem sob intervenção judicial ou fossem liquidadas. A recuperação veio com a 2ª Guerra Mundial, onde os americanos recrutados deslocaram-se dos seus lares, instalando-se nos hotéis (Duarte, 1996). A qualidade de serviços caiu nesse período devido ao recrutamento das pessoas treinadas.

Na década de 50 teve início o desenvolvimento dos motéis e dos motor-hotéis, utilizados por famílias viajantes, construídos, inicialmente, ao longo das rodovias, e hoje em torno das cidades.

No Brasil o primeiro estabelecimento hoteleiro oficial data do início do séc. XVII, em São Paulo. Durante todo esse século, a atividade hoteleira era sempre exercida conjuntamente com outros ofícios como barbeiros, alfaiates, que eram ao mesmo tempo artífices, vendeiros e estalajadeiros.

No século XVIII a classificação dos estabelecimentos era da seguinte forma: 1ª categoria (simples pouso de tropeiro); 2ª categoria (telheiro coberto ou rancho ao lado das pastagens); 3ª categoria (venda, mistura de venda e hospedaria); 4ª categoria (estalagens e hospedarias) e 5ª categoria (hotéis). Nos hotéis só se hospedavam quem tinha carta de recomendações (Duarte, 1996).

Os pioneiros na capital paulista datam de 1870, e têm origens européias. Os principais fatores que contribuíram para o aumento da hotelaria em São Paulo foram as mudanças políticas, a abolição da escravatura, a passagem de Império para República e a maior utilização das ferrovias.

O Rio de Janeiro teve como marco hoteleiro o Copacabana Palace, em 1923, que transformou o Rio em pólo de turismo e lazer. Mas, já em 1882, haviam hotéis localizados à beira-mar e no centro, sendo que são os primeiros a oferecer a novidade tecnológica dessa época: o telefone (Trigo, 1991).

Na década de 40 houve grande desenvolvimento hoteleiro, graças ao incentivo dos governos estaduais, foram, então, construídos hotéis-cassinos, com suntuosas edificações e animação. Com a proibição do jogo, a hotelaria brasileira de lazer e o conjunto das atividades hoteleiras tiveram novo avanço somente em 1963.

Em 1972, a Rede Hilton, inaugurou o São Paulo Hilton Hotel e marcou a virada na administração hoteleira profissional no Brasil. Segundo Duarte (1996), “Como tendência da hospitalidade moderna, ocorrem hoje grandes esforços para a terceirização de serviços especializados e, com isso, a hotelaria tende a voltar para a sua 1ª definição, a de alojar clientes (p.18)”.

A evolução do turismo fez com que as empresas hoteleiras estabelecessem vínculos com outras empresas também voltadas para um mesmo público, o turista. E essa relação fez com que ocorresse uma segmentação no mercado turístico das empresas, em: transportadoras (meios de transporte: aéreo, ferroviário, rodoviário, locadoras de veículos e o próprio veículo do turista), agentes de turismo, agentes de viagem e turismo, e hoteleiras, caracterizando as parcerias que compõem o trade turístico, que são “(...) as áreas econômicas envolvidas nas prestações de serviços para atender às necessidades comuns de todos os turistas (Duarte, 1996, p.19)”.

Os hotéis podem ser classificados pelo tipo de serviço que oferecem, e pelos tipos de unidades habitacionais que possuem, como é mostrado abaixo nos quadros 1 e 2 (Duarte, 1996):

1-Tipo

Abreviatura	Tipos anteriores	Tipos aprovados
H*	Hotel	H
HR	Hotel-residência	-----
HL**	Hotel de lazer	HL
P ***	Pousada	P
HT	Hospedaria de turismo	-----
HH	-----	HH – hotel histórico

Quadro 1

***H – Hotel:** “Estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos para a ocupação eminentemente temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, e, obrigatoriamente, banheiro privativo, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira.....Passam a fazer parte desse grupo o antigo tipo HR (Duarte, 1996, p.28)”;

