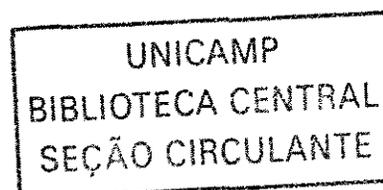


UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO FÍSICA  
PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO FÍSICA

**Conteúdos culturais do lazer: presença e aplicabilidade na  
hotalaria**

Mônica Delgado

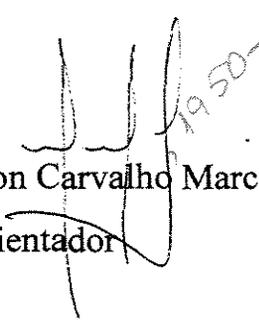


Campinas- São Paulo  
2003

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO FÍSICA  
PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO FÍSICA

**Conteúdos culturais do lazer: presença e aplicabilidade na hotelaria**

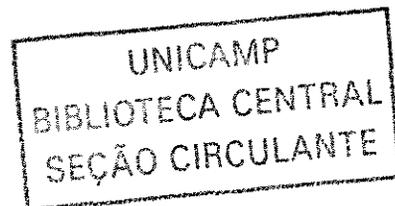
Este exemplar corresponde à redação final da dissertação de mestrado, defendida por Mônica Delgado e aprovada pela Comissão Julgadora em 10.02.2003.

  
Prof. Dr. Nelson Carvalho Marcellino,  
Orientador

Universidade Estadual de Campinas

Campinas

2003



78862309

UNIDADE	BC
Nº CHAMADA	T/UNICAMP
	D378c
V	EX
TOMBO BC/	55011
PROC.	16/12/03
C	<input type="checkbox"/>
D	<input checked="" type="checkbox"/>
PREÇO	R\$ 11,00
DATA	16/09/03
Nº CPD	-

CM00188098-3

BIBID. 300850

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA-FEF-UNICAMP**

Delgado, Mônica  
 D378c Conteúdos culturais do lazer: presença e aplicabilidade na hotelaria /  
 Mônica Delgado. – Campinas: [s.n], 2003.

Orientador: Nelson Carvalho Marcellino  
 Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Educação Física, Universidade  
 Estadual de Campinas.

1. Lazer. 2. Educação Física. 3. Cultura. 4. Indústria hoteleira. I.  
 Marcellino, Nelson Carvalho, 1950-. II. Universidade Estadual de  
 Campinas, Faculdade de Educação Física. III. Título.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu querido orientador e amigo Marcellino, pelas contribuições nessa dissertação e na minha vida profissional;

Ao Silvio Ricardo, obrigada pela análise carinhosa, pelo estímulo durante todo o meu percurso acadêmico e pela amizade;

A Heloisa Reis, obrigada por mais uma vez contribuir com o seu conhecimento, de forma agradável e competente;

Ao companheiro da FEF e Mestrado, Luli, pela força, companhia e amizade de tantos anos;

Aos amigos Edmur e Hélder, obrigada pelas palavras de apoio;

A amiga Stelinha, pela paciência e dedicação, na vida pessoal e profissional;

Ao Alexandre, meu anjo da guarda, obrigada por tudo o que você sempre faz por mim;

Aos meus tios Eduardo e Amália, pela ajuda na correção das idéias;

Oswaldo e Gisela, meus pais, obrigado pela lição de vida que vocês me ensinam;

Ao Marcelo, pelo apoio e confiança no meu trabalho e na minha pessoa;

A todos os entrevistados, pelo carinho e gentileza que me receberam;

Aos meus amigos, que de forma indireta, me apóiam nos caminhos que percorro: Renas,

Tatiana, Du, Carla, Lau, Stela Fischer, Flavia Faissal, Evandro, Tuim, Claudia, Vivi, Fanta.



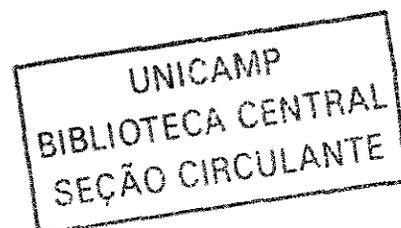
## RESUMO

DELGADO, M. "Conteúdos culturais do lazer: presença e aplicabilidade na hotelaria". Campinas: Dissertação de Mestrado, 2003, 111 p.

O objetivo geral deste trabalho consiste em conhecer elementos sobre lazer em hotéis, e sua aplicabilidade em políticas do setor privado, nas suas especificidades, ou interfaces, nos dias atuais. A esse diagnóstico estaremos contrapondo um prognóstico, ou seja, desenvolvendo uma proposta de como poderia ser a ação dos animadores sócio-culturais, embasada nas reflexões sobre a teoria do lazer analisada. O tipo de pesquisa foi uma combinação de trabalho bibliográfico e de campo. A técnica de amostragem utilizada para a seleção dos hotéis e dos profissionais obedeceu a critérios não-probabilísticos, intencionais, por acessibilidade e representatividade. A técnica de coleta de dados foi a de entrevistas individuais com a utilização de formulário dirigido. A dissertação engloba quatro capítulos inter-relacionados. No primeiro capítulo, abordamos questões que permeiam o lazer, como sua concepção e seus conteúdos culturais. Também foram enfocadas a concepção de turismo e sua relação com o lazer. Por último, realizou-se uma análise sobre a rede hoteleira como um equipamento específico de lazer. Dessa forma o turismo é visto, neste trabalho, como um dos conteúdos culturais do lazer, e os hotéis, como possíveis equipamentos específicos de lazer. Um segundo capítulo nos remeteu ao embasamento teórico para a ação do profissional de lazer nos hotéis, sendo a sua atuação imprescindível, conforme verificamos no decorrer do estudo. Foram analisadas questões sobre a animação e participação cultural, o conhecimento sobre quem é esse profissional de lazer, como a sua ação pode estar estruturada, quais suas competências e características. Em seguida, foi focado como o profissional poderia minimizar as barreiras para a prática do lazer, através da sua ação sócio-educativa. No terceiro capítulo, desenvolveu-se uma análise dos dados colhidos na pesquisa de campo. Para esta foram selecionados vinte hotéis de lazer de grande procura, situados em diversas cidades do Estado de São Paulo. Dentre os hotéis pesquisados, alguns são hotéis fazenda e outros, resorts. No quarto capítulo, relatamos como algumas situações acontecem e são resolvidas no dia a dia da atuação da pesquisadora enquanto animadora sócio-cultural num hotel fazenda. Em seguida,

desenvolveu-se uma proposta de animação sócio-cultural para atuação em hotéis, do ponto de vista do lazer, embasada nas questões teóricas dos capítulos anteriores e na própria prática da pesquisadora como animadora sócio-cultural nesse equipamento.

**Palavras-chave:** Lazer; Educação Física; Cultura; Indústria Hoteleira.



## ABSTRACT

DELGADO, M. "Cultural contents of leisure: presence and applicability in the hotels". Campinas: Dissertação de Mestrado, 2003, 111 p.

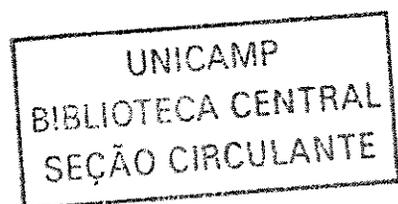
The present scientific study has a general objective to know components about leisure in hotels, so as its applicability in politics of private sector, on its specialties, or interfaces, by the currently days. It's going to contrast a prognosis with this diagnosis, describing a proposal about how could be the action of the socio-cultural "cheerers", according to the studies on reflection about analysis of leisure theory. This research was a combination of bibliographic inquiry and "site" research. The technique used on hotel selection and professionals, becomes of a criteria without probabilities, deliberates, by accessibility and representatively. The procedures for the collection of reliable data were based on personals interviewing with specific form. The paper encompasses four chapters interrelated. In the first chapter, we discuss about a topic that praises the leisure, like their conception and cultural contents. Also we are bringing to focus the conception of tourism and their relation to the leisure. At last, an analysis about hotel groups like an specific leisure equipment was developed. This is the way that the tourism is pointed out in this paper, like one of the many cultural topics of leisure, and the hotels like possible specific leisure equipment. The second chapter bring us to relate and discuss the theory of the work to the professional of leisure in hotels, being essential their performance, according to has being verified in the course of this study by us. Questions about presentation and cultural participation were analyzed, the knowledge about who is the professional of leisure, how could be structured their action, what are their responsibility, and characteristics. At last it was pointed out how the professional could minimize the hindrances to the leisure practice, through your action socio-educational. In the third chapter, was analyzed the results of the site research. It was selected twenty leisure's hotels recommended, of different cities in the State of São Paulo, some are country-hotels and others are resorts. In the fourth chapter, we describe the "day by day" and how were solved some situations no researcher working like a socio-cultural "cheerer" in a country-hotel. At last was developed a socio-cultural presentation proposal

for usage in hotels, according to leisure theories, based on previous chapter and practical experience of the researcher, working like socio-cultural "cheerer" in this equipment.

**Key-words:** Leisure; Physical Education; Culture; Hotel Industry

## ÍNDICE DAS FIGURAS

Figura 1- Classificação dos meios de hospedagem	20
Figura 2- Pirâmide da estrutura de animação	31



## SUMÁRIO

Agradecimentos	v
Resumo	vii
Abstract	xi
Índice das figuras	xv
<b>Introdução</b>	01
<b>Capítulo I- Lazer: concepções e diretrizes para um trabalho na rede hoteleira</b>	05
1.1-Concepção de lazer	06
1.2-Conteúdos culturais do lazer	09
1.3-Concepção de turismo	11
1.4- O turismo no lazer	14
1.5- A rede hoteleira como um equipamento específico de lazer	16
1.6-O departamento de lazer de um hotel	21
<b>Capítulo II- Embasamento teórico para a ação do profissional de lazer nos hotéis</b>	24
2.1-Animação e participação cultural como bases para ação de lazer nos hotéis	25
2.2- Quem é o profissional de lazer?	27
2.3- Estrutura de Animação	30
2.4- Competências e características desses profissionais	32
2.5-Minimização das barreiras através da atuação	35
<b>Capítulo III – A Pesquisa de campo</b>	39
3.1- Análise das entrevistas	41

<b>Capítulo IV- Animação Sócio-cultural nos hotéis –</b>	
experiência pessoal e uma proposta de atuação	50
4.1-Os bastidores	51
4.2- Uma proposta de atuação	62
<b>Considerações Finais</b>	70
<b>Referências Bibliográficas</b>	78
<b>Anexos</b>	82

## INTRODUÇÃO

Desde 1994, logo após ingressar na Faculdade de Educação Física da UNICAMP, comecei a desenvolver trabalhos com questões relativas ao lazer no Hospital das Clínicas da UNICAMP, em acampamentos, festas infantis, “day camps”, viagens de formatura e hotéis. Pouco conhecia dessa área, pois ainda estava cursando os primeiros anos de Educação Física, mas, apesar da inexperiência, desde o início ela se mostrou apaixonante.

Como opção em termos de formação, iniciei o Bacharelado em Recreação e Lazer, oferecido na mesma faculdade. No dia a dia da atuação, fui observando que, muitas vezes, o trabalho realizado pelos profissionais desta área deixava lacunas na sua prática, pois não estava embasado na teoria do lazer, assim como a minha própria ação. Concomitante ao conhecimento e ao estudo dessa área, minha ação passou a ser fundamentada na perspectiva educacional do lazer, e pude perceber uma melhora na atuação e no nível das atividades compartilhadas com a “clientela”.

Como algumas das minhas inquietações ainda não haviam sido resolvidas, optei por pesquisá-las mais profundamente, por ocasião deste mestrado. Escolhi para tal, analisar como poderia ser a ação dos profissionais de lazer nos locais onde trabalhei mais especificamente - os hotéis, tema desta dissertação.

Os hotéis, que oferecem o serviço de lazer aos seus hóspedes, têm se expandido bastante, em virtude do grande crescimento da procura das pessoas por esse tipo de estabelecimento. Sendo este um campo de trabalho emergente, necessita de estudos a fim de que se possa ter uma melhor qualificação dos profissionais, para que estes acompanhem

a exigência crescente do mercado de trabalho e dos clientes, por um lazer de qualidade. É nesse sentido que esta dissertação pretende contribuir.

Após realizar revisão bibliográfica em quatro centros de pesquisas - USP, UNICAMP, PUCAMP e SENAC-São Pedro, com materiais em língua portuguesa, espanhola e inglesa, percebi a quase inexistência de estudos que relacionassem lazer com a hotelaria. Os livros que abordam a hotelaria são basicamente técnicos, na sua vinculação com o lazer, e apresentam inúmeras classificações. Os poucos estudos que tratam o lazer como parte integrante de um hotel, resumem-se, na sua maioria, a enumerar as áreas de lazer de um hotel e quais as atividades que poderiam estar sendo desenvolvidas em cada uma delas. Essas propostas de atividades, em sua quase totalidade, possuem pouca vinculação com a realidade brasileira, com referências a práticas européias ou norte-americanas.

Observando, mesmo assistematicamente, o cotidiano de lazer em hotéis, pode-se notar uma variedade muito grande de profissionais que atuam na função de animadores sócio-culturais, tais como os da área de Educação Física, Artes Plásticas, Artes Cênicas, Pedagogia, e principalmente, pessoas sem curso universitário nenhum, que foram acampantes ou que fizeram algum curso de recreação. Esses, em sua maioria, resumem suas atividades práticas somente a “receitas de atividades”, sem uma abordagem teórica e profissional do lazer, contribuindo para deteriorar a já deturpada imagem do animador sócio-cultural.

O objetivo geral deste trabalho consiste em conhecer elementos sobre lazer em hotéis, pertinentes á atuação profissional, e sua aplicabilidade em políticas do setor privado, nas suas especificidades, ou interfaces, nos dias atuais. A essa análise de situação, esse diagnóstico, estaremos contrapondo um prognóstico, ou seja, desenvolvendo uma proposta

de como poderia ser a ação dos animadores sócio-culturais, embasada nas reflexões sobre a teoria analisada.

O tipo de pesquisa foi uma combinação de trabalho bibliográfico e de campo. Para a revisão bibliográfica foram utilizados:

- levantamento das obras relativas aos assuntos norteadores do trabalho: lazer, hotelaria, turismo e profissionais do lazer, efetuado através dos Sistemas de Bibliotecas da UNICAMP, USP, PUCCAMP e SENAC-São Pedro;
- seleção desse material através da análise textual;
- aprofundamento das obras selecionadas por uma análise temática, por análise interpretativa e problematização.

A técnica de amostragem utilizada para a seleção dos hotéis obedeceu a critérios não-probabilísticos, intencionais, por acessibilidade, representatividade e concordância. A técnica de coleta de dados foi a de entrevistas individuais com a utilização de formulário dirigido.

A dissertação engloba quatro capítulos inter-relacionados. No primeiro capítulo, abordamos questões que permeiam o lazer, como sua concepção e seus conteúdos culturais. Também foram enfocadas a concepção de turismo e sua relação com o lazer. Por último, realizou-se uma análise sobre a rede hoteleira como um equipamento específico de lazer. Dessa forma o turismo é visto, neste trabalho, como um dos conteúdos culturais do lazer, inclusive com possibilidades de desenvolvimento dos demais, na sua esfera de abrangência, e os hotéis, como possíveis equipamentos específicos de lazer.

Um segundo capítulo nos remeteu ao embasamento teórico para a ação do profissional de lazer nos hotéis, sendo a sua atuação imprescindível, conforme verificaremos no decorrer do estudo. Foram analisadas questões sobre a animação e

participação cultural, o conhecimento sobre quem é esse profissional de lazer, como a sua ação pode estar estruturada, quais suas competências e características. Por último, foi enfocado como esse profissional poderia minimizar as barreiras para a prática do lazer, através da sua ação sócio-educativa.

No terceiro capítulo, desenvolveu-se uma análise dos dados colhidos na pesquisa de campo. Para esta foram selecionados vinte hotéis de lazer de grande procura, situados em diversas cidades do Estado de São Paulo. Dentre os hotéis pesquisados, alguns são hotéis fazenda e outros, resorts.

No quarto capítulo, relatamos como algumas situações acontecem e são resolvidas no dia a dia da atuação da pesquisadora, enquanto animadora sócio-cultural num hotel fazenda. Em seguida, desenvolveu-se uma proposta de animação sócio-cultural para atuação em hotéis, do ponto de vista do lazer, embasada nas questões teóricas dos capítulos anteriores e na própria prática da pesquisadora como animadora sócio-cultural nesse equipamento.

Acreditamos que este trabalho possa contribuir para o estudo das ações dos profissionais de Educação Física, atuando como animadores sócio-culturais, em hotéis, possibilitando assim a consideração das interfaces entre os conteúdos físico-esportivos e os turísticos no lazer.