****HL – Hotel de Lazer:** “Estabelecimento enquadrado na categoria hotel e que, de acordo com o artigo 40, Decreto –Lei 55, possui os serviços e equipamentos de lazer e repouso adequados a sua especial localização. A nova descrição atribui, ainda, a necessidade de localização fora do centro urbano (Duarte, 1996, p.29)”;

*****P – Pousada:** estabelecimento comercial de hospedagem, sendo um edifício que oferece hospitalidade e ambientação simples, aconchegante e integrada à região. Pode alugar para ocupação temporária.

2- Categoria das unidades habitacionais (pela EMBRATUR)

Categoria	Símbolo	Tipos e meios de Hospedagem
Luxo superior	*****	H HL HH
Luxo	****	H HL HH
Standard superior	***	H HL HH
Standard	**	H HL HH
Simples	*	H HL HH

Quadro 2

A acomodação das pessoas, ou seja, as unidades habitacionais dentro dos estabelecimentos hoteleiros também possuem uma classificação, sendo:

- Single (SLG): uma só pessoa;
- Duplo (DBL);
- Casal: uma cama para duas pessoas;
- Triplos (TPL);
- Quádruplos (QDP)

Os hotéis também podem ser classificados de acordo com o mercado, em função principal do público consumidor. Nessa classificação encontramos dois tipos de hotéis:

1- Hotéis executivos: público gerado por empresas, atendendo suas necessidades nas viagens de negócios, nos treinamentos e reuniões de seus executivos ou vendedores.

As suas localizações podem ser no centro da cidade, aeroporto, rodoviária, centro comercial, industrial ou de serviço. Têm por finalidades: residência provisória, longa permanência, pernoites, “day use”.

2- Hotéis de Lazer ou Saúde: voltados para atender à família, a 3ª Idade, aos pacotes turísticos e às convenções nas baixas temporadas. Podem estar localizados na praia, no campo, montanhas, estância hidromineral/ climática. Têm por finalidades: entretenimento, renovar as energias, uso terapêutico.

Esses hotéis de Lazer ou Saúde normalmente são os que oferecem serviço de profissionais que atuam no lazer, além de já possuírem uma infra-estrutura adequada

para tal, pois são construídos para que as pessoas fiquem alguns dias desfrutando tudo o que ele pode oferecer.

Um hotel que pretende oferecer aos seus hóspedes um mínimo de conforto possível deve ser composto por: saguão; acessos (dos hóspedes, das convenções, dos empregados, da saída de lixo e entrega de mercadorias); unidades habitacionais e apartamentos; áreas de convenções; áreas de circulação, alimentos e bebidas; áreas sociais; áreas de serviço, técnica ou mecânica; e áreas para estoques (Linzmayr, 1994). Nas áreas sociais estão inclusas as áreas de lazer, como: piscinas, quadras, lagos, áreas verdes, salão de jogos, sauna, salas de áudio e vídeo, bares e restaurantes, etc..

E para que essas áreas não fiquem inutilizadas ou subutilizadas, e para que o convívio entre as pessoas aconteça, é necessário se ter uma política de animação nesses equipamentos. Por isso, os profissionais de lazer são importantes e muito requisitados nesses hotéis, e é sobre eles que falaremos no próximo capítulo.

CAPÍTULO IV - OS ANIMADORES SÓCIO-CULTURAIS

O lazer, o turismo e a hotelaria, são áreas de prestação de serviços, e quando se fala em serviço, se tem necessariamente que pensar em uma outra palavra: cliente, ou seja, para quem vamos prestar esse serviço, à quem ele se dirige. Então, um ponto fundamental é a satisfação desse cliente, que é difícil de ser conquistado e fácil de ser perdido. E serviço, nos dias atuais, tem a ver com eficiência e eficácia, com treinamento e educação, com novas tecnologias e novos métodos de gestão (Trigo,1997).

E a “especificidade concreta” do lazer exige um novo especialista, um novo animador cultural, que tenha uma sólida cultura geral e o exercício constante da reflexão (Marcellino, 1995). Adotaremos a denominação animador sócio-cultural para designar os profissionais especializados na área de lazer, que são mais conhecidos como monitores, tios, recreacionistas, etc.

Para Garcia (1995), o animador sócio-cultural, que ele prefere denominar de militante cultural seria,

“...todo aquele que realiza ações no plano da cultura, no tempo livre dos indivíduos, seja para estimulá-los a produção e bens culturais, seja para ampliar a sua participação na apropriação desses bens, tendo como motivação básica tanto o prazer de dedicar-se a algo com que se identifica fortemente, quanto valores pessoais que conferem à cultura papel importante para o desenvolvimento das pessoas, dos grupos, das comunidades e da sociedade em geral...”(p.33).

Carvalho (s.d.) diz que a animação não é um processo diferente do processo educativo, pois a animação, assim como a educação, visa a mudança de comportamento, sendo que a educação não visa objetivos tão imediatos, ao contrário da animação, que procura provocar alterações na vida das pessoas através das suas adesões às atividades. Para este autor, a animação sócio-cultural deve ser entendida como:

“... a metodologia que permite a estreita unificação entre o desenvolvimento social, que procura conseguir níveis mais elevados de bem estar social, com o desenvolvimento cultural, única forma do indivíduo se poder situar lucidamente no mundo e aí construir a via que lhe é própria...”(p.150).

Segundo Marcellino (1986) a animação cultural caracteriza-se como

“(...) a atividade desenvolvida por profissionais ou amadores que dominem pelo menos um setor cultural e que tenham como característica adicional uma consciência social que os impele a querer difundir esse seu bem cultural” (p.61).

Para Silvestre Neto (1980), o profissional que atua na área de lazer e que ele denomina de ‘animador cultural’ deve possuir alguns requisitos, como: - formação cultural ampla e profunda; - ligação afetiva à prática cultural; - ação sócio-cultural voluntária; - crença na ação; - inquietação ante a situação cultural; - intenção de exercer influência, dentre outros.

E para que a ação da animação cultural tenha resultados e emancipe o grupo envolvido é necessário que haja sempre a comunicação entre os seus integrantes, que

eles saibam o significado de individual e coletivo, que ocorra estímulo à busca, pelos próprios integrantes, de novas formas motivadoras de ação e que ocorra a emancipação (Ayoub, 1993).

O animador de lazer pode organizar atividades, liderar grupos e comunidades, iniciar as pessoas em diferentes conteúdos, sendo que a sua presença é muito importante na animação dos equipamentos de lazer. Nos equipamentos deve existir um quadro de pessoas para trabalharem em equipe numa gestão, que consiste em administrar o equipamento de lazer e serviços administrativos em geral; programar e animar, planejando as atividades; e por fim, manter as instalações de forma adequada (Pina, 1995). É importante também que se tenha um animador sócio-cultural junto aos espaços e equipamentos de lazer para que não ocorra apenas a função de divertimento e descanso do lazer, garantindo também a função de desenvolvimento (Ayoub, 1993).

Mas, para que isso aconteça é necessário se ter profissionais qualificados e capacitados, que estimulem e orientem às pessoas para que elas possam fazer suas opções adequadas aos seus interesses, formando indivíduos críticos e criativos. Esses profissionais, os animadores sócio-culturais devem também possibilitar as pessoas que elas se tornem autônomas não só para escolher a atividade, mas também para realizá-la sozinha, em outras situações. Também é importante que eles respeitem a cultura das pessoas praticantes do lazer, respeitem a educação informal que elas têm, baseada no que se vive no dia a dia. As pessoas tem que conhecer

opções que satisfaçam os vários interesses, sejam estimuladas a participar e recebam um mínimo de orientação que lhes permita a opção (Marcellino, 1990a).