## **Capítulo I**

# **Lazer: concepções e diretrizes para um trabalho na rede hoteleira**

## 1.1-Concepção de lazer

A palavra lazer, no senso comum, é utilizada para ajudar a vender sonhos, prazeres, drogas, imóveis, felicidade, etc. Apesar dos seus inúmeros significados, o lazer ainda continua sendo alvo de mal entendidos e preconceitos, visto, por muitos, como a “salvação” para o tédio e a rotina gerados pelo trabalho ou pela família; usado, então, de uma forma compensatória. A alienação em qualquer âmbito das nossas vidas pode provocar insatisfação, sendo que o prazer e o esquecimento gerados momentaneamente pelo lazer, pode terminar assim que este tempo se esgota, levando a pessoa a ter um lazer também alienante, que aos poucos se tornará insatisfatório, como afirma Ecléa Bosi (1978, p.76) “[...] se no trabalho e no lazer corre o mesmo sangue social, é de se esperar que a alienação de um gere a evasão e processos compensatórios em outro”. Buscando a não alienação no lazer e sua ajuda na tomada de consciência da realidade, discutiremos alguns conceitos que o permeiam.

O conceito desenvolvido por Marcellino (2001, p.48), e com o qual concordamos, será utilizado como base para o desenvolvimento desse estudo e sua vinculação com os outros temas abordados. O autor entende o lazer como:

*“[...] a cultura, compreendida no seu sentido mais amplo, vivenciada no tempo disponível. É fundamental como traço definidor, o caráter “desinteressado” dessa vivência. Ou seja, não se busca, pelo menos fundamentalmente, outra recompensa além da satisfação provocada pela situação. A disponibilidade de tempo significa possibilidade de opção pela atividade ou pelo ócio”.*

Quando se fala do lazer como cultura vivenciada, seja ela praticada, fruída ou conhecida, no tempo disponível, entende-se que nessa cultura estão abordados todos os conteúdos culturais, e que o lazer não é apenas a prática de uma atividade, mas também seu conhecimento e assistência (fruição).

Marcellino, quando fala de cultura, apresenta um sentido amplo, abrangente. Para compreendermos esse significado de cultura recorreremos aos conceitos propostos por Geertz (1973) e Macedo (In Valle, 1984), que a consideram em sentido amplo, apontando o homem como único responsável pela produção da cultura, na qual ele está inserido.

Para Geertz (1973), a cultura seria as teias de significados que o próprio homem tece e as suas análises, como uma ciência interpretativa, que busca significados. O autor descreve o conceito de cultura como semiótico ao invés de simbólico, onde a preocupação dominante está nas questões de significado, de simbolismo e de interpretação. Nessa perspectiva, cultura poderia ser interpretada como sistemas organizados de estruturas significantes. Estando o foco nas questões de significados e interpretações, o homem produz diversas culturas, dependendo do meio no qual ele está inserido. E essa cultura pode ser analisada e interpretada de várias maneiras, pois cada homem vive numa realidade diferente, e tem sobre essa, visões distintas.

A antropóloga Macedo (1984) entende a cultura como o:

*“[...] conjunto global de modos de fazer, ser, interagir e representar que, produzidos socialmente, envolvem simbolização e, por sua vez, definem o modo pelo qual a vida social se desenvolve” (In: Valle, 1984, p.35).*

A autora também enfatiza que o próprio ser humano é responsável pela cultura que produz, que essa cultura é um produto da atividade humana, que obrigatoriamente passou por um processo, socialmente elaborado, até chegar a ser um produto, sendo que essa cultura nos expressa as relações sociais dos indivíduos.

Quando falamos em tempo disponível, entendemos que é aquele cujas obrigações familiares, religiosas, profissionais e sociais já foram cumpridas. É importante salientar que a opção gerada pelo tempo disponível permite que as pessoas optem também pelo ócio,

além das atividades. Uma questão que podemos analisar e que será melhor explorada posteriormente é se as pessoas que freqüentam um hotel têm o tempo todo disponível para o lazer. Não se pode esquecer que essa análise tem que ser feita não só através do aspecto tempo, mas sobre os *aspectos tempo/espaco e atitude combinados*. O aspecto atitude, no lazer, seria a relação entre a experiência vivida e o sujeito que a pratica, e também algumas características especiais tais como: a livre adesão à atividade, a possibilidade de escolha e o prazer provocado pela atividade. Aqui também podemos abrir parênteses para refletir posteriormente: será que sempre o que o animador sócio-cultural está propondo como atividade de lazer é lazer para todas as pessoas, e será que essas atividades estão ocorrendo no tempo disponível delas?

Esse tempo que gera uma determinada atitude pode ser um tempo que provoca vivências de valores questionadores daquilo que as pessoas estão acostumadas no seu cotidiano, com a realidade em que vivem naquele momento, podendo ser um prenúncio do que está por vir, e com isso, instigar conflitos e mudanças pessoais e sociais vigentes.

Marcellino (1995, p.15), acerca da questão da especificidade do lazer, opta, nos seus estudos e atuação, pelo seu

*“[...] entendimento não “ em si mesmo ”, ou de forma isolada, nessa ou naquela atividade (o que chamaria de “ especificidade abstrata ”), mas como um componente da cultura historicamente situada (o que considero “ especificidade concreta ”)”*.

Quando a ação se fundamenta na *“especificidade abstrata”*, gera incompetência, estimula a não-participação e inibe o exercício da cidadania. É considerada a ação do especialista em uma perspectiva *“tradicional”*. Quando a ação se fundamentar na *“especificidade concreta”* do lazer, levará em consideração o seu entendimento em termos de conteúdos culturais, as atitudes que o envolvem, os valores que propicia, o seu duplo aspecto educativo e suas possibilidades como instrumento de mobilização e de participação

cultural (idem). Consideramos importante salientar o duplo aspecto educativo do lazer para a conscientização das pessoas em relação ao que é lazer, dando oportunidade a elas de poder usufruir um lazer com qualidade e podendo, através dele, fazer emergir valores que questionem a sociedade vigente, que gerem mudanças. Ou seja, a sociedade é geradora de um lazer e pode ser por ele questionada e transformada (Marcellino, 2001), pois ele é um componente da cultura historicamente situada, com estreita ligação com os demais campos de atuação da vida humana.

A possibilidade de opção pela atividade ou a não atividade nos remete aos valores do lazer: o descanso, o desenvolvimento (pessoal e social) e o divertimento, de uma forma equilibrada, pois normalmente a ênfase é dada ao divertimento e ao descanso. Um hóspede pode preferir ficar deitado tomando sol ou descansando ao invés de ir jogar vôlei, por exemplo. Esses valores devem ser conhecidos e respeitados, educando as pessoas para que essas possam usufruir e reivindicar por seus direitos.

Propomos a atuação no lazer fundamentada na especificidade concreta, e pretendemos que seus valores, atitudes e conteúdos culturais sejam respeitados e estimulados. Então se faz necessário o conhecimento desses conteúdos culturais, para compreendermos melhor o lazer.

## **1.2-Conteúdos culturais do lazer**

Para que o estudo e o oferecimento de atividades numa programação de lazer ocorram de maneira equilibrada, não se privilegiando somente um conteúdo cultural do lazer, utilizamos as categorias de análise do sociólogo Joffre Dumazedier (1975), que foi

complementada por Luis Otávio Camargo (1989). Temos a consciência de que a classificação proposta por Dumazedier (1975) possui limites, que já foram apontados por Faleiros (1980), mas que, para o nosso propósito, é adequada, pois busca atender o ser humano por completo.

Para Dumazedier (1975) o lazer possui conteúdos culturais que são divididos em cinco áreas de interesses, que são: 1) manuais: onde a predominância é na capacidade de manipulação; 2) intelectuais: onde a predominância é na busca de informações objetivas; 3) sociais: é quando se busca o relacionamento, o contato; 4) físico-esportivos: onde o que prevalece é o movimento e 5) artísticos: abrange as diferentes manifestações artísticas. Camargo (1989) acrescenta um sexto conteúdo, que seria o interesse 6) turístico, onde predominantemente, o que se busca, é a quebra da rotina temporal ou espacial, além do contato com novas paisagens e culturas.

Esses conteúdos culturais, divididos em áreas de interesses, possuem a predominância de uma área sobre a outra. Uma atividade pode ter mais de um interesse nela inculcido, pois um não exclui os outros, eles se complementam. Assim, as pessoas podem ter opções de atividades que a realizam nas suas diversas esferas de necessidades pessoais e sociais.

Para Dumazedier (1980), além da classificação dos conteúdos culturais, cada um deles pode ser analisado e desenvolvido dentro de três níveis e de três gêneros.

Os gêneros são o da prática ou vivência; o da assistência ou fruição e o do conhecimento. Para o autor a prática acontece quando o indivíduo busca desenvolver, praticar sua atividade escolhida de lazer. A assistência ocorre quando o indivíduo acompanha, por algum modo áudio-visual ou no próprio local a atividade que escolheu. E o conhecimento se caracteriza pela busca de informações sobre a atividade escolhida.

As atividades devem possibilitar que as pessoas ultrapassem o nível de participação elementar ou conformista, para o médio ou crítico até atingir o superior ou criativo (Dumazedier, 1980), sendo que essa “passagem” se dá de acordo com o nível de participação das pessoas na atividade, com a atitude frente às atividades que desenvolve.

Conhecendo alguns dos conteúdos culturais e variadas opções dentro de cada um deles, as pessoas poderão se realizar de uma forma mais plena na esfera do lazer podendo participar de diversas atividades para, então, optarem por aquelas que as contemplam.

### **1.3-Concepção de turismo**

Em 1960, o turismo explodiu como atividade de lazer (Moesch, 2000), quando todos buscavam viajar para se divertir, descansar e até trabalhar, pois, na maioria das vezes, é possível conhecer algum ponto turístico ou um bom restaurante típico nos intervalos das obrigações profissionais, quebrando a rotina que por vezes, é pesada e alienante. Mas o turismo, assim como o lazer, é uma área recente de estudo sistematizado, causando, às vezes, confusões e descontentamento para o turista, pois está se desenvolvendo com muita rapidez, e as questões que o cercam ainda não foram bem delineadas, sendo recente o seu estudo como objeto de conhecimento (Lonati, 1986).

O turismo se tornou um bem de consumo disponível e acessível a um número cada vez maior de pessoas, das diferentes classes sociais. Com a melhoria das estradas e meios de transporte, além do aumento das empresas rodoviárias e aéreas, barateando o valor das passagens, e as facilidades na compra de automóveis, viajar passou a não ser privilégio

exclusivo das classes mais favorecidas economicamente. Isso faz com que o turismo seja visto, por muitas pessoas, apenas como mercadoria (Wainberg, 1998).

Somente em 1971 surgiram os primeiros trabalhos que focalizavam a formação profissional em Turismo, e vários estudiosos nos apontam que o turismo data de séculos atrás, o que nos traz um espaço muito grande entre o que estava sendo realizado como turismo e o que está se começando a moldar. Fuster (1974) atenta para o fato de que o ensino e a pesquisa são fundamentais para o desenvolvimento do turismo.

Existem inúmeras conceituações sobre Turismo, sendo que a da Organização Mundial de Turismo é aceita internacionalmente, onde esse é a “*Soma de relações e de serviços resultantes de um câmbio de residência temporário e voluntário motivado por razões alheias a negócios ou profissionais*” (Moesch, 2000, p.11).

A conceituação de turismo e seus valores foram se modificando com o passar das décadas, indo desde “viagem por prazer”, “consumo de luxo” a “deslocamento de pessoas”. Esse último item traz algo importante para a compreensão desse campo, que é o enfoque da análise na pessoa que viaja. Somente em 1936 aparece a denominação de turista, dada ao sujeito que viaja, que se desloca (Fuster, 1974). Para Duarte (1996, p.19) o turista pode ser definido como:

*“[...] toda pessoa que por qualquer motivo – lazer, negócios, tratamento médico, treinamento, etc – deixa seu local de residência e, valendo-se de qualquer meio de transporte, desloca-se para outro local, utilizando qualquer outro meio turístico, a saber: hospedagem, agente de viagem e turismo, ou mesmo uma organização de eventos, permanecendo por período superior a um dia nessa localidade”.*

Em muitas definições, como a da Secretaria de Turismo (1990, p.17), podemos observar que esse campo é visto como uma atividade meramente econômica, sendo enfatizado o seu “saldo” lucrativo e o quanto de trabalho ele gera. É tratado como uma indústria que vende algo pronto, que não pode ser modificado, para ser consumido por

qualquer um, independentemente de quem seja (como acontece nos pacotes de lazer oferecidos pelas agências de turismo). O que normalmente é analisado, por esse setor, são os números e as tabelas, limitando a compreensão do turismo. Com esse enfoque, a teoria do turismo continua a apresentar lacunas e confusões, pois seu principal elemento de análise é deixado de fora, o turista, pois é ele que se desloca, conhecendo um pouco da cultura dos lugares que visita e levando também a sua cultura para esses locais. O turista aprende com as pessoas que vivem no lugar que ele está conhecendo, e o contrário também acontece: *“A apreensão do conhecimento se estabelece na relação entre o sujeito que conhece e o objeto a ser conhecido...”* (Moesch, 2000, p.25). Com o foco nos turistas, respeitando seus valores, passa-se a “fazer” turismo “com eles” e não “para eles”.

Moesch (2000) ressalta a importância do foco de análise ser o sujeito-objeto, dizendo que quando o turista está em um local diferente da sua rotina, do que não é habitual, o direcionamento do seu olhar aos padrões sociais a que está acostumado, dá-se de uma forma diferente, com uma sensibilidade muito mais aguçada da que ele encontra no seu cotidiano.

Quando uma pessoa viaja para algum lugar, ela não está apenas se deslocando. Ela leva consigo seus costumes, hábitos, sua maneira de olhar a vida, as outras pessoas, às paisagens, sua cultura. E quando ela chega em algum lugar, ela não está apenas passando nesse lugar, que também possui uma forma de vida, uma cultura, ela está trocando informações com as pessoas que ali habitam, mesmo que, às vezes, essa troca cultural ocorra de forma superficial.

Uma cultura nem sempre é semelhante a outra, e não existe cultura superior ou inferior a outra, apenas existem *culturas*, que necessitam ser respeitadas, sem comparações, e é isso que nem sempre os turistas entendem e respeitam (Norma Moesch, 1998).

Concordamos com as questões que Norma Moesch (1998) debate como sendo importantes para o entendimento e desenvolvimento do turismo, já que esse deve ser entendido como processo, tendo seu enfoque no ser humano, nas suas satisfações, pois, no nosso modo de ver, é esse o objetivo norteador da ação do turismo, passando a ser um agente propagador de culturas, e o sujeito fica sensibilizado pela manifestação de diferentes modos de vida estampados no lugar visitado, guarda essas impressões na memória, e quando se comunica com outras pessoas, relatando o que vivenciou e apreciou, propaga a cultura daquele lugar que foi visitado.

Após esse breve apontamento sobre turismo, iremos discutir abaixo quais seriam as relações possíveis entre turismo e lazer.

#### **1.4- O turismo no lazer**

Enquanto estão “fazendo” turismo, as pessoas se deslocam, viajam, quebram a sua rotina em busca de satisfações, anseios e sonhos, buscam prazer, divertimento, descanso e conhecimento, de si mesmo e dos outros. Essa quebra de rotina é por Marcellino (2000) caracterizada como o conteúdo turístico do lazer, onde esse momento pode ser um momento privilegiado de conhecimento, experiências, sentidos e emoções. Todos os outros cinco conteúdos culturais do lazer podem ser relacionados aos conteúdos turísticos, sendo o turismo um campo privilegiado não só para a manifestação dos conteúdos turísticos, mas dos demais conteúdos do lazer também.

A definição abaixo vai ao encontro das questões colocadas acima sobre o enfoque de análise do turismo, com base no sujeito que viaja, sendo essa uma visão mais humana e não apenas quantitativa. O turismo, como uma opção de lazer, pode ser entendido como:

*“[...] movimento de pessoas e atendimento às suas necessidades... O turismo é o fenômeno de interação entre o turista e o núcleo receptor de todas as atividades dessa interação” (Barreto, 1991).*

Então, o turismo como opção de lazer estaria dentro de uma cultura, sendo essa cultura maior e mais ampla que o lazer, e esse, que o turismo. Deve ser visto como uma atividade humana, e deve, assim como o lazer, ser parte essencial da vida (idem).

Enquanto lazer, o turismo possui vários segmentos, que são permeados por distintos interesses, mas que proporcionam, dentro de outras coisas, o prazer, a emoção, o divertimento e o desenvolvimento. São eles:

- 1- turismo de lazer ou recreativo: caracteriza-se pelo desejo de recuperação da capacidade física e mental, além da necessidade de descanso e prazer, e a busca pela aventura;
- 2- turismo cultural: caracteriza-se pelo interesse em conhecer e ter contato com outros povos e outras culturas;
- 3- turismo de saúde: é a busca, pelas pessoas, por algum benefício para a sua saúde;
- 4- turismo religioso: é a viagem específica a núcleos receptores que são místicos ou que envolvam a fé;
- 5- turismo esportivo: é a busca do prazer motivado por atividades físicas;
- 6- turismo de eventos: é quando, na viagem, se possui interesse em participar de reuniões científicas, políticas, ou profissionais. Esta categoria se aplica somente as pessoas que vão como congressistas, e não para os palestrantes e organizadores (SENAC, 1998).

Não podemos deixar de explicitar que nem todos os tipos de turismo são lazer, como por exemplo, o turismo de negócios (eventos), que envolve a obrigação

profissional. Mas esse segmento está cada vez mais se apropriando das características do lazer, como prazer, divertimento, além do conhecimento de lugares e pessoas novas.