Ayoub (1993) ressalta que é necessário que prestemos atenção para “que o especialista em lazer não tome decisões sobre o lazer da população, de forma paternalista, fornecendo respostas prontas às “suas” necessidades, sem que haja uma interação com a população que permita descobrir seus verdadeiros anseios” (p.44). Quando ocorre a troca, o compartilhar, o diálogo, pode-se obter uma relação de crescimento, diminuindo o risco da dominação do animador e da alienação, pois se busca um equilíbrio na tomada de decisões, conciliando o que a população quer com a linha de ação do animador, que deve atuar visando uma educação para e pelo lazer, possibilitando a vivência de vários conteúdos culturais do lazer, nos vários gêneros, tentando ultrapassar o nível conformista, chegando até o crítico e criativo. Assim, diminuem os riscos de atuação dos profissionais de lazer, que são (Marcellino, 1986): - direcionamento das atividades, - pacotes de lazer, preparados para serem consumidos, não dando oportunidade de participação na produção do seu lazer, - passar apenas um conteúdo do lazer (se busca o equilíbrio entre os seus conteúdos); - não valorizar as preferências do animador.

O animador tem que atuar visando uma educação para e pelo lazer, possibilitando a vivência de vários conteúdos culturais do lazer, nos vários gêneros, tentando ultrapassar o nível conformista, chegando até o crítico e criativo.

Os animadores sócio-culturais trabalham nesses hotéis nos fins de semana, nas férias, e até mesmo durante a semana, em determinados períodos do ano, como

por exemplo, as viagens de formatura de final de ano. Chegam a passar até mais de um mês direto dentro dos hotéis, o que se torna cansativo e desgastante. É necessário, então, que eles tenham o mínimo de condições para que possam trabalhar dignamente. As acomodações onde dormem são fundamentais, pois o descanso é imprescindível para se recuperar as forças de trabalho. A alimentação também é importante, já que não param o dia todo, consumindo muita energia. O bem estar entre as pessoas da equipe é também essencial porque a convivência não é um fator fácil, e os animadores passam dia e noite juntos, trabalhando, almoçando, fazendo reuniões e descansando. Portanto, atitudes como respeito, cooperação, saber ouvir e diálogo são fundamentais.

CAPÍTULO V - UMA POSSÍVEL ATUAÇÃO DE LAZER NOS HOTÉIS

Os hotéis que normalmente oferecem serviço de lazer são os hotéis situados em cidades do interior ou hotéis situados no litoral, sendo que as pessoas não têm a necessidade de sair dele devido à total infra-estrutura que oferece. Os possíveis motivos pelos quais as pessoas procuram esses hotéis são: - um local que oferece atividades o tempo todo, e a pessoa deseja fazer atividades no seu período de lazer, - um local onde seus filhos estarão com pessoas especializadas e brincando dia e noite, dando uma “folga” para os pais, - um local onde terão um pouco de atenção, - onde podem conhecer pessoas mais facilmente, - onde podem se destacar fazendo alguma atividade. E, normalmente, essas pessoas são exigentes, primeiro pelo fato de pagarem muito caro por cada dia desses, segundo porque estão se tornando cada vez mais críticas em relação ao que fazer no seu lazer, e exigindo uma qualidade melhor de atividades e de quem as coordena.

Não pretendo montar uma programação de atividades à serem desenvolvidas, muito menos fabricar um manual de como um animador deve agir, porque de nada adiantaria, pois sabemos que a prática não anda bem sem a teoria, então de nada adianta saber um rol de atividades e de comportamento se isso tudo não estiver embasado nas teorias do lazer.

Uma equipe especializada em lazer poderia ser uma equipe multidisciplinar, composta por profissionais com especialização em Lazer, por profissionais da área

de Educação Física, da área da Pedagogia, das Artes Cênicas, das Artes Plásticas, da Música, da Dança, enfim, todas as áreas que se preocupem em trabalhar com o intuito de educar as pessoas, de desenvolvê-las, e não apenas entretê-las. E todos esses diferentes profissionais deveriam trabalhar de acordo com uma filosofia comum, respeitando as teorias do lazer, pois de nada adianta apenas alguns profissionais da equipe trabalharem conscientemente, pois o trabalho desenvolvido não atingirá seus objetivos, e a visão deturpada de lazer continuará prevalecendo.

O animador sócio-cultural deve sugerir às pessoas as atividades, não obrigando-as a fazê-las, ficando a critério dessas se vão participar ou não, pois podem querer apenas descansar. Um modo de conseguir atrair primeiramente as pessoas seria iniciar com atividades que elas mesmas contassem que gostariam de fazer. Deve também orientar essas pessoas de como fazer a atividade, deixando claro seus passos e regras, para que essas pessoas se tornem autônomas e consigam desenvolver essas atividades em outros locais, sem necessariamente ter um animador por perto. O animador deve ter “feeling” para perceber se a atividade está ou não agradando, e se não estiver, ter dinamismo para mudar para outra. É importante também que as atividades não sejam entregues totalmente prontas para os hóspedes, seria interessante se esses participassem do processo de preparação das atividades.

Os períodos que as mesmas pessoas ficam no hotel variam de um final de semana, uma semana toda e até quinze dias, e com isso tem que se ter uma variedade grande de atividades, para que a sua estadia não se torne repetitiva e cansativa. Uma programação de atividade possível seria uma que oferecesse aos hóspedes o maior

número de conteúdos culturais de lazer, ou seja, os seis interesses do lazer (físico-esportivo, manual, turístico, intelectual, social e artístico), distribuídos para que não fique muito tempo com atividades em um só interesse, bem como diversas atividades dentro de um mesmo interesse. Toda a infra-estrutura do hotel deve ser utilizada para que se tenha uma mudança nos locais de atividades e para mostrar aos hóspedes tudo o que o hotel oferece.

O conteúdo físico-esportivo geralmente é o mais privilegiado nesses hotéis: jogos coletivos, caminhadas e jogos individuais acontecem bastante e devem continuar a acontecer. O cuidado que deve ser tomado é em relação à grande competitividade que eles proporcionam, deixando de lado aquelas pessoas que são menos habilidosas. O interesse físico-esportivo deve contemplar todos os níveis de dificuldade, começando do menor até chegar a um maior, para contemplar as pessoas que querem uma disputa maior, porém dando chance de todos aprenderem e participarem.

O conteúdo manual às vezes aparece na forma de oficinas de massa, de argila, pintura etc., e normalmente, para a faixa etária de crianças. Aqui podemos ter uma infinita variedade de atividades, onde todas as faixas etárias podem desenvolver e aprender algo, que pode ser feito depois em outro local ou ensinado para outras pessoas.

O conteúdo artístico é pouco utilizado. Poderia ser muito interessante se fosse utilizado em forma de jogos, onde as pessoas iriam aprender e se divertir ao mesmo tempo. Aqui temos a predominância da faixa etária adulta, mas as outras faixas

etárias também têm condições de desenvolver atividades com esse interesse, assim como o intelectual, pouco usado também.

O interesse social aparece um pouco mais, mesmo não se sabendo disso, pois todos os encontros para as atividades acabam se tornando um encontro social, onde as pessoas se conhecem e conversam. Cabe ao animador ser um agente facilitador desse acontecimento.

O interesse turístico pode acontecer com passeios à cidade onde o hotel se localiza e à cidades próximas, com o conhecimento dos costumes dessa cidade, da situação econômica e geográfica, e não apenas um “city-tour” para passar o tempo.