Quase todos os segmentos de turismo e as viagens necessitam de todo um suporte para atender os turistas no local visitado, respeitando-os e ao local onde estão. Para que se tenha um crescimento ordenado e próspero de uma região turística, é necessário que se tenha uma infra-estrutura mínima adequada.

Dentre outros, a infra-estrutura turística é constituída pelos equipamentos turísticos, que são as construções que permitem a prestação dos serviços específicos. Os **meios de hospedagens** (SENAC, 1998, p.69) se encontram nessa prestação de serviços e são, hoje, muito importantes para uma região turística, sendo um quesito fundamental na decisão de uma viagem. Pesquisas comprovam que a falta de uma rede hoteleira competente pode fazer com que uma região que possua grande potencial turístico não se desenvolva, pois os turistas buscam, dentre outras coisas, conforto e bom atendimento nos hotéis, como destaca o Serviço Nacional do Comércio – SENAC:

*“Dentre os equipamentos que compõem a infra-estrutura turística, os meios de hospedagem se destacam por serem imprescindíveis à viabilização do turismo em qualquer uma de suas modalidades” (SENAC, 1998, p.70).*

Então, analisaremos a rede hoteleira para entendermos um pouco sobre o local onde o animador sócio-cultural pode desenvolver atividades de lazer.

### **1.5- A rede hoteleira como um equipamento específico de lazer**

Os equipamentos específicos de lazer são equipamentos construídos com um objetivo, uma finalidade, ou seja, equipamentos voltados a proporcionar lazer (Camargo,

1979). Os hotéis se constituem em equipamentos específicos de lazer por serem construídos para esse fim. O Hotel pode ser definido como um:

*“[...] 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, 1997).*

Existe, hoje, uma grande quantidade e variedade de hotéis, sejam eles situados em cidades turísticas ou não. Cada um utiliza uma categorização distinta, o que causa grandes transtornos às pessoas que estão viajando, porque um hotel designado como quatro estrelas na região sudeste é diferente de um da mesma categoria na região nordeste. Percebemos que as classificações e categorizações são bastante variadas, o que dificulta o estudo. Além disso, a pesquisa acerca das questões sobre hotelaria é recente, mostrando que essa área também sofre pela falta de uma produção científica consistente.

Apesar das preocupações sobre essa área serem recentes, a hotelaria é uma atividade muito antiga do homem, surgida há séculos. A palavra hotel tem origem no francês *hôtel*, que significava residência do rei. Em meados do século XVIII, os *hôtels* passaram a alugar quartos, surgindo os precedentes dos meios de hospedagens luxuosos (Gazeta Mercantil, 1999).

O comércio é, sem dúvida, um dos grandes responsáveis pelo início da hotelaria, cuja função inicial era apenas abrigar os comerciantes que viajavam pelas rotas comerciais, desde a Antiguidade, trocando mercadorias e fazendo negócios. Atender os viajantes era visto como uma obrigação moral e espiritual. Ao redor dessas rotas começaram a surgir centros de hospedagem e núcleos urbanos. Após a Revolução Industrial, a hospedagem começa a ser explorada comercialmente, com fins econômicos (Andrade, 2000). Outros

fatores que contribuíram para a expansão da hotelaria foram a expansão das ferrovias e o desenvolvimento do barco a vapor no século XIX (Gazeta Mercantil, 1999).

Após a Segunda Guerra Mundial, principalmente nos EUA e na Europa, devido à expansão da economia mundial, à melhoria nos sistemas de transportes, principalmente o aéreo, e às inovações da comunicação, o turismo obteve um crescimento acelerado. Esse aspecto está relacionado às melhores condições econômicas da população e à globalização das imagens de locais com atrativos turísticos, pois possibilitou às pessoas buscar por outras opções de lazer, como as viagens, sejam elas de férias, lua de mel, visita a parentes, trabalho, etc. favorecendo com isso, uma maior procura pelos hotéis (Andrade, 2000).

Hoje, uma das maiores formas de viagem, que traz imensos benefícios à hotelaria e a toda infra-estrutura turística, nos distintos níveis econômicos, é a viagem turística em grupo, sendo que a primeira delas ocorreu no ano de 1872, organizada por Thomas Cook, que foi denominado como o “Pai do Turismo Contemporâneo”. Essa <sup>viagem</sup> reuniu quase 600 pessoas, unidas pela religião, que tinham como destino um encontro sobre alcoolismo (SENAC, 1998).

Há inúmeras formas de se classificar os mais diversos tipos de hotéis que existem, sendo que os principais critérios são quanto à sua localização, categoria e destino de seus serviços. É importante salientarmos que uma categoria não exclui a outra, e que um hotel pode possuir características comuns de vários tipos. Cabe-nos ressaltar que existem outras classificações de hotéis devido às solicitações do mercado. Andrade (2000) nos aponta como uma nova categoria de hotel os SPAS, que são voltados para a saúde e o cuidado com o corpo; e os NAVIOS, cuja função primordial era a de transportar passageiros e mercadorias, o que sempre incluía a hospedagem desses passageiros e dos tripulantes. Hoje,

os cruzeiros possuem na qualidade das suas acomodações de hospedagem e nos seus programas de lazer um atrativo tão ou mais importante que a própria viagem.

Os hotéis podem ser classificados quanto à localização (Andrade, 2000) como:

\*HOTEL CENTRAL: tem como objetivo ficar no centro da cidade ou próximo dele, perto da vida urbana da cidade (comércio, serviços e lazer), ter fácil acesso ao aeroporto e principais vias da cidade; localização em vias sem congestionamentos de trânsito. Atualmente, a tendência é que os novos hotéis possuam uma infra-estrutura diversificada, inclusive com áreas de lazer;

\*HOTEL ECONÔMICO: “[...] localização na principal via de ligação entre a rodovia regional de acesso à cidade e ao centro urbano [...]” (p.40);

\*HOTEL DE CONVENÇÕES: localização em cidades de grandes centros de negócios e de serviços. A tendência atual é que esses hotéis possuam infra-estrutura para lazer também, pois com a chamada era da “Qualidade de Vida”, o bem estar das pessoas está sendo cada vez mais valorizado, e dentre outras coisas, o lazer está se tornando parte das reuniões de trabalho nesses hotéis.

\*HOTÉIS DE LAZER E RESORT: “[...] localização em região com meio ambiente de grande apelo turístico e paisagístico [...]” (p.40); local de fácil acesso ao aeroporto; terrenos com grandes dimensões que permitam a implantação de área de lazer.

\*HOTEL DE SELVA: localização em meio à floresta ou parque ecológico; fácil acesso através de rodovias ou hidrovias; terrenos de grandes dimensões que permitam a implantação de área de lazer, principalmente esportes ao ar livre.

\*HOTEL-CASSINO: local de fácil acesso ao aeroporto; dimensões de terreno apropriadas para a implantação de área de lazer.

A EMBRATUR e a ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) apresentaram em 1986 o mais recente sistema de classificação dos meios de hospedagem:

<b>Tipo</b>	<b>Localização</b>	<b>Clientela preferencial</b>	<b>Infra-estrutura</b>
Hotel – H	Urbana	Executivos e turistas	Hospedagem + infra-estrutura para lazer e negócios
Hotel Histórico- HH	Cidades Históricas	Executivos e turistas	Hospedagem
Hotel de Lazer – HL	Áreas rurais ou local turístico	Turistas em viagens de lazer	Instalações de lazer e hospedagem
Pousada – P	Locais turísticos	Turistas em viagens de lazer	Hospedagem

Figura 1 - Classificação dos meios de hospedagem

Quanto à *categoria* existe uma classificação, já utilizada pelos hoteleiros e aprovada pela ABIH, onde os hotéis são divididos em categorias superluxo (6 estrelas); luxo (5 estrelas); superior (4 estrelas); turística (3 estrelas); econômica (2 estrelas) e simples (1 estrela) (Andrade, 2000, p.46).

Para o nosso estudo, o tipo de hotel mais relevante é o HOTEL DE LAZER, que são hotéis onde as instalações de lazer predominam: os resorts e os hotéis fazenda.

OS RESORTS são descendentes dos spas e das casas de banho das antigas Grécia e Roma, e seu maior atrativo é o lazer. Os resorts, que são as formas mais recentes de hotéis de lazer, possuem imensas áreas, além de serem auto-suficientes. Suas possibilidades já justificam uma viagem. Além de possuírem uma grande variedade de instalações de lazer, procuram diversificar suas atividades, visando a atingir diversos tipos de hóspedes (Andrade, 2000). A EMBRATUR admite a construção de resort, apenas quando este for localizar-se em área de conservação e equilíbrio ambientais, sendo sua construção necessariamente precedida por estudos ambientais (SENAC, 1998).

OS HOTÉIS FAZENDA são hotéis voltados para o oferecimento de atividades de lazer. O porte reduzido desse hotel, que normalmente possui administração familiar, faz com que o tratamento concedido aos hóspedes seja mais pessoal do que em um resort. A diferença em relação aos resorts é a dimensão dos equipamentos e espaços de lazer, bem como uma menor quantidade desses equipamentos (Andrade, 2000, p.82).

Esses hotéis possuem como característica marcante o oferecimento de equipamentos e atividades de lazer. Veremos, então, quais áreas de lazer fazem parte da infra-estrutura de um hotel e quais são as suas atribuições.

## **1.6- O departamento de lazer de um hotel**

O serviço de lazer engloba mais uma alternativa de lazer que a rede hoteleira pode oferecer aos seus hóspedes, e o seu sucesso está diretamente relacionado à qualidade dos serviços e profissionais que se oferece, como nos afirma Negrine (2001).

Dentre as áreas e instalações de um hotel, as áreas recreativas e as áreas de eventos se constituem em um equipamento específico de lazer, e são elas:

**\*Áreas recreativas (quadras de esportes, campo de golfe, piscinas, parque aquático, marinas, etc.).** As áreas recreativas variam de acordo com o tipo, localização, porte e padrão dos hotéis. Nos hotéis centrais, as instalações de lazer se resumem a piscinas, saunas, salas de ginástica e jogos. Nos resorts, além das instalações mencionadas acima, existe um grande complexo de quadras e campos, além de vasta área verde, sendo a prática do lazer destinada a várias faixas etárias (Andrade, 2000).

**\*As áreas de eventos,** hoje em dia, são importantes em quaisquer tipos de hotel, pois as reuniões, as festas, os congressos e as exposições crescem assustadoramente. *“O turismo relacionado com congressos e conferências cresce a taxas que se aproximam de 10 por cento ao ano, e mais de 100 milhões de pessoas se hospedam em hotéis para participar desses eventos”* (Andrade, 2000, p.134). O turismo de evento é muito importante para um hotel de lazer, pois a sua ocupação é maior nos finais de semana, feriados e férias, e com a promoção de eventos e congressos ele consegue manter uma média de ocupação durante a semana.

Nos hotéis que possuem o serviço de lazer, em geral, existe um departamento, que se responsabiliza pelas vivências de lazer, e assim como os outros, possui atribuições e responsabilidades, que Castelli (1999) enumera como:

- desenvolver atividades de lazer para todas as faixas etárias;
- coordenar as atividades de lazer;
- organizar os materiais;
- controlar o estoque;
- cuidar da programação áudio-visual;
- treinar novos funcionários e orientá-los;

-ter uma linha diretriz de trabalho.

E nós acrescentaríamos:

-ser responsável pela compra do material;

-ser responsável pela guarda do material e manutenção do local onde ocorreu a atividade;

-ser responsável pela contratação de animadores sócio-culturais;

-preservar os espaços/equipamentos de lazer.

Quando um hotel oferece lazer aos seus hóspedes, ele pretende que os anseios e as necessidades dessas pessoas sejam saciados. Para tal ele necessita de uma infra-estrutura e de profissionais adequados:

*“Na prática, cabe ao setor de lazer organizar e supervisionar todas as áreas de lazer quanto a: horários, qualidade do material, estado de funcionamento dos equipamentos, etc.” (Castelli, p. 199, 1999).*

Não é o suficiente apenas que o hotel possua uma vasta área de lazer, com os mais diversos equipamentos e materiais, sem que tenha uma ação de animação sócio-cultural nessas áreas e equipamentos, pois os hóspedes podem não saber como usufruí-los. No próximo capítulo veremos quem são os profissionais adequados para que essa animação sócio-cultural aconteça, e em quais princípios essa ação pode estar embasada.

## **Capítulo II**

# **Embasamento teórico para a ação do profissional de lazer nos hotéis**

## **2.1-Animação e participação cultural como bases para ação de lazer nos hotéis**

A atuação e a construção dos projetos na área de lazer devem estar embasadas no conhecimento da teoria explicitada no capítulo anterior, além de estar, para Marcellino (1987, p.109):

*“[...] norteada por valores da democratização cultural, que buscam, além de diversificar os conteúdos do lazer, minimizar as barreiras sociais; otimizar o uso de equipamentos específicos e não específicos (devidamente adaptados); elevar os níveis de desenvolvimento, tanto nos gêneros da prática, como no da fruição e no do conhecimento, pois o fenômeno lazer pode contribuir para o desenvolvimento de atitudes críticas e criativas com relação às esferas pessoal e social dos indivíduos, ou simplesmente, acentuar o conformismo, levando a processos de acomodação”.*

Como trabalhar com valores de democratização cultural num setor privado, como um hotel, onde, normalmente, o que impera é o lucro e a visão mercantilista do lazer, o lazer pronto para ser consumido, não respeitando os seus valores, e nem os dos hóspedes? A equipe de lazer de um hotel pode atuar visando à educação para e pelo lazer, propondo a realização de atividades dos mais diversos conteúdos, e dentro de cada um deles, a maior variedade possível de vivências, nos diferentes equipamentos específicos e não-específicos que o estabelecimento hoteleiro possui. A equipe de lazer deve, através da sua atuação e proposta de atividade, minimizar as barreiras que possam existir em relação à classe social, raça, tipo físico, etc, buscando promover o bem-estar, o prazer, a alegria e o desenvolvimento pessoal e social dos hóspedes.

Entendemos o lazer historicamente situado numa determinada cultura e sociedade, então, precisamos compreender qual o significado da animação e da animação cultural, para

que possamos trabalhar engajados numa política de animação, com uma verdadeira participação cultural, atuando crítica e criativamente.

Segundo Carvalho (s.d.), a animação não é um processo distinto da educação. O objetivo da animação seria o de mobilizar as consciências, dando sentido, justificação para a nossa existência, sendo um processo que visa à mudança de comportamento, assim como a educação. A diferença de um e outro é que a educação não visa a objetivos tão imediatos como a animação, sendo que essa última também busca conseguir alterações na vida dos indivíduos. Com a ação da animação o indivíduo terá possibilidade de se posicionar perante a sociedade que o cerca, afirmando-se pessoal e coletivamente. Mas essa ação somente se concretizará se estiver respeitando às características do lazer de livre e espontânea adesão.

O autor define animação como:

*“[...] a acção, espontânea e/ou provocada, que permitirá ao individuo assumir o seu próprio desenvolvimento, o que pressupõe uma profunda tomada de consciência, por parte do animador, do significado da cultura e das necessidades do cidadão e do grupo em que actua” (p.149).*

Carvalho (s.d.) ainda ressalta que para se conseguir uma profunda ação de animação, necessita-se, além da técnica, que deve ser perfeitamente dominada, algo mais, que seria a atitude, o “*espírito*” que baseia a atuação do animador. Para ele,

*“[...] trata-se de um processo dialéctico entre uma acção (a de animar) e a de um veículo (através do qual se anima)...Técnica e “espírito” constituirão, portanto, um todo único e indissolúvel, sendo fundamental não valorizar um sobre o outro...” (p.154).*

Ou seja, tanto a ação de animar como o modo de se validar essa ação são igualmente importantes, e a animação ocorrerá se essas duas partes (ação + veículo) forem contempladas, minimizando os efeitos da alienação.

Marcellino (1986, p.61) entende animação cultural 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”.*

E esses profissionais, denominados por Marcellino (1986) de animadores sócio-culturais, devem atuar com base na participação cultural, que seria:

*“[...] a atividade não-conformista, mas crítica e criativa de sujeitos historicamente situados. Cabe assim, à animação cultural contribuir para que os níveis culturais conformistas sejam superados e que a prática de atividades de lazer se transforme em participação efetiva” (idem ,p.62).*

Os dois autores citados acima têm em comum nas suas visões, o caráter pedagógico, educativo da ação do profissional de lazer. Mas Marcellino (1995) nos faz refletir como a Educação Física prepara esses profissionais, como é a ação do profissional de Educação Física no âmbito do lazer, pois normalmente eles possuem somente a especificidade dessa área, não possuindo conhecimento da teoria do lazer, colocando em prática a dicotomia teoria/prática tão discutida nessa área. Com isso, a ação desse profissional se dá de uma forma simplista, apenas como uma reprodução de tarefas, com pouca ou nenhuma reflexão sobre essa ação, assim como os profissionais de outras áreas.

Acreditamos ser necessário a ação de um profissional capacitado, que tenha sua ação norteadada na especificidade concreta do lazer, buscando a participação efetiva das pessoas no seu tempo disponível. Quem é então, o profissional de lazer que deve ter suas ações embasadas nos conceitos anteriormente explicitados? No próximo item, iremos refletir sobre quem é esse profissional chamado por nós, de animador sócio-cultural.

## **2.2- Quem é o profissional de lazer?**

Muitos “profissionais” que atuam na área de lazer fazem-no sem possuir o devido embasamento teórico (seu significado na sociedade contemporânea, seus componentes, e os valores que o cercam), não dominando, também, as diretrizes necessárias para o estabelecimento de ações, nos setores privado, público e no terceiro setor.

O constante crescimento dessa área faz com que cada vez mais o profissional que aí atua seja procurado, abrindo numerosas oportunidades de trabalho. Esses novos nichos de trabalho permeiam o setor público, o terceiro setor, e, principalmente, o setor privado, com destaque para a rede hoteleira, que está buscando novos profissionais, capacitados e qualificados, dando prioridade aos que estão desenvolvendo algum estudo ou se especializando na área de lazer.

Esse profissional está se deparando com um problema nada fácil de se solucionar: um aumento na exigência da qualidade de serviço prestado, tanto por parte dos hoteleiros como por parte dos clientes. Diante dessa nova exigência do mercado, esse profissional não possui muitos subsídios para se qualificar, pois existem poucos estudos (ou quase nenhum) e poucos profissionais capacitados para esse tipo de serviço, dificultando o trabalho em equipe. Outra questão é que, segundo Trigo (1996), ainda não se tem consciência, por parte de quem trabalha e por parte de quem contrata, da importância da formação profissional para que se tenha um bom trabalho.

E quem seria o profissional que deveria trabalhar com base na animação e participação cultural? Esse profissional do lazer recebeu e continua recebendo as mais diversas nomenclaturas e funções.

Garcia (1995) denomina o animador sócio-cultural de militante cultural, por ser uma designação abrangente, acolhendo todos os profissionais do tempo livre, assim como aqueles que se dedicam informal ou voluntariamente à ação cultural, sem fazer disso um

emprego ou uma profissão, além do vocábulo militante trazer uma expressiva carga de significados implícitos – sugere ação, continuidade, insistência e uma forte dose de voluntarismo – que pode ajudar muito a compreender o trabalho que realizam. Para o autor, o militante é o animador, o monitor, o instrutor, o agente, o agitador cultural ou promotor – sendo que tem em comum o caráter de militância do que fazem e a escolha do cultural como campo de ação. Então, o militante cultural seria:

*“[...] todo aquele que realiza ações no plano da cultura, no tempo livre dos indivíduos, seja para estimulá-los à produção de bens culturais, seja para ampliar a sua participação na apropriação desses bens, tendo como motivação básica tanto o prazer e 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”.*

sendo que, na militância, a ação é o seu traço mais forte, agindo sobre a cultura, procurando ampliá-la, diversificá-la e incorporando-a, é um exímio produtor de eventos (idem). Não concordamos com a denominação militante cultural devido ao termo militante poder invocar equívocos, devido a sua forte ligação com política.

Para Carvalho (s.d.), o professor de Educação Física é um dos “técnicos” de mais forte vocação para a animação, pois o desporto motiva e atrai a atenção de diversas camadas populacionais, e o professor de Educação Física, já possui grande afinidade para o trabalho como animador. Para Ayoub (1993), esse professor, que é especialista em Educação Física e domina os conteúdos físico-esportivos, teria que se especializar em lazer, fazendo parte de uma equipe multidisciplinar<sup>1</sup>. Concordamos com a visão dos autores, acatando a importância do trabalho de uma equipe multidisciplinar, onde todos os profissionais, não só os de Educação Física, devem possuir uma especialização em lazer.

---

<sup>1</sup> Equipe multidisciplinar é uma equipe formada por profissionais de distintas áreas e que atuam em busca de um objetivo comum.

Marcellino (1986), que denomina o profissional de lazer como animador sócio-cultural, sendo essa a denominação por nós também escolhida para identificar esse profissional, diz que esse especialista deve possuir uma formação “[...] *calcada na competência técnica, na vontade social e no compromisso político com a mudança da situação nos planos cultural e social*” (p.61).

Sua ação teria base na democratização cultural, mediando o patrimônio cultural e a cultura que é produzida no cotidiano.

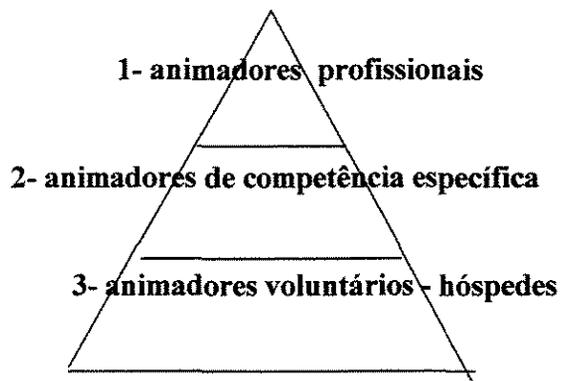
O animador sócio-cultural tem que se estruturar, junto com os outros profissionais, de forma que o lazer contemple os mais diversos públicos e anseios. Para isso, como veremos abaixo, ele necessita estar engajado numa equipe multidisciplinar, que ofereça os mais distintos conteúdos do lazer, de uma forma organizada e qualificada.

### **2.3- Estrutura de Animação**

A partir de conceitos e valores sobre animação, democratização, participação cultural e lazer, traçamos uma possível linha de trabalho, dando base para a atuação do animador sócio-cultural em qualquer setor, diferenciando-o do “executor de atividades”.

Concordamos com Dumazedier (1975) e com a adaptação de Marcellino (2001), que propõe uma estrutura de animação, em forma de uma pirâmide (representada a seguir), com três divisões, onde 1- no topo da pirâmide estariam os animadores profissionais, que devem possuir uma sólida cultura geral, além de ter noções administrativas, coordenando e supervisionando os projetos. 2- no meio da pirâmide estariam os animadores de competência específica, que dominam as técnicas das atividades de lazer dos mais diversos

conteúdos, sendo responsáveis pela execução e avaliação das ações, podendo auxiliar no planejamento das mesmas também; 3- na base, estariam os animadores voluntários, que vão fazer uma promoção sócio-cultural do meio pelo meio. Esse animador voluntário não é o voluntário da assistência social, não possui a função de caridade. Esse voluntário, em um hotel ou em uma instituição privada seria o responsável pela relação entre a “cultura” dos hóspedes, seus anseios, preferências, sonhos, etc, com a atuação profissional dos animadores sócio-culturais. O hóspede seria consultado por esse animador, podendo também ajudar na elaboração da atividade, fazendo com que exista um diálogo, um “fazer com” e não um “fazer para”. Vale ressaltar que todos os animadores da pirâmide são importantes, um dependendo e servindo de apoio para os outros.



**Figura 2 - Pirâmide da estrutura de animação**

A estrutura de animação proposta acima se tornaria ainda mais eficaz se houvesse um trabalho com uma equipe pluri e multidisciplinar, formada por profissionais de distintas áreas, tais como: Educação Física, Artes Plásticas, Artes Cênicas, Turismo, Hotelaria, Pedagogia, entre outras, buscando um trabalho interdisciplinar, pois cada profissional com formações diferenciadas possui competências técnicas específicas, podendo proporcionar às pessoas uma variedade maior de conteúdos e uma vivência diversa de atividades dentro de cada um deles, estimulando e dando um mínimo de orientação que as tornem autônomas.

Torná-las autônomas implica em que as pessoas devem receber do animador sócio-cultural toda informação necessária para que elas possam realizar a mesma atividade sozinhas, em outro local, ou que elas possuam subsídios para buscar informações sobre as mesmas.

Além dessa estrutura de animação, os profissionais necessitam possuir algumas características, apontadas no subitem abaixo, para que a sua ação seja eficaz.

## **2.4- Competências e características desses profissionais**

Como pudemos perceber, existem várias formas de categorização dos hotéis, e a ação de animadores sócio-culturais é possível em quase todos os tipos. O que pode dificultar essa ação, em termos de espaços e equipamentos, são as áreas de lazer dos hotéis que não possuem como atrativo principal o lazer, que são os hotéis de convenção, limitando a atuação do animador sócio-cultural no que diz respeito ao repertório de atividades a serem oferecidas.

A ação do especialista em lazer, denominada de animação sócio-cultural, possui alguns objetivos e diretrizes. A animação sócio-cultural, para Carvalho (s.d., p.150), deve visar:

*“[...] uma maior compreensão das pessoas em relação a si próprias e ao mundo que as cerca, de modo a poderem apreender, com maior clareza e profundidade, os problemas que dizem respeito à sua profissão, aos indivíduos que os cercam, à família, etc; uma maior compreensão da sociedade em que o indivíduo se encontra, única forma de poder participar mais empenhadamente e actuar mais intensamente na pesquisa das soluções, sempre renovadas, dos problemas da sua comunidade; uma mais extensa preparação para receber e ser capaz de se afirmar frente às constantes alterações provocadas na sociedade pelo progresso científico e técnico, o que o levará a ter que se pensar constantemente as coordenadas que definem o comportamento do indivíduo”.*

Como já vimos, o tempo onde o lazer ocorre *pode* ser um tempo propício de denúncia da realidade e mudanças, de afirmação dos indivíduos, de tomada de consciência crítica perante a sociedade, se esse estiver historicamente situado, visando seu duplo aspecto educativo, tornando as pessoas autônomas, críticas e criativas, pois, caso contrário se configurará em uma legitimação do que já está acontecendo, da conformidade que permeia os indivíduos. Deve também privilegiar o aumento do grau de informação a partir do duplo aspecto educativo, pois esses objetivos da animação sócio-cultural são os mesmos objetivos gerais da educação.

Como já havíamos falado anteriormente, o mercado de trabalho, os gerentes e donos dos estabelecimentos hoteleiros que estão contratando os profissionais da área de lazer, exigem um novo especialista, sendo que esse especialista deve agir de acordo com a “*especificidade concreta*” do lazer, deve dominar a sua especificidade, mas manter uma visão de totalidade. E para Marcellino (1995, p.21),

*“[...] para se poder contemplar essa visão são exigidos, pelo menos, dois requisitos: uma sólida cultura geral - que permita perceber os pontos de interseção entre a problemática do lazer e as demais dimensões da ação humana e a contribuição de outras áreas de ação/investigação – e o exercício constante da reflexão[...]”*,

além do engajamento desse profissional em equipes pluri e multidisciplinares, buscando a interdisciplinaridade. Segundo o autor, é necessário, para que a ação seja realmente efetiva, que ela possua competência técnica, vontade social e compromisso político com as possíveis mudanças nas esferas culturais e sociais.

Pina (1995) elenca algumas características, como: formação; informação; comportamento e atitude; atualização; imaginação e intuição; criatividade; cooperativismo; dedicação; comunicação e autoformação permanente. E nós acrescentaríamos: respeito;

humildade; saber ouvir; bom senso; ponderação; profissionalismo com horário e atividade; ética e **amor** pelo que se faz.

Carvalho (2001), após vários estudos, enumera algumas habilidades que o profissional da área de lazer deve possuir para que o seu perfil se complete, além da formação acadêmica, como: facilidade de estabelecer relações interpessoais; respeito à opinião dos outros; capacidade de tomar iniciativa; capacidade de ser mediador e ter espírito criativo.

Silvestre Neto (1980) diz ser necessário um sistema de animação cultural eficiente nos espaços e equipamentos de lazer, para que se possa garantir, equilibradamente, os valores do lazer. O autor aponta algumas características que o animador cultural deve possuir: ampla e profunda formação cultural; ligação afetiva à prática cultural; ação sócio-cultural voluntária; caráter opinativo; intenção de exercer influência; desconfiança da rotina e do consumismo; inquietação ante a situação cultural e crença na ação.

Para Carvalho (s.d.), a ação do animador sócio-cultural deve ser realizada através das noções de:

*“1)facilitação: em que centrará a sua atenção especialmente sobre a rede de comunicações elaboradas pelo grupo, procurando “abrir” sempre novos e mais profundos “canais” de comunicação; 2)clarificação: procurando esclarecer o grupo e cada um dos seus elementos sobre o significado do comportamento individual e colectivo; 3)catalização: suscitando um movimento de constante procura do grupo no sentido de este poder elaborar, por si próprio, as formas concretas de acção para que está, no momento, motivado; 4)promoção: como resultado de toda a acção definida anteriormente, poder-se-á elaborar uma autêntica via participativa de todos os elementos do grupo, única forma, parece-nos, de construir uma autêntica via emancipadora”(p.155).*

A noção de ação apontada pelo autor nos mostra a estreita relação com a educação, com a preocupação centrada no ser humano e nos seus anseios, buscando o alargamento da consciência deles e a sua participação realmente efetiva.

Atuando com base na teoria do lazer e possuindo as características apontadas acima, essa animação cultural pode contribuir para que as barreiras com relação ao lazer impostas pela sociedade, diminuam, como veremos a seguir.

## **2.5-Minimização das barreiras através da atuação**

Quando se trabalha com o respaldo da teoria do lazer, as ações dos animadores sócio-culturais podem intervir nas barreiras que a sociedade impõe à prática do lazer. Neste sentido, é preciso diminuir os próprios riscos de atuação que a ação desses animadores sócio-culturais pode proporcionar.

Marcellino (1986) nos aponta alguns riscos que podem ocorrer na atuação do “especialista” de lazer, como: o direcionamento de atividades, onde o papel pedagógico da animação seria deixado de lado, reforçando os valores da ideologia dominante ou encorajando práticas tradicionais; os pacotes de lazer, que são estruturados para o simples consumo, sem a participação efetiva das pessoas; a visão moralista do lazer, onde o profissional se torna um “censor” das manifestações; e o isolamento do profissional com as suas preferências ou com um único conteúdo cultural do lazer.

O animador sócio-cultural pode minimizar, através da sua atuação, as barreiras sociais criadas, barreiras essas que dificultam e inibem a prática do lazer.

Existe um pano de fundo que permeia quase todos os tipos de preconceitos, que é o fator econômico. Ele influencia o tempo disponível para o lazer, a qualidade das atividades, além de limitar as opções. O animador sócio-cultural pouco pode influenciar nesse sentido,

mas, caberia ao Estado o oferecimento de lazer gratuito, e a contratação de profissionais para a oferta das atividades.

Existem preconceitos em relação ao sexo, as mulheres ainda possuem menos direitos em relação aos homens; preconceitos em relação à faixa etária e a aptidão física (os menos aptos e os mais “gordinhos” são deixados de lado, as pessoas portadoras de deficiências e os idosos, além do preconceito, sofrem com o acesso inadequado às áreas de lazer e a falta de preparação dos profissionais).

Com relação às questões de gênero, o animador sócio-cultural, em atividades esportivas, por exemplo, o futebol, deve proporcionar jogos que meschem, na mesma equipe, homens e mulheres, ou equipes femininas contra as masculinas, ou jogos somente femininos, dando oportunidade, após isso, que ocorra o jogo somente com os homens, pois caso contrário, na maioria das vezes, esses não estarão disponíveis para um jogo recreativo, exacerbando a competição.

Em atividades consideradas femininas, como hidroginástica, ginástica, oficinas, etc, o papel do animador sócio-cultural é fundamental na hora de convidar as pessoas para a atividade, deixando claro que ela é para todos, e principalmente, evitando qualquer comentário maldoso durante as mesmas.

Existem crianças maiores que gostam de participar de atividades com as menores, e são, por causa disso, ridicularizadas pelas crianças da sua faixa etária, oprimindo a participação delas em outras atividades. Nesses casos, o animador sócio-cultural deve explicar que qualquer criança pode participar da atividade, independentemente da idade. Pode também atribuir a essa criança, “cargos” de auxílio para o andamento da atividade, como, por exemplo, ser o Cacique na brincadeira Canibal, dando um grau de importância à mesma, o que inibe a ridicularização dos colegas.

O contrário também acontece, crianças menores querendo brincar com as maiores e essas, não querendo. A explicação anterior é válida aqui também, além de explicitar que em uma brincadeira nunca existe uma única função a se cumprir, e que se a criança menor não consegue ajudar a decifrar algum enigma, por exemplo, ela pode ajudar a procurar a pista que contém esse enigma do jogo Caça ao Tesouro.

Com relação às questões de aptidão física, as atividades devem ser elaboradas de uma forma que permita a todos a participação. Devem mesclar provas que exigem velocidade, com as que não exigem, como nas gincanas; devem priorizar ora o uso das mãos, ora o dos pés, como nos esportes coletivos e as possíveis variações dentro deles; devem existir atividades que exigem grande movimentação física e outras com pouca movimentação etc. Assim cada criança vai se sobressair na atividade que tiver melhor aptidão.

Quase que a totalidade das atividades direcionadas para adultos pode ser realizada por qualquer faixa etária, inclusive a chamada “terceira idade”. É necessário, apenas, que o animador sócio-cultural possua conhecimentos sobre questões fisiológicas acerca essa idade e que respeite o limite de cada indivíduo, tendo paciência e prevendo, nas atividades, a participação de idosos. Por exemplo, em uma caminhada. O idoso consegue caminhar no ritmo dele, assim como as outras pessoas. Não adianta querer que ele mantenha o ritmo de um jovem animador sócio-cultural. Um pode até puxar o ritmo, mas é necessário que exista outro para acompanhar os que não possuem o hábito de caminhar.

Com relação às pessoas portadoras de deficiências, o primeiro passo é uma conversa esclarecedora sobre o que ela possui e o que consegue ou não fazer. Normalmente, essas pessoas são minorias em um hotel, e não é possível moldar todas as atividades para que elas

possam acompanhar. Mas é possível convidá-las para as muitas que ela consegue participar, não a ignorando, por vergonha ou por não saber como lidar com a situação.

Hoje, além do citado acima, temos uma barreira muito difícil de ser superada: a violência, que está cada vez mais fazendo com que as pessoas fiquem dentro das suas casas, reduzindo o repertório de atividades das pessoas, e nesse caso, novamente, o fator econômico influencia, pois as pessoas com maior poder aquisitivo desfrutam de um maior conforto e opções de lazer dentro da própria casa.

Cabe, então, ao animador sócio-cultural, mediante a sua atuação consciente e crítica, atuando como educador, tentar minimizar essas barreiras, como, por exemplo, dando oportunidade de participação a todos numa atividade que possua diferentes níveis de dificuldades; não ridicularizando quem não consegue ou erra; não priorizando os homens em detrimento das mulheres, etc. Se essa atuação não visar à educação, o lazer mercantilista se sobreporá, e as barreiras citadas continuarão a existir.

Após verificarmos a importância que o animador sócio-cultural possui para exacerbar ou minimizar as barreiras sociais impostas pela sociedade, veremos, no próximo capítulo, como os profissionais que estão atuando nos cargos de coordenadores e gerentes de lazer, e que lideram uma equipe, estão atuando e desenvolvendo seu papel como animadores sócio-culturais, e o que pensam sobre o lazer na hotelaria.

**Capítulo III**  
**A Pesquisa de Campo**

Como é grande o número de hotéis que oferecem o serviço de lazer, decidimos fazer uma pesquisa de campo com o intuito de delinear quem são os profissionais que estão coordenando e gerenciando essa área.

Para a pesquisa de campo foram selecionados nove hotéis de lazer que são referência em diversas cidades do Estado de São Paulo. Dentre os hotéis pesquisados, alguns eram hotéis fazenda e outros, resorts.

Decidimos que a pesquisa seria feita com os coordenadores ou gerentes de lazer, devido à grande dificuldade de nos inserirmos nos hotéis. Por esse motivo, o nome dos hotéis, bem como os dos coordenadores e gerentes foram suprimidos, limitando-nos à indicação da localização dos hotéis.

Alguns dos coordenadores eram donos de empresas de lazer e por isso, coordenavam mais que um hotel. Selecionamos nove hotéis para entrevistar seus coordenadores de lazer, mas como alguns coordenam mais de um, o número total de hotéis mapeados foram vinte. Os dados foram colhidos através de entrevistas individuais com a utilização de formulário dirigido.

O objetivo da pesquisa de campo foi, primeiramente, mapear quem são as pessoas que coordenam a área de lazer dos hotéis, quais suas formações, suas visões acerca do lazer, e como as atividades são desenvolvidas no que se refere aos conteúdos culturais do lazer. Considerando o embasamento teórico apresentado nos capítulos I e II, uma discussão entre os dados da pesquisa e a teoria apresentada nesses capítulos foi desenvolvida, mostrando quais são os possíveis encaminhamentos para as questões que foram apontadas como deficientes.

### **3.1- Análise das entrevistas**

Os nove profissionais que são coordenadores ou gerentes da área de lazer nos hotéis e que participaram da pesquisa, coordenam, ao total, vinte hotéis, sendo que 33% deles ocupam o cargo de gerente de lazer. Possuem empresa de lazer e, portanto, terceirizam esse serviço 33% dos entrevistados.

A tendência de terceirização do serviço de lazer já foi mais forte no mercado. A vantagem dessa forma de contratação é que o hotel não precisa se preocupar com questões contratuais dos animadores sócio-culturais. Atualmente os hoteleiros estão preferindo contratar os profissionais de lazer diretamente, mantendo sempre um coordenador ou gerente fixo no estabelecimento, que possui uma equipe relativamente fixa. Isso se deve ao fator de que nem sempre o que a empresa de lazer oferece como trabalho acontece, pois não se tem um coordenador na equipe que está atuando, além desses profissionais não possuem um comprometimento com um determinado estabelecimento hoteleiro, pois ele trabalha para vários, o que é mais raro de acontecer quando o coordenador faz parte do quadro de funcionários do hotel, e é responsável pela equipe de lazer que estrutura.

Desses nove profissionais, 44% são do sexo feminino e 56% do sexo masculino. A idade desses profissionais varia de 20 anos a 36 anos, sendo que 33% dos profissionais possuem idade inferior a 28 anos.

Dos nove profissionais, 22% possuem o ensino médio concluído, e 33% ainda cursam faculdade, sendo os outros já formados. Dos 33% que ainda estão cursando nível superior, todos cursam Educação Física. Dos 78% dos profissionais que possuem nível

superior, 67% deles são Professores de Educação Física, e 11% têm a formação de Marketing. Apenas 11% dos profissionais possuem Especialização em Lazer.

Como discutimos no capítulo II, o profissional da área de Educação Física é o mais preparado para o cargo de coordenador e gerente da área de lazer, por ter uma ampla formação, situando-se, no topo da estrutura de animação piramidal proposta por Dumazedier (1975) como animador de competência geral, o que a pesquisa também nos aponta.

Com relação à participação em cursos específicos de lazer, 78% dos profissionais fizeram algum curso, sendo esses cursos, na maioria, eminentemente práticos, sem preocupação com discussões educacionais. De congressos específicos da área de lazer, 56% dos profissionais participaram de algum, entretanto, apenas 22% deles possuem participação recente, denotando uma falta de atualização em debates acadêmicos, o que poderia elevar o nível de atuação presente.

Os profissionais que trabalham há mais de 10 anos com lazer nos hotéis correspondem a 44% da amostra. As equipes que esses profissionais coordenam possuem animadores sócio-culturais com a idade que varia entre 18 a 27 anos. Nenhuma equipe possui profissionais que sejam menores de idade. Em apenas 11% das equipes foi encontrado um limite máximo de idade para que o animador sócio-cultural pudesse atuar, no caso, essa idade é 27 anos. Das equipes pesquisadas, 56% são compostas por profissionais com idade inferior a 24 anos, ou seja, profissionais que ainda não terminaram a faculdade ou são recém formados. Isso pode acarretar um grave problema: o trabalho como animador sócio-cultural enquanto “bico”, o que pode gerar falta de compromisso com o hotel e a equipe de lazer, contribuindo com profissionais sem ética. Mas também não podemos nos limitar ao fator idade, pressupondo que quem é mais velho possui mais

responsabilidade que os mais novos, o que nem sempre é verdadeiro. E normalmente, os mais jovens, devido a questões fisiológicas, possuem mais energia que os mais experientes, sendo importante a mescla de faixa etária dentro de uma equipe, tendo um equilíbrio entre responsabilidade, experiência e dinamismo.

Esses animadores sócio-culturais que compõem a equipe de lazer, na sua maioria, são das áreas de Educação Física e Turismo. Alguns coordenadores e gerentes trabalham com profissionais da área de Hotelaria e Pedagogia. Somente 22% das equipes possuem profissionais formados por cursos técnicos das áreas de Hotelaria e Turismo.

Existem muitos cursos técnicos voltados para a área de lazer hoje em dia. Mas pelo que se percebe, o mercado de trabalho não está absorvendo esses profissionais, mesmo com alguns cursos específicos de lazer sendo mais abrangentes sobre essa área do que as disciplinas das faculdades.

Todos os coordenadores e gerentes que responderam ao formulário específico realizam reuniões com a equipe de lazer - 56% deles realizam essa reunião todos os dias durante o período de trabalho, 11% realizam reunião a cada dois dias, 11% realizam essa reunião apenas uma vez por semana ou uma vez por pacote<sup>2</sup>, 11% realizam reunião somente ao final do pacote, e 11% realizam essa reunião trinta dias antes do pacote se iniciar.

A realização de reuniões de planejamento entre coordenador/gerente e equipe de lazer nos revelam a preocupação do coordenador em que os animadores sócio-culturais trabalhem como uma equipe, e não como um aglomerado de pessoas, onde cada uma possui um objetivo distinto. Mas nem todos os coordenadores a realizam diariamente, ou no

---

<sup>2</sup> Para a rede hoteleira um pacote é um período pré-estabelecido, onde as pessoas têm um dia determinado para chegar e sair do hotel, sendo que o valor das diárias tem um preço diferencial no pacote.

máximo, a cada dois dias, o que não permite que a equipe emita sua opinião em relação às atividades.

Todos os coordenadores e gerentes realizam reunião com a gerência do hotel. Essas reuniões acontecem com maior frequência semanalmente, uma vez por mês e duas vezes ao mês. Apenas 11% dos coordenadores só realizam reuniões antes de eventos, 11% realizam essas reuniões no início da temporada, e 11% deles só fazem a reunião antes de iniciar a coordenação no hotel. Com relação às reuniões entre o coordenador de lazer e os outros gerentes dos demais departamentos, encontramos 44% que as realizam.

O feedback da gerência, com a sua opinião e o parecer dos hóspedes é de extrema relevância, pois só assim é possível detectar os erros cometidos e resolvê-los em tempo hábil.

Quando um espaço/equipamento do hotel vai ser construído, dos vinte hotéis pesquisados, 65% procuram a opinião do coordenador/gerente de lazer antes de iniciar a construção ou compra de algum equipamento.

Dos vinte hotéis, em apenas 10% deles a programação de lazer é elaborada diariamente. Em 5% dos hotéis a programação é elaborada mensalmente, sendo que nos outros ela é feita antecipadamente à chegada dos hóspedes. Apenas em 5% dos hotéis a equipe de lazer não participa da elaboração da programação, sendo que nos outros hotéis isso é feito em forma de reuniões. Dos vinte hotéis, em 5% deles o hóspede não pode dar sugestão e opinião com relação à programação.

Os hotéis que já possuem uma programação pré-estabelecida antes da chegada dos hóspedes dificulta que esses se manifestem, excluindo a participação dos mesmos da programação, não utilizando a estrutura piramidal de animação adaptada por Marcellino

(2001), onde os hóspedes são a base dessa pirâmide, tendo um intercâmbio entre eles e as duas outras partes, respeitando a bagagem cultural que essas pessoas trazem consigo.

Com relação à questão da avaliação entre coordenadores/gerentes e equipe de lazer, elas são realizadas, em 78% dos casos, através de reuniões - 44% dos coordenadores fazem a avaliação ao final do pacote, 11% deles faz a avaliação trinta dias antes do pacote se iniciar, 11% dos coordenadores fazem a avaliação diariamente, e 11% de dois em dois dias. Não realizam essa avaliação 22% dos coordenadores.

Nos casos onde as avaliações não acontecem ou acontecem antes do pacote (se é que é possível se avaliar o que ainda não aconteceu?!), fica difícil saber o que foi proposto e cumprido, e o porquê deu certo ou não, o que os hóspedes estão achando, e modificar o que estava acontecendo para que satisfaça às pessoas. Essas avaliações são importantíssimas e nos apontam quais coordenadores/gerentes estão mesmo preocupados em oferecer um lazer com qualidade e ouvir a opinião da equipe e hóspedes.

Quanto à avaliação entre coordenador/gerente de lazer e gerente do hotel, em 75% dos hotéis ela é realizada, sendo a maioria ao final dos pacotes. Se acontecerem algumas reuniões com a gerência durante os pacotes e os problemas que forem aparecendo, sanados, essa reunião final analisa o departamento de lazer num geral, mostrando pontos positivos e negativos, que podem ser modificados de uma outra vez.

A avaliação com o hóspede é realizada em 85% dos hotéis, com o preenchimento de formulários ao final do pacote. Os coordenadores/gerentes de lazer possuem um feedback dessas avaliações. É importante, após o recebimento dessa avaliação, que a equipe se reúna e discuta as questões levantadas nela.

Os conteúdos culturais do lazer são conhecidos por 44% dos coordenadores. Mesmo a resposta de outros coordenadores sendo positiva, quando foi solicitada explicação de

quais eram e exemplos, isso não foi contemplado. A partir dos exemplos dados pelos entrevistados sobre quais atividades de lazer eram realizadas, pudemos perceber que os conteúdos culturais são aplicados de forma equilibrada em apenas 33% dos hotéis.

Os entrevistados 1, 4, 5 e 8 (o que dos vinte hotéis significam 20%), possuem conhecimento dos conteúdos culturais do lazer, entendendo a importância de educar com qualidade, oferecendo atividades dos diversos conteúdos culturais. A ação dos animadores sócio-culturais possibilita que as atividades aconteçam de uma forma consciente, buscando algo mais do que o simples descanso e divertimento dos hóspedes.

Com relação ao conhecimento dos valores do lazer, 44% dos coordenadores sabem os seus significados. Os outros que expressaram sua opinião com relação aos valores do lazer, o fizeram de forma restrita, como, por exemplo, relacionando o desenvolvimento social e pessoal do indivíduo a um caráter moralista, durante a atividade.

A preocupação com desenvolvimento pessoal e social das pessoas, além do divertimento e do descanso, aparece na fala dos entrevistados 1, 5 e 8 (o que dos vinte hotéis significam 15%), bem como na exemplificação das atividades de lazer. Nos casos referidos acima, os animadores sócio-culturais desempenham seu papel de educador, atuando criticamente, com preocupação no processo de desenvolvimento do lazer. Para o entrevistado 2, as questões relativas ao desenvolvimento pessoal e social dos indivíduos ficam confusas, pois para o coordenador, apenas as crianças necessitam de atividades que possuam um caráter educativo.

As características citadas pelos coordenadores/gerentes de lazer que um animador sócio-cultural deva possuir para um bom desempenho da sua função no hotel, textualmente, foram: não confundir o papel de monitor com o de hóspede; ser organizador; ter bom senso; topa tudo; ser eclético; ter espírito alegre; ter visual; possuir conhecimentos da área de

lazer e recreação; criatividade; ter autocontrole; ter jogo de cintura; segurança; saber trabalhar em equipe; respeito; ser carismático; ser simpático; ter liderança; ser responsável e ser extrovertido.

As características citadas pelos coordenadores/gerentes de lazer que um coordenador deva possuir para um bom desempenho da sua função no hotel, textualmente foram: não confundir o papel de monitor com o de hóspede; ser organizador; ter bom senso; possuir conhecimentos da área de lazer e recreação; ter jogo de cintura; segurança; respeito; ser carismático; ser simpático; ter liderança; ser responsável; ter empatia; ser humilde; ter magnetismo; saber pedir; valorizar o funcionário; dar motivação; proximidade; flexibilidade; possuir uma linha de trabalho; estar “plugada” em tudo; estar alinhado com os objetivos da empresa; ser global; possuir conhecimentos de como atender os clientes; conhecer público alvo; ter um lado “mãe”.

Dos nove profissionais entrevistados, 44% possuem o conhecimento do que é uma equipe multidisciplinar, mesmo, em alguns casos, não trabalhando com uma equipe assim, por falta de oportunidade ou de permissão do hotel.

O trabalho com uma equipe multidisciplinar é coerente para que se possa desenvolver todos os conteúdos culturais do lazer de uma forma equilibrada e com qualidade. Os entrevistados 1, 2, 5 e 8 sabem o significado de uma equipe multidisciplinar, mas apenas o entrevistado 5 (o que dos vinte hotéis significa 5%) trabalha com essa perspectiva. Os entrevistados 1 e 8 estão buscando uma equipe composta por profissionais de diversas áreas de conhecimento, e ainda não a possuem por falta de apoio da gerência do hotel. Sem uma equipe multidisciplinar a oferta dos seis conteúdos do lazer pode se tornar deficiente, pois não existe um animador sócio-cultural que domine todas as áreas. O que ocorre, em alguns casos, é a substituição de um animador sócio-cultural de uma área

específica, como um artista plástico, por exemplo, por um animador sócio-cultural que possui conhecimento de atividades de outros interesses culturais do lazer, diferente da sua área de especificidade, podendo oferecê-las, mas, o repertório de um artista plástico seria muito maior que o desse animador sócio-cultural, para os conteúdos manuais e artísticos.

Os animadores sócio-culturais entrevistados 1, 4, 5 e 8 e que coordenam as equipes de lazer trabalham sob uma perspectiva educacional, educando para e pelo lazer, tendo as características da animação cultural presentes na atuação. Isso os diferencia dos outros profissionais que somente estão preocupados com as avaliações que a equipe de lazer recebe dos hóspedes e gerência, programando atividades de lazer visando a preferência da gerência ou o que está na mídia televisiva. As pessoas, em geral, não possuem conhecimento dos conteúdos culturais do lazer, além daqueles que a mídia reproduz. Portanto desconhecem que existem outras atividades, tornam-se, assim, hóspedes que se satisfazem com atividades que repetem o que eles estão acostumados a ver ou fazer, tornando a prática simplista e conformista. O entrevistado 6 possui visão limitada sobre a teoria do lazer e equipe multidisciplinar, mas sabe que uma equipe deve possuir uma linha pedagógica de atuação para que se ofereça um lazer com qualidade.

Quando a linha de atuação do coordenador não possui uma perspectiva educacional, o que ocorre nos entrevistados 2, 3, 7 e 9, as características que eles destacam serem importantes para que um animador sócio-cultural desempenhe bem a sua função são ligadas ao comportamento ou à aparência.

Os entrevistados 2, 3, 7 e 9 buscam que o lazer seja oferecido apenas como uma forma de distração para os hóspedes, visando ao interesse dos donos e gerentes de hotéis. Esse fato fica evidente com a enumeração de características dos animadores sócio-culturais, com a visão de lazer dos mesmos e com a falta de reuniões e avaliações com a equipe de

lazer, onde, os coordenadores não possuem conhecimento do que foi realizado nas atividades oferecidas, nem da postura profissional dos animadores sócio-culturais.

No próximo capítulo iremos relatar um pouco de como é o cotidiano de uma equipe de lazer num hotel fazenda. Algumas considerações acerca de como poderia ser desenvolvido o trabalho de animação sócio-cultural, embasado na teoria do lazer serão pontuadas também nesse capítulo.

## **Capítulo IV**

### **Animação Sócio-cultural nos hotéis –experiência pessoal e uma proposta de atuação**

#### 4.1- Os Bastidores

Janeiro de 1995. Nesse período, iniciei minha atuação como animadora sócio-cultural junto à rede hoteleira. O cenário e a situação eram assustadores para uma profissional sem experiência: hotel lotado, pois janeiro é alta temporada, um lugar desconhecido, aliás, nunca tinha entrado em nenhum hotel de lazer, a inexperiência não indicando nada do que estava por vir. Escuridão total, muito mato, árvores para todos os lados; ao longe, uma gritaria inquietadora, e além disso, o cansaço causado pela longa viagem de ônibus. Já eram 23h. De repente, um grupo de crianças passa correndo e gritando pelo ônibus, com dois adultos correndo atrás delas. O susto e o espanto eram enormes, com a indecisão permeando minhas atitudes. Olhei para o saguão do hotel e recebi uma dose de ânimo: o rosto conhecido de um amigo. Assim começou o meu trabalho como animadora sócio-cultural.

Oito anos se passaram... De animadora passei a coordenadora de uma equipe de lazer nesse mesmo hotel, já há quatro anos. O medo daquela noite inicial foi embora, mas devo confessar que ainda existe um pequeno receio permeando minhas atitudes toda vez que existem hóspedes desconhecidos no hotel. E como eu, muitos profissionais que começaram ou que vão iniciar o seu trabalho na rede hoteleira vão sentir esse “pânico” inicial, que irá desaparecer com o tempo. Com o passar do tempo vamos dominar o espaço físico no qual trabalhamos, vamos conhecer as outras pessoas que atuam junto conosco no lazer e nos outros departamentos do hotel; vamos aprender um pouco sobre cada hóspede e como lidar com a gerência, de que forma resolver as mais diversas e inimagináveis situações que acontecem; com o passar do tempo, vamos mostrar quem somos e qual é o

nosso trabalho, iremos conquistar espaço e valor, aumentaremos a confiança em nós mesmos como animadores sócio-culturais na rede hoteleira.

Trabalhar com a rede hoteleira tem vantagens e desvantagens, trabalhar como animador sócio-cultural também, como em todas as profissões. Quem pensa que atuar como animador sócio-cultural é fácil, que basta fazer umas brincadeiras, rir alto, ser engraçado e que se vai ganhar muito dinheiro, tem uma visão distorcida da realidade. Trabalhar junto com outras pessoas, da própria equipe de lazer e demais funcionários do hotel não é simples. Oferecer atividades para um público variado requer muito mais do que apenas simpatia.

Existem vários cenários que necessitam de preparo, cuidados e retoques para que as atividades tenham êxito.

#### Cenário 1- o hotel como espaço físico.

É necessário o conhecimento de todo o espaço que o hotel possui para que, primeiramente, a equipe de lazer saiba qual é o espaço físico em que ela pode estar desenvolvendo atividades, espaços esses formados por equipamentos específicos e não-específicos de lazer. Como se trabalha dentro de uma empresa (hotel), é desejável que os hóspedes conheçam toda a área que lhes é oferecida e de que ele pode desfrutar, sendo essa uma das funções da equipe de lazer. Para a própria equipe é necessário se saber onde está cada objeto e as delimitações físicas para se evitar acidentes durante as brincadeiras. Por exemplo, na atividade Caça ao Tesouro. Não é propício se colocar pistas perto de lagos, piscinas, pedalinhas, devido ao perigo de se cair na água, nem em locais onde se tenha maior chance de se encontrar buracos feitos por animais, onde alguém pode torcer o pé. Sem o conhecimento prévio do local, esses riscos são maximizados. Cada novo animador

sócio-cultural que inicia seu trabalho junto à equipe, primeiramente faz um reconhecimento de toda a área interna e externa ao hotel, para que não ocorram surpresas em sua atuação.

Cenário 2- o hotel como uma macro-equipe, formada por micro-equipes, os departamentos de Lazer, A&B (alimentos e bebidas), Governança, Recepção, Almojarifado, Manutenção e Gerência.

Para que um hotel agrade ao seu hóspede, ele necessita funcionar como uma equipe, pois se algo sai errado em um departamento, o hóspede vai embora com a impressão de que o hotel, como um todo, deixou a desejar. E em uma equipe deve haver cooperação e ajuda mútua. Então, os departamentos necessitam caminhar de comum acordo, senão o trabalho final sairá prejudicado.

É comum, em conversas com coordenadores de hotéis, e em quase todas as entrevistas na minha pesquisa de campo, a idéia de que os outros departamentos do hotel não gostam do departamento de lazer e que fazem o possível para prejudicá-lo. Isso ocorre porque os outros funcionários têm “ciúmes” de, por exemplo, os animadores sócio-culturais entrarem na piscina, o que eles não podem fazer. O que não entendem é que os animadores sócio-culturais não entram na piscina apenas, e sim desenvolvem atividades dentro dela para os hóspedes. Os outros departamentos não percebem que nem sempre existe à vontade de se entrar na piscina, de que a água pode estar excessivamente fria, de que o sol está muito quente, ou seja, nem sempre entrar na piscina é uma atividade prazerosa para o animador sócio-cultural.

Procuro contornar essa situação de várias maneiras. Uma delas é explicando para os funcionários de outros setores, quando possível, o que nós estamos fazendo, quais as dificuldades para tal, o que pode dar certo ou não. Com isso, a visão de que a equipe de lazer vive no descompromisso diminui. Uma outra maneira é tratar com educação (por

favor e obrigado) a qualquer outro funcionário, em qualquer situação, o que evita inimizades gratuitas. Cada animador sócio-cultural, após o término da sua atividade, é responsável por deixar o local como o encontrou, evitando que algum outro funcionário tenha que arrumá-lo. O mesmo se aplica ao alojamento, que deve estar organizado quando uma funcionária da limpeza for limpá-lo para que não haja sobrecarga em suas funções. Dentre outras, essas são algumas regras de convivência, discutidas e avisadas para todos no primeiro dia de trabalho; e se necessário, para que ninguém as esqueça, um lembrete é fixado no alojamento.

Com relação à recepção, duas a três vezes por dia dirijo-me a ela, para saber se está tudo bem, porque se algo está errado, é melhor que seja consertado enquanto o hóspede ainda está no hotel, para que ele não vá embora com má impressão da equipe de lazer. Sempre que um passeio vai acontecer, ou uma caminhada mais longa, ou qualquer atividade que saia da rotina, a recepção é avisada para poder esclarecer qualquer dúvida, pois sempre existe um adolescente que afirma que o pai o autorizou a ir ao passeio da cachoeira, embora esse pai desconheça completamente a atividade, e, em algum momento, sentirá falta do filho.

Quando um baile, por exemplo, vai acontecer, a recepção deve avisar o lazer, para que esse não marque atividade no mesmo local do baile; a governança, para arrumar o ambiente; e o bar, para deixar garçons disponíveis. Esse procedimento deve ocorrer em qualquer outra situação que saia da rotina.

E atividades como bailes, por exemplo, eu não posso programar sem que a gerência tenha consentido anteriormente, porque envolvem prévia contratação de banda. E sempre existem os hóspedes, principalmente quando são grupos, que querem baile para aquele dia à noite, sem ônus nenhum a mais no orçamento anterior. E às vezes, a recepção pede para

que os hóspedes falem com o lazer, alegando que nós é que resolvemos isso, ou que nós podemos fazer um som mecânico. O hotel não possui aparelhagem adequada, muito menos uma grande variedade de CD's para que isso aconteça. Só que é muito mais fácil transferir a responsabilidade para outro departamento, o que não é raro acontecer. Nesses casos, já fui bem clara com a recepção, que não levaria culpa por coisas que estão fora do meu alcance de resolver, devolvendo o problema, educadamente, para a recepção.

Durante oito anos de trabalho aprendi que não adianta querer que tudo o que é proposto seja aceito de imediato pela gerência. Primeiro você tem que adquirir confiança através do seu trabalho e do retorno dos hóspedes. Depois, aos poucos, ir propondo o seu ideal de trabalho, sempre discutindo o porquê, e quais seriam as vantagens e desvantagens para o hotel. É muito comum uma equipe ser cobrada ou ter que arcar com conseqüências de coisas que a equipe anterior fez. Isso só será revertido com o tempo e com o trabalho sério e de qualidade realizado.

E quando o gerente lhe pedir que faça algo com o qual a sua linha de trabalho diverge, ou, pedir-lhe que não faça mais alguma coisa que considera correta? Primeiramente, cada coordenador terá que conhecer e aprender como se relacionar com o gerente, de que forma intervir, pedir, quando, qual horário não atrapalhar, etc. É preciso sempre argumentar com clareza e objetividade. Se não conseguir o resultado de imediato, não desanime, espere mais um pouco de tempo, e volte a conversar. Certa vez, antes da temporada de julho, fui chamada e recebi a seguinte ordem: durante essa temporada poderia trabalhar somente com quatro animadores. Isso iria contra a minha linha de trabalho, pois não conseguiria oferecer as mesmas quantidades e qualidade de atividades. Consenti, preparei um esquema de trabalho para julho, com menos animadores que o normal, mas com mais que quatro, uma forma intermediária, onde ninguém teria um prejuízo tão grande.

Na semana seguinte, fiz a proposta, que foi aceita, contentando a ambas as partes. Temos que navegar a favor da correnteza, e não contra ela. E existem períodos em que a situação econômica do hotel pode estar mais debilitada, sendo que todos os setores devem trabalhar para melhorar essa situação, como uma troca.

### Cenário 3: os hóspedes

Reclamações infundadas ou comparações inadequadas perturbam a seriedade do trabalho, pois todos trabalham da melhor maneira possível, e existem pessoas querendo desmerecer esse trabalho. Mas não podemos nos abater, temos que crescer com as críticas e ponderá-las. Não podemos desconsiderar os hóspedes, mas também não devemos nos sujeitar a qualquer reclamação, temos o direito de defesa e de explicação, embora nosso esforço muitas vezes resulte inócuo. Um exemplo: existe uma atividade, tipo “pegadinha” de terror, que deve ser realizada com a porta da sala onde está ocorrendo fechada, porque apenas uma pessoa entra de cada vez; a brincadeira é feita, e essa pessoa permanece na sala, para ver as outras “caírem na pegadinha”. Os animadores sócio-culturais responsáveis pela execução da atividade também estão dentro da sala, e um outro, fica do lado de fora, com as crianças e adolescentes, e, normalmente, sempre existem alguns pais que querem participar. Um dia, essa atividade estava sendo realizada no berçário, em um horário em que não havia bebês. Uma mãe bateu na porta e disse que precisava pegar seu carrinho do bebê, que estava lá dentro. A porta foi aberta, um dos animadores sócio-culturais estava caracterizado e se escondeu atrás da porta para não ser visto pelas crianças que estavam do lado de fora, restando, dentro da sala, mais um animador sócio-cultural segurando pelas mãos (pois a atividade exige isso) uma menina de 11 anos, além de mais três adolescentes meninos que já haviam brincado. A mãe pegou o carrinho e foi direto à recepção. Lá, em alto som, falou

que aquilo era uma pouca vergonha, que se fosse a filha dela lá dentro ela teria batido nos animadores sócio-culturais, onde já se viu, com a porta fechada, eles e uma adolescente lá dentro, que isso não era brincadeira para um hotel de família, e muito mais. Ela, na recepção, sequer mencionou a existência de mais pessoas dentro da sala. Fui chamada, relataram-me o que havia sido falado, eu descrevi o que estava acontecendo e fui procurar a hóspede, para poder esclarecer o mal entendido. Depois de explicar o porquê de tudo, nos mínimos detalhes, e lhe perguntar se ela não tinha visto as outras pessoas na sala, ela me disse que isso não importava, que era um absurdo. Educadamente, falei-lhe que cada pessoa possui uma opinião sobre os fatos, mas que em oito anos de hotel, essa atividade nunca havia causado problemas, pois não era realizada com intenção nenhuma a não ser brincar e divertir. Na saída do hotel, ela deixou uma reclamação na ficha que preencheu no quarto, e a levou para a recepção. Como eu já havia esclarecido o ocorrido a essa, a reclamação em nada acarretou para a equipe de lazer. Comuniquei os outros animadores sócio-culturais, embora seja impossível não se perturbar com insinuações desse teor. Então, sempre que algo sai errado e acontece algum problema com hóspedes, assim que possível eu relato o ocorrido à recepção para que esta saiba qual providência tomar quando esse hóspede chegar com a reclamação. Os animadores sócio-culturais da minha equipe já sabem que qualquer problema, um deles deve me avisar o mais rápido possível, sem exageros e sem deturpações.

Alguns hóspedes, já no primeiro dia em que chegam, fazem reclamação da equipe de lazer e das atividades. Isso é muito comum quando está chovendo e o hotel não possui locais cobertos para o desenvolvimento de atividades. Nesse caso, o melhor a fazer é saber diretamente com o hóspede o motivo específico da reclamação. Se for devido ao tempo, explicar que as atividades que estão sendo desenvolvidas devem-se à falta de local coberto

(criança não agüenta ficar muito tempo em um mesmo local, ainda mais sem atividades de correr), e que logo que o tempo mudar, tudo volta ao normal.

Existem pessoas que se hospedam e se esquecem de que estão num hotel de lazer, e às 22h já estão reclamando do barulho. Cabe ao animador sócio-cultural avisar essas pessoas a que horas a atividade irá terminar, e pedir, para quem está participando, um pouco de colaboração para não se ter mais reclamações. Isso é um erro de venda da recepção. Essa deveria avisar às pessoas, na hora da reserva, de que até tal horário o hotel possui atividades de lazer, o que nem sempre é feito, ou mesmo sabendo, o hóspede se instala e começa a reclamar.

Se a reclamação for devido ao comportamento de algum animador sócio-cultural, primeiramente deve-se ouvir os dois lados (se houver um terceiro, ouça também), para depois tomar qualquer tipo de providência ou esclarecer qualquer mal entendido. Como todos que trabalham comigo seguem a minha linha de atuação, normalmente, nesses casos, são apenas mal entendidos. E confio muito na minha equipe. Existem hóspedes que fazem comparações como “no hotel que eu estava havia três atividades para eu escolher ao mesmo tempo”, e quando você pergunta quais as características do hotel em que a pessoa estava fica sabendo que ele hospeda mais de mil pessoas e que a equipe de lazer é composta por dezoito animadores sócio-culturais, sendo que agora o hotel em que ela está hospeda, no máximo, duzentas pessoas e trabalha com uma equipe composta por oito animadores sócio-culturais. Educadamente, você explicará que é inviável o que essa pessoa está pedindo, e se mesmo assim ela continuar reclamando, é preciso continuar a agir pacientemente, pois não se pode agradar a todos. Nesses casos, o adequado é que a recepção seja informada do ocorrido, como foi solucionado ou não o problema, para que se o hóspede fizer a mesma reclamação na recepção, essa já esteja ciente de tudo e saiba como proceder.

Quando a reclamação é devido ao tipo de atividade, o hóspede pode expressar o seu desejo, que se possível, será atendido. Mas se forem casos isolados, e a grande maioria estiver sendo agradada, com educação, isso terá que ser explicado ao hóspede descontente.

#### Cenário 4- a coordenadora e a equipe de lazer

Tenho uma relação com a minha equipe onde o diálogo é o mais importante. Sempre conversamos, e antes de tomar alguma providência, ouço todos os lados possíveis: animadores sócio-culturais, hóspedes e gerente. Confio nas pessoas que trabalham comigo, porque sem essa confiança, fica difícil se desenvolver um trabalho, e não consigo estar em todos os lugares ao mesmo tempo. E não é fácil coordenar uma equipe. Sempre que um erro acontece, o alvo mais fácil é o coordenador. Quando trabalhamos na temporada, ficamos o dia todo juntos, almoçamos, jantamos, dormimos, conversamos. É complicada a convivência, cada um tem a sua individualidade e seus gostos. O cansaço aparece alguma hora, gerando mau humor e stress. Portanto, o diálogo é a melhor solução para situações de tensão. Todos têm que me comunicar se alguém estiver deixando de realizar alguma tarefa ou se estiver agindo de forma contrária à linha pedagógica da equipe, e isso não se caracteriza como fofoca. O melhor é resolver as coisas no início do que deixar se transformar numa bola de neve. E todos eles sabem que isso pode acontecer, pois a imagem da equipe depende de todos.

É complicado também quando se trabalha com amigos, pois esses, às vezes, confundem a amiga com a coordenadora, que pode precisar dizer não e fazer críticas. Então, esses papéis têm que estar bem separados, senão o desentendimento é inevitável. Para fazer parte de uma equipe, não basta trabalhar muito bem com lazer. É necessário que se saiba conviver com as outras pessoas da equipe e do hotel. Já deixei de trabalhar com

peessoas que desenvolviam seu papel muito bem, mas com as quais ninguém queria trabalhar. Existe uma coordenadora para a equipe e essa possui uma linha de atuação, então, os integrantes dessa equipe têm que se adequar a ela. Explico os porquês das coisas acontecerem de acordo com essa linha quantas vezes forem necessárias, os animadores sócio-culturais podem dar opiniões, mas a espinha dorsal de atuação tem que ser respeitada e seguida. Quem não se adequar a ela, terá que procurar uma outra equipe para fazer parte.

Quando algum profissional realiza estágio para fazer parte da equipe, todos são orientados a tratá-lo da melhor forma possível, pois quem já passou por isso sabe o desconforto de chegar em um espaço onde todos já se conhecem e estão entrosados. Quem inicia o trabalho tem todas as informações de que necessita e se pedir algum socorro a alguém da equipe, prontamente será socorrido. Essa pessoa nova não é uma ameaça a ninguém, será um novo profissional a somar esforços com a equipe. Sempre fui clara com todos com relação à ordem de prioridade para trabalhar, então ninguém tem motivo contrário à entrada de novas pessoas na equipe.

#### Cenário 5- as atividades de lazer

Quando as atividades vão acontecer, como o hotel não possui sistema de alto falantes espalhados, os animadores sócio-culturais convidam as pessoas para as atividades, informando qual é, a que horas se inicia e onde ocorrerá. Se ninguém quiser fazer essa atividade, e alguém sugerir uma outra, o animador sócio-cultural poderá alterar a atividade, sem problema nenhum. Certa vez estava convidando as pessoas para a hidroginástica, e ninguém queria fazer, alegando que o tempo havia mudado, e que estava muito vento. Algumas mulheres me perguntaram se não podíamos fazer uma aula de alongamento ao invés da hidroginástica, e assim o fizemos. Algumas vezes, quando apenas um pequeno

grupo deseja mudança de atividade, e existem pessoas que querem fazer a que estava proposta, delicadamente, explicamos que nessa hora a atividade já estava marcada, e combinamos, em comum, um outro horário para realizar a nova atividade que está sendo proposta, o que normalmente é compreendido.

As atividades de lazer possuem horários pré-estabelecidos para começarem. Esses horários sofrem uma pequena alteração do verão para o inverno. As atividades das crianças e do clubinho sempre começam no horário certo, pois as crianças sempre comparecem no horário marcado, e o animador sócio-cultural não pode atrasar. Se acontecer alguma coisa, se alguém perder a hora, se a atividade ainda não estiver pronta, peço sempre que pelo menos um animador sócio-cultural do clubinho e um das crianças estejam no local combinado, na hora certa, até a chegada dos demais. Já com os adultos, a dificuldade é começar a atividade. Primeiro é preciso chamar todo mundo, pois normalmente eles não lêem a programação, e depois reclamam que não sabiam da atividade. Depois é ter paciência para esperar um número mínimo de pessoas para começar a atividade, explicando isso para as que estão no horário certo. Mas, em alguns casos, como em caminhadas, as pessoas que estão no horário combinado não querem esperar, e nesse momento há duas coisas a fazer: se essa atividade possuir mais de um animador sócio-cultural, um sai na frente e o outro espera mais um pouco. Se só houver um animador sócio-cultural, ele terá que deixar para trás as pessoas atrasadas, que com certeza, no dia seguinte, estarão no horário combinado. No caso da caminhada, se não houver a possibilidade do hóspede se perder, o animador sócio-cultural pode deixar avisado para alguém qual vai ser o percurso. Mesmo que os hóspedes concordem em esperar os atrasados, esse tempo não pode ser muito longo porque pode atrasar as outras atividades que irão ocorrer, tanto para o animador sócio-cultural que poderá realizá-la, quanto para o hóspede que poderá querer

participar. Dependendo do atraso, devido à falta de pessoas para se iniciar a atividade, ela poderá não ser mais realizada. Isso é muito comum no verão à noite, onde a atividade para adultos começa às 21h30 e às vezes, 90% dos hóspedes saem do restaurante depois das 22h30, e nesse momento não há condições de se iniciar a atividade, pois o animador sócio-cultural possui horário para acordar no dia seguinte.

Quando existem casos de grupos de adolescentes e um animador sócio-cultural específico para ficar com essa faixa etária, esse animador sócio-cultural poderá fazer o mesmo horário dos adolescentes: se esses forem dormir às 2h da madrugada porque ficaram tocando violão na fogueira, e não vão levantar cedo no dia seguinte, o animador sócio-cultural também não necessita acordar cedo.

Com relação ao horário de terminar a atividade, ele também é pré-estabelecido. Já aconteceram casos em que a atividade está fluindo bem e o animador sócio-cultural terminá-la porque havia encerrado o horário pré-estabelecido. Isso não pode acontecer. Todos são informados de que se a atividade estiver no ápice, não é necessário pará-la pontualmente, podendo estendê-la um pouco mais, sem abusos. Também se a atividade terminar um pouco antes do horário previsto, não há problema. Se, por algum motivo, terminar muito antes, outra atividade deverá ser iniciada.

## **4.2- Uma proposta de atuação**

Norteando suas ações nos valores apontados nos capítulos anteriores, como diversificação dos conteúdos culturais do lazer, minimização das barreiras sócio-culturais,

otimização do uso dos equipamentos, ação com ênfase na educação e no desenvolvimento social e pessoal dos indivíduos, superando os níveis conformistas, respeitando as características do lazer, possuindo um entendimento sobre cultura e sua difusão, a atuação dos animadores sócio-culturais e/ou coordenadores se diferenciará muito da atuação do simples “tarefeiro”. Assim, eles irão trabalhar de uma forma em que a teoria e a prática caminhem juntas.

Um animador sócio-cultural, para se qualificar atuando de uma maneira consciente e crítica, deve, a nosso ver, se preocupar na sua formação<sup>3</sup>, com dois focos fundamentais: um relacionado com a teoria e outro com a prática. Primeiramente, deve construir uma sólida base teórica acerca dos conhecimentos sobre lazer, cultura, animação e participação culturais, já explicitados anteriormente. Embasado nessa teoria, o animador sócio-cultural poderá definir uma linha pedagógica na qual irá direcionar a sua ação. Isso é de extrema relevância para um trabalho em equipe e para o estabelecimento no qual a prestação de serviço está sendo realizada, pois, sem uma linha pedagógica de atuação, cada animador sócio-cultural agirá de uma forma, sem que a equipe possua unicidade de ação e ideologia. O animador sócio-cultural também necessita possuir um conhecimento mínimo de atividades de lazer, pois a prática também é importante dentro do setor hoteleiro.

O coordenador de uma equipe de lazer deve possuir, além do explicitado acima, conhecimento dos conteúdos culturais, pois assim conseguirá especificar quais profissionais, das diversas áreas acadêmicas, a equipe de lazer necessita para que todos esses conteúdos sejam contemplados, formando uma equipe multidisciplinar. Aqui, a

---

<sup>3</sup> Entendemos aqui por formação, aquela que tem um caráter prático/acadêmico inicial e que se completa ao longo da vida, na vivência profissional e em cursos de relevância.

estrutura de animação piramidal, explicitada anteriormente, é relevante para que a equipe funcione como tal.

Também se faz necessário o conhecimento sobre o meio no qual se está atuando. No caso do hotel, ter conhecimentos mínimos sobre a hotelaria, como se estrutura um hotel, e quais as funções que cada departamento possui. Algumas vezes as atividades podem precisar do auxílio dos outros setores, bem como do espaço físico dos mesmos. Por exemplo, uma atividade que pode ser oferecida é a “Mão na Massa” que ensina os hóspedes a fazerem bolachas. Para que ela aconteça, é necessária a presença do cozinheiro e a utilização da cozinha, sendo que tudo deve ser agendado previamente, combinando qual é o melhor horário para os dois setores. Além disso, o conhecimento acerca da hotelaria e a comunicação entre os diversos setores do hotel é importante para que o setor de lazer não interfira nem prejudique nos outros, como, por exemplo, quando existe a noite de Rodízio de Pizzas, o ideal é que os hóspedes entrem para jantar mais ou menos num mesmo horário, para que as pizzas não precisem voltar para o forno, o que faz com que essas percam a qualidade. Então, nesse dia, as atividades de lazer se encerram um pouco mais cedo no período da tarde, liberando as pessoas antes. Então, o diálogo entre as equipes que formam o hotel é muito importante.

O conhecimento do público que frequenta o hotel em que o animador sócio-cultural atua também se faz importante, lembrando sempre de que vivemos em uma sociedade, necessitando de reflexões constantes sobre o que ela produz. Os clientes trazem consigo uma bagagem cultural, o setor hoteleiro possui sua cultura, a equipe de lazer também, que devem ser respeitadas, e o conhecimento destas, facilita a ação do animador sócio-cultural e o seu relacionamento com os hóspedes e demais setores do hotel.

A informação sobre as expectativas, anseios e bagagem cultural de atividades de lazer dos hóspedes pode ser obtida através da coleta de sugestões dos mesmos tanto no "check in" como no decorrer de sua estada. Creio ser mais fácil partir do conhecimento da realidade de cada um, para depois intervir e mostrar que podem existir outras atividades que contemplem necessidades pessoais e sociais gerando ampliação vivenciada do conceito de lazer. Uma possível proposta de coleta de informações pode ser uma caixa de sugestão de atividades. As atividades sugeridas pelos hóspedes, sempre que possível, serão intercaladas com as atividades propostas pela equipe de lazer.

Em função do apresentado acima, a programação de lazer deve ser elaborada para períodos do dia, ou diariamente. Fica assim garantida a participação dos hóspedes nessa elaboração, evitando que alguns riscos na atuação, já abordados anteriormente, como estar privilegiando as preferências do animador ou os "pacotes de lazer", aconteçam. Além da programação diária de lazer, um informativo sobre as características gerais do hotel, a área física de lazer, os animadores sócio-culturais, divisões de faixas etárias, também pode ser elaborado.

A equipe de lazer deve elaborar, em conjunto com o coordenador, o programa de lazer, pois cada animador sócio-cultural estará realizando atividades com uma faixa etária específica, detalhada adiante, sendo que é esse animador sócio-cultural quem melhor conhece os anseios e necessidades das pessoas com as quais realizará as atividades. É interessante, principalmente com as crianças, que os animadores sócio-culturais sejam sempre os mesmos (dentro dos pacotes), pois algumas crianças possuem dificuldade em se identificar com eles, e quando ocorre a troca, as crianças têm que adquirir confiança e se identificar novamente com essa nova pessoa. Sugerimos que quando for necessária que essa mudança de animador sócio-cultural ocorra dentro de um mesmo pacote, que não se

troquem todos de uma vez, que essa troca seja de um em um, pois sempre haverá um animador sócio-cultural já conhecido e como referência para as crianças, até que elas se acostumem com o outro. Durante as temporadas de férias, é imprescindível que exista um rodízio entre os animadores sócio-culturais de todas as faixas etárias, pois o cansaço gera stress e mau humor. Não basta apenas mudar a faixa etária com a qual estava trabalhando, pois, depois de poucos dias, o cansaço volta novamente, sendo que a melhor solução é ir para casa descansar, voltando depois.

A clareza em relação aos horários das atividades, faixa etária sugerida e local de realização contribui para a adesão qualitativa e quantitativa às programações propostas. Um ambiente onde necessariamente os hóspedes circulem pode ser escolhido para fixação das atividades de lazer. Entretanto, muitos hóspedes não possuem o costume de ler a programação, então, quando necessário o animador deve convidar as pessoas e que ele o faça realmente sob a forma de convite e não imposição, sem pressionar ou ser indelicado. O hóspede poderá optar por qual atividade irá participar, ou se não irá participar de nenhuma. O animador deve oferecer o maior número de informações possíveis sobre o que será realizado para que as pessoas façam uma opção realmente consciente. Concordamos com Negrine (2001) quando o autor diz que uma programação deve ter, como finalidade:

“ 1. Informar aos hóspedes as alternativas de lazer e recreação que o hotel oferece; 2. Buscar participação livre e espontânea dos hóspedes nas atividades oferecidas; 3. Facilitar e ampliar a comunicação entre as pessoas; 4. Criar um clima lúdico, descompromissado de juízos de valor, sem discriminação de idade, sexo ou raça; 5. Permitir uma avaliação permanente dos serviços oferecidos (p.49)”.

Dependendo do espaço de lazer que o hotel possui, da quantidade de animadores que estiverem atuando e do número de hóspedes das respectivas faixas etárias, mais de uma atividade de lazer pode ser oferecida ao mesmo tempo, aumentando a possibilidade de opção das pessoas.

Existem alguns horários em que não acontecerão atividades dirigidas de lazer, em que o hóspede poderá optar pelo descanso ou por usufruir as áreas de lazer do hotel livremente. Esses horários são importantes para os hóspedes e para os animadores. Para os hóspedes, porque poderão escolher o que fazer, visto que não é objetivo de um animador sócio-cultural tornar as pessoas dependentes da sua presença, mas sim garantir a sua autonomia. O horário de não atividade é importante para os animadores, porque é nessa hora que eles poderão descansar, cuidar das suas vidas particulares, da programação de lazer, dos materiais, e realizar a troca de informações sobre o que está acontecendo.

Diariamente, o coordenador de lazer deve se dirigir à recepção do hotel para saber como as atividades e os animadores estão sendo aceitos, e quais as críticas realizadas até o momento, pois elas podem ser sanadas antes que o hóspede vá embora, ou antes que a situação se torne insustentável, agindo como na proposta do Planejamento Estratégico Situacional- PES (Alves e Lima, 1991). O PES foi apontado como forma de corrigir o que o Planejamento Tradicional, no âmbito das Políticas Públicas, não estava conseguindo alcançar, pois existem variáveis que não podem ser controladas e programadas no planejamento de um projeto. E o mesmo acontece com uma programação de lazer: nem tudo que é planejado, ocorre de fato, sendo os motivos os mais variados possíveis: clima, preferência dos hóspedes, conduta do animador sócio-cultural, dentre outros. O que mais nos interessa no PES é a sua proposta de acompanhamento e avaliação das ações antes do final do planejamento, o que possibilita a correção da ação em tempo hábil, ao contrário do Planejamento Tradicional, onde as ações só serão avaliadas ao final do planejamento. Diariamente as reuniões devem ser realizadas entre coordenador e animadores para que todos tenham consciência do que está acontecendo nas diversas faixas etárias, dos problemas existentes e como resolvê-los.

Com relação à divisão de faixa etária, é recomendado que as atividades de lazer ocorram a partir de crianças de três anos de idade. O hotel deve possuir serviço especializado para as crianças com menos de três anos. As faixas etárias poderiam ser divididas da seguinte maneira: crianças de 3 e 4 anos; crianças de 5 a 7 anos; crianças de 8 a 12 anos; adolescentes e adultos. Essa divisão será possível de acordo com o número de animadores sócio-culturais atuando e o número de hóspedes de cada faixa etária específica no hotel. A divisão adultos e terceira idade não são utilizadas, pois essa última consegue fazer tudo o que a anterior faz, desde que os seus limites sejam respeitados e que o animador saiba como trabalhar com essa faixa etária, sendo que o mesmo acontece com as pessoas portadoras de deficiências.

Com relação aos conteúdos culturais do lazer, a programação deve oferecer os seis conteúdos, e dentro de cada um deles, uma maior variação de atividades possíveis. Algumas oficinas relativas aos conteúdos manuais e artísticos podem ter um custo mínimo ao hóspede devido aos materiais envolvidos, como em uma oficina de pintura a óleo sobre tela, por exemplo, ministrada por um artista plástico, em que posteriormente os hóspedes levariam seus quadros pintados para casa. As atividades que envolvem o interesse turístico são responsáveis pelo reconhecimento da região em que está situado o hotel no qual estão hospedados, os atrativos naturais ou artificiais que a mesma possui, e a cultura dessa região e das pessoas que ali habitam.

O animador sócio-cultural não pode deixar de atuar estimulando e respeitando os valores do lazer (descanso, desenvolvimento pessoal e social e divertimento), proporcionando atividades que equilibrem os seis conteúdos culturais do lazer (manuais, físico-esportivos, intelectuais, sociais, artísticos e turísticos), como também não pode esquecer do duplo aspecto educativo do lazer: a educação para e pelo lazer, o lazer como

objeto e veículo de educação, não deixando de considerar que o lazer, como veículo de educação, pode ser uma “[...] oportunidade privilegiada, porque ‘desinteressada’ e prazerosa, para o desenvolvimento social e pessoal [...]” do indivíduo (Marcellino, 1986, p.62).

Após mostrarmos uma das formas de como podemos oferecer um lazer com qualidade às pessoas que frequentam os hotéis, passaremos às últimas considerações pertinentes a esse trabalho, sem a pretensão de ter esgotado esse assunto ou as formas de oferecimento de lazer na hotelaria.

## **Considerações Finais**

Como já relatamos na introdução, o interesse pelo lazer surgiu no início da minha graduação, e logo em seguida, a rede hoteleira nos despertou curiosidades e questionamentos. O intuito dessa dissertação foi o de resolver ou pelo menos amenizar, algumas angústias que foram surgindo no decorrer da formação acadêmica e da prática da pesquisadora como animadora sócio-cultural em hotéis.

Muitas questões teóricas foram sanadas, mas algumas ainda continuam, necessitando de posteriores reflexões, o que cremos ser inacabável, pois sempre que algumas perguntas são respondidas, surgem novas ou que não haviam sido percebidas ainda. O mesmo acontece com as questões relativas à prática cotidiana de lazer dentro de um hotel. Relatamos diversos casos e suas soluções ou ponderações, mas outras dificuldades já surgiram no meio desse caminho, o que poderia resultar em outras tantas folhas de relatos de experiência.

Ratificando o que desde o início já havíamos dito e o que nos ficou claro com a pesquisa de campo: o entendimento da teoria do lazer é de extrema importância para embasar a ação do animador sócio-cultural, sendo notória a diferença entre os que apóiam a sua atuação na teoria do lazer e os que nem a conhecem, ou a conhecem superficialmente. Entendido a partir da sua situação histórica, e englobando os seus conteúdos culturais, as atitudes que o envolvem, os valores que propicia e seu duplo aspecto educativo, fica mais clara a ação dos profissionais baseada em pressupostos ligados à educação.

O lazer, por nós compreendido como uma cultura vivenciada, nos remeteu aos conceitos de cultura de dois antropólogos, Geertz (1973) e Macedo (1984), que entendem cultura como a interpretação que o homem faz do que ele mesmo e seus semelhantes produziram, pois a sociedade na qual cada indivíduo está inserido gera uma determinada cultura, que ao ser analisada, produz interpretações distintas, porque cada homem a

analisará de uma forma diferente. Então, cada sociedade gera um lazer diferente, cada indivíduo possui uma bagagem cultural de atividades de lazer distinta, e essas pessoas convivem juntas, com essas diferentes culturas, dentro de um hotel, onde cada indivíduo deve ter seu ponto de vista e limites respeitados. Por isso a importância da participação dos hóspedes, mesmo que de forma indireta, na programação de lazer.

Quando falamos de tempo disponível e atitude ao analisar o lazer, duas questões mereceram reflexão. Uma é que nem sempre as pessoas que estão num hotel de lazer possuem todo o tempo disponível para usufruí-lo. Isso porque elas têm algumas obrigações familiares, sociais ou religiosas a cumprir durante a sua estada. Por exemplo, os pais que possuem filhos pequenos preocupam-se com o horário do banho, das refeições e do descanso das crianças. Alguns hóspedes trazem obrigações profissionais ou escolares para realizarem no período de hospedagem. Portanto nem todas as atividades ocorrem no tempo disponível desses hóspedes, podendo o horário das mesmas coincidir com o horário de alguma tarefa a cumprir. A outra questão refere-se às atividades de lazer propostas pelos animadores sócio-culturais que nem sempre é lazer para todos, porque essas atividades podem não estar gerando prazer, por algum motivo pessoal, ou o indivíduo pode não optar por essa atividade, preferindo uma outra ou a não-atividade, sendo importante o respeito aos valores do lazer (descanso, divertimento e desenvolvimento pessoal e social) e dos hóspedes.

Os conteúdos culturais do lazer, item principal de objeto de análise nessa dissertação, necessitam ser conhecidos profundamente para serem aplicados de forma equilibrada e com atividades de qualidade. O conteúdo físico-esportivo é o mais utilizado numa programação de lazer de um hotel, não podendo haver um grande desequilíbrio entre este e os demais conteúdos culturais. Portanto, o professor de Educação Física é o

profissional mais capacitado para essas atividades, já que domina as técnicas específicas para a realização de atividades físico-esportivas.

Infelizmente, apenas 44% dos coordenadores de lazer entrevistados na pesquisa de campo possuem um entendimento sobre os conteúdos culturais do lazer, e somente 11% dos profissionais que possuem esse entendimento trabalham com uma equipe multidisciplinar, oferecendo atividades referentes aos seis interesses culturais. A importância do trabalho com equipe multidisciplinar é a possibilidade de contemplação dos seis conteúdos culturais do lazer. A não existência dessa equipe implica em variações de conteúdos culturais menores, pois o professor de Educação Física não possui o domínio de todas as atividades dentro dos diversos conteúdos culturais do lazer.

Nas atividades, o animador sócio-cultural deve instruir as pessoas, objetivando autonomia e realização plena das mesmas. Isso ocorrerá quando o animador sócio-cultural, segundo Delgado (2001):

*“... partir da cultura que as pessoas já possuem, respeitando-a, para depois sugerir e mostrar outras atividades, diferentes da qual já estão acostumadas, mostrando quais são todas as possibilidades de lazer que elas podem usufruir naquele momento, tomando sempre o cuidado de explicitar bem as técnicas para não tornar as pessoas dependentes do animador, podendo elas praticar essas atividades em qualquer outro espaço” (p. 05).*

O nível de participação deve buscar a criticidade e a criatividade, e segundo Cardoso (1985) o início de uma participação está relacionado com o grau de informação: *“o primeiro passo para que se possa realmente fazer algo mais sólido na direção da participação é aumentar o grau de informação” (p.64-65).*

Para tal os valores do lazer devem ser respeitados e estimulados. Na pesquisa de campo, na questão relativa aos valores do lazer, 44% dos coordenadores e gerentes dos hotéis entendem os seus significados. A questão do desenvolvimento social e pessoal

recebe ainda pouca importância, ou é utilizada de forma equivocada, como caráter moralista, por exemplo, conforme pode ser observado na página 42.

Com a visão equivocada sobre o desenvolvimento no lazer e a não utilização de uma equipe multidisciplinar, reduz-se as atividades a poucos conteúdos culturais, não permitindo uma educação para o lazer. Segundo Delgado (1999, p.735):

*“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 as pessoas para que elas possam fazer suas opções adequadas aos seus interesses, formando indivíduos críticos e criativos”.*

No decorrer do trabalho procuramos destacar também a área de turismo, em constante ascensão, por impulsionar o crescimento da rede hoteleira, já que o hotel faz parte da infra-estrutura turística. Ressaltamos a visão de Moesch (2000) sobre a importância do foco de análise incidir no turista, sendo esse um propagador de culturas (Norma Moesch, 1998).

O turismo é uma opção de lazer. Marcellino (2000) caracteriza a quebra da rotina, a busca pelo prazer, pelo descanso, o conhecimento de outros lugares e pessoas e de si mesmo, como o conteúdo turístico do lazer. Com o aumento dos distintos segmentos que o turismo oferece (p.15), o número e os tipos de hotéis crescem consideravelmente, assim como sua classificação (p.19/20).

Os hotéis fazenda e os resorts apresentam amplo espaço e uma grande diversificação de equipamentos de lazer, porque possuem como característica pontual o oferecimento de atividades de lazer. Nesses hotéis faz-se necessário um departamento de lazer, composto

por gerente e coordenador(es), ou somente por esse último, além da equipe de animadores sócio-culturais, tendo esse departamento atribuições e funções a cumprir.

Os animadores sócio-culturais são de extrema relevância para que um espaço/equipamento de lazer não se torne sub-utilizado. Esses profissionais devem possuir qualificação para animar os equipamentos de forma competente, sendo que a qualificação pode ser adquirida através da formação acadêmica e cotidiana. É importante também a relação entre a prática e a teoria, ao nosso ver, adquirida através de constantes reflexões sobre as ações.

Sugerimos, no segundo capítulo, algumas questões conceituais para embasar a ação do animador sócio-cultural, sem menosprezar o conhecimento das atividades práticas, fundamentais para o lazer na rede hoteleira.

Os valores da democratização cultural, propostos por Marcellino (1987), englobam os principais pontos levantados no primeiro capítulo, sendo que a atuação do animador sócio-cultural deve buscar esses valores. A ação deve estar calcada nas bases da animação, pois assim como os professores de Educação Física, os animadores sócio-culturais atuam como educadores, respeitando sempre as características de livre e espontânea adesão do lazer.

A participação cultural também deve contribuir para a animação sócio-cultural porque busca a participação efetiva de sujeitos historicamente situados, com uma visão crítica e criativa da sociedade e do lazer.

O professor de Educação Física é visto por muitos autores como o mais adequado para o trabalho como animador sócio-cultural, pois domina muito bem um dos conteúdos culturais do lazer – o físico-esportivo. Mas, para que se torne um profissional do lazer, deve também possuir estudo específico sobre essa área (Ayoub, 1993), assim como os outros

integrantes da equipe multidisciplinar, que deve atuar no molde da estrutura de animação piramidal, proposta por Dumazedier (1975) e adaptada por Marcellino (2001). Ressaltamos que os profissionais de Educação Física são a maioria nos cargos de coordenador e gerente de lazer nos hotéis pesquisados, atuando, segundo a estrutura piramidal de animação, como animadores de competência geral.

Alguns autores (Marcellino, 1995; Silvestre Neto, 1980; Pina, 1995, dentre outros) nos apontam características e requisitos que um animador sócio-cultural deva possuir, sendo, na sua maioria, qualidades e competências que podem ser adquiridas com a bagagem prática e a teoria do lazer, tornando a ação do animador sócio-cultural satisfatória e de qualidade.

Carvalho (s.d.) elenca algumas noções para a ação do animador sócio-cultural (p.33), sendo essas de extrema relevância para que esse profissional não se esqueça do seu papel de educador, o que, enriquecido pelas outras características, possibilitará, além da ação sócio-educativa, uma minimização das barreiras que encontramos para a prática do lazer, impostas pela sociedade.

Os coordenadores/gerentes de lazer entrevistados, na sua maioria, possuem uma visão adequada aos que esses autores citam como características e competências importantes para o desempenho da função de animador sócio-cultural.

Ao analisarmos quantitativamente as entrevistas, pudemos ter uma pequena visualização de qual é o perfil dos profissionais de lazer que estão atuando hoje, em vinte hotéis do Estado de São Paulo.

Quase todos os entrevistados já fizeram algum curso ou participaram de congressos na área de lazer. Mas não podemos nos furtar de observar que quase a totalidade dos

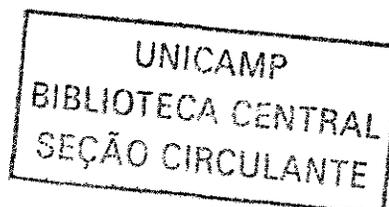
coordenadores/gerentes de lazer não apresentam atualização através de congressos científicos da área.

Percebemos que existe uma preocupação com relação a elaboração da programação de lazer, bem como a avaliação da mesma, denotando seriedade e compromisso com o trabalho, apesar de ser baixa a porcentagem de hotéis onde a programação de lazer é elaborada cotidianamente, e com isso, se torna difícil o respeito aos valores dos hóspedes, bem como ao atendimento dos pedidos de atividades.

Também se faz necessário maior intercâmbio de informações entre os animadores sócio-culturais, podendo o mesmo ser realizado através de encontros ou grupos de estudos. Parece-nos que esses profissionais possuem receio de que a troca de idéias possa acarretar uma provável substituição profissional.

Com as entrevistas pudemos perceber que existem animadores sócio-culturais preocupados com a educação e com o nível das atividades, atuando de forma consciente e crítica. O que precisamos, como educadores, é proporcionar aos hóspedes que freqüentam os hotéis um lazer com qualidade, acrescentando algo às suas vidas. Os hóspedes e os estabelecimentos hoteleiros estão se tornando cada vez mais exigentes, e a tendência dos meros reprodutores de tarefas, que se denominam animadores sócio-culturais, é perder seu espaço no mercado de trabalho.

Gostaríamos de finalizar com a alegria de poder contribuir, de alguma forma, para a área de animação sócio-cultural nos hotéis.



## **Referências Bibliográficas**

- ALVES, E.L.G.; LIMA M.A. Crise e Planejamento Estratégico Situacional. In São Paulo em Perspectiva. 5(4):23-27, outubro/dezembro, 1991.
- ANDRADE, N et al. Hotel: planejamento e projeto. 2ª. ed. São Paulo:Editora SENAC, 2000.
- AYOUB, E. Interesses Físicos no Lazer. Como Área de Intervenção do Profissional. Campinas, UNICAMP, FEF (Dissertação de Mestrado), 1993.
- BARRETO, M. Planejamento e Organização em Turismo, Campinas: Papyrus, 1991.
- BOSI, E. Cultura de massa e cultura popular: leitura de operárias. Petrópolis:Vozes, 1978.
- CAMARGO, L. O. L. Recreação pública. Cadernos de Lazer. São Paulo:SESC, 1979.
- CARDOSO, F. H. A democracia necessária. Campinas: Papyrus, 1985.
- CARVALHO, A Melo de. Cultura física e desenvolvimento. Lisboa, Compendium, (s.d.).
- CARVALHO, P.E. de Gedoz. In NEGRINE, A. Recreação na hotelaria: o pensar e o fazer lúdico. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- CASTELLI, G. Administração Hoteleira. Caxias do Sul:EDUCS, 1999.
- DELGADO, M. Lazer nos hotéis: um novo campo de atuação dos animadores sócio-culturais. In Anais do XI Congresso Brasileiro de Ciências do Esporte, Florianópolis, Setembro/99.
- Animação e participação cultural como bases para a ação do animador sócio-cultural. In Anais do XII CONBRACE, Caxambu, MG, 2001.
- DUARTE, V.V. Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos. São Paulo: SENAC São Paulo, 1996.
- DUMAZEDIER, J. Questionamento Teórico do Lazer. CELAR/PUCRS, 1975.
- Planejamento de lazer no Brasil: a teoria sociológica da decisão. São Paulo:SESC, 1980.

- FALEIROS, M. I. L. Repensando o lazer. São Paulo: Perspectivas, 1980.
- FUSTER, L.F. Teoria y Técnica del Turismo. Vol.I, 1974.
- GARCIA, E.B. Os Novos Militantes Culturais. In Marcellino, N.C. Lazer: formação e atuação profissional. SP: Papyrus, 1995.
- GAZETA MERCANTIL. A Indústria Hoteleira. Vol. 1, abril de 1999.
- GEERTZ, C. A interpretação das culturas. Rio de Janeiro: Guanabara, 1973.
- JANEIRO, J.A. Guia Técnico de Hotelaria. 3ª ed., São Paulo, SP: CETOP, 1997.
- LONATI. In MOESCH, M. M. A produção do saber turístico. São Paulo: Contexto, 2000.
- MACEDO, C. Algumas observações sobre a questão da cultura do povo. In: VALLE, E. e QUEIROZ, J. (Org.) A cultura do povo. 3ª. ed. São Paulo: Cortez, 1984.
- MARCELLINO, N.C. Lazer: animação e participação cultural. Campinas: COMUNICARTE, anoIV, no. 8, p.61 a69, 1986.
- Correio Popular, Suplemento Lazer & Turismo, 07.08.87.
- Lazer: formação e atuação profissional. SP: Papyrus, 1995.
- Estudos do lazer: uma introdução. 2ª. ed. Campinas: Autores Associados, 2000.
- Lazer e qualidade de vida. In: MOREIRA, W.W Qualidade de vida: complexidade e educação. Campinas: Papyrus, 2001.
- MOESCH, M. M. A produção do saber turístico. São Paulo: Contexto, 2000.
- NEGRINE, A. et al. Recreação na hotelaria: o pensar e o fazer lúdico. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- NORMA MOESCH. Turismo: virtudes e pecados. In GASTAL S. Turismo: 9 propostas para um saber-fazer. São Paulo: Editora dos Autores, 1998.
- PINA, L. W. In: MARCELLINO, N.C. Lazer: formação e atuação profissional. SP: Papyrus, 1995.

SENAC, DN. Introdução a turismo e hotelaria. Rio de Janeiro: Editora SENAC

Nacional, 1998.

SECRETARIA DE TURISMO. Manual de administración hotelera. México:Limusa, 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. UNICAMP, 1996.

(Dissertação de Doutorado).

WAINBERG, J. A. Anotações para uma teoria do Turismo: a indústria da diferença.

In: GASTAL S. Turismo: 9 propostas para um saber-fazer. São Paulo: Editora dos

Autores, 1998.

UNICAMP  
BIBLIOTECA CENTRAL  
SEÇÃO CIRCULANTE

## **Anexos**

## As entrevistas

### Entrevistado 1- Cargo: coordenador de lazer

#### Número de hotéis que coordena: 1

1-Data de nascimento/ Sexo

31/05/81 - Feminino

2-Cidade de Residência

São Paulo (pais)/ Campinas

3-Cidade(s) na(s) qual(quais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena

Jaguariuna- SP

4-Formação

Cursando o 4ºano de Educação Física na Faculdade de Educação Física da Universidade Estadual de Campinas-UNICAMP, modalidade Bacharel em Treinamento Desportivo, noturno. Cursa disciplinas do Bacharel em Recreação e Lazer diurno.

5-Cursos que participou na área de lazer

Curso de Recreação do Fitness 2000

6-Congressos e encontros dos quais participou na área de lazer

Nenhum

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Desde 2001

8-Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?

Nove

9-Qual a formação desses profissionais

colegial completo

nível superior. Quais áreas: Educação Física e Pedagogia

cursos técnicos. Quais:

10- Qual a idade desses profissionais?

Varia de 21 a 27 anos

11- Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim (X) não ( ). Com que frequência?

Ao final de todos os dias de trabalho.

12- Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Existe reunião, uma vez por mês, entre a gerência e o coordenador.

13- Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Durante o tempo em que é coordenador, não houve construção