Foram apenas sugestões para que os animadores sócio-culturais que trabalham em hotéis de lazer possam refletir e ver se a maneira que estão agindo não poderia melhorar, bem como as atividades que aplicam. E isso não quer dizer que outros tipos de atuação ou outras formas de se realizar as atividades não estejam certos, mas será que não estamos menosprezando as pessoas aplicando atividades que visam somente o passatempo? Um trabalho posterior, com pesquisa de campo será realizado para que se possa conhecer a realidade nos hotéis, conhecendo quem ali trabalha e como desenvolvem as atividades.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARRILLAGA, J. I. de Introdução ao estudo do turismo. Rio de Janeiro : Rio, 1976.
- AYOUB, E. Interesses Físicos no Lazer, Como Área de Intervenção do Profissional. Campinas : 1993. Dissertação (Mestrado em Educação Física) – Faculdade de Educação Física, UNICAMP.
- BARRETO, M. Planejamento e Organização em Turismo. Campinas : Papyrus, 1991.
- Manual de iniciação ao Estudo do turismo. Campinas : Papyrus, 1995.
- BRAMANTE, A C. Qualidade no gerenciamento do lazer. In Bruhns, Introdução aos Estudos do Lazer. Campinas : UNICAMP, 1997
- BRUNHS, H.T. (org.) Introdução aos Estudos do Lazer. Campinas : UNICAMP, 1997.
- CARVALHO, M. Cultura Física e Desenvolvimento. Lisboa : Compendium, s.d.
- DUARTE, V.V. Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos. São Paulo : SENAC São Paulo, 1996.
- DUMAZEDIER, J. Lazer e Cultura Popular. São Paulo : Perspectiva, 1973.
- FUSTER, L.F. Teoria y Técnica del Turismo. Vol.I, 1974.
- GARCIA, E. B.. Os Novos Militantes Culturais In Lazer: Formação e Atuação Profissional. Campinas : Papyrus, 1995.
- JANEIRO, J.A Guia Técnico de Hotelaria. 3ª ed., Portugal : CETOP, 1997.
- LINZMAYER, E. Guia Básico para Administração da manutenção Hoteleira. São Paulo : SENAC São Paulo, 1994.
- MARCELLINO, N.C. Lazer e Educação. Campinas : Papyrus, 2a. ed., 1990a.
- (org.) Políticas Públicas Setoriais de Lazer - O Papel das Prefeituras. Campinas : Autores Associados, 1996a

- Estudos do Lazer - uma introdução. Campinas : Autores Associados, 1996b
- O Lazer, Sua Especificidade e Seu Caráter Interdisciplinar. in Revista Brasileira de Ciências do Esporte 12 (1,2,3), p.313-317, 1992.
- (org.) Lazer: Formação e Atuação Profissional. Campinas : Papyrus, 1995.
- Lazer: animação e participação cultural. Campinas, Comunicarte, PUCC, v.4, 1986.
- NAISBITT, J. Paradoxo Global. Rio de Janeiro : Campus, 1994.
- OLIVEIRA, P.S. Introdução aos Estudos do Lazer. Campinas : UNICAMP, 1997 (BRUHNS, org.).
- PINA, L.W. Multiplicidade de Profissionais e de Funções In Marcellino, N.C., Lazer: Formação e Atuação Profissional. Campinas : Papyrus, 1995.
- REQUIXA, R. Sugestões de diretrizes para uma política nacional de lazer. São Paulo : SESC, 1980.
- SEVERINO, A J. Metodologia do Trabalho Científico. 16ª ed., São Paulo : Cortez, 1990.
- SILVESTRE NETO, D. Quem é o animador cultural? São Paulo : SESC São Paulo, 1980
- TRIGO, L.G.G. Filosofia da Formação Profissional nas Sociedades Pós- Industriais Um Olhar para Além do Tradicional: O caso do lazer e do turismo. Campinas, 1996. Tese (Doutorado).
- Turismo e Qualidade: tendências contemporâneas. Campinas : Papyrus, 1993.
- Qualidade nos Serviços Turísticos. FEF/DEL/UNICAMP, 1997
- Cronologia do Turismo no Brasil. São Paulo, SP : Consórcio CTI/TERRA-Editoração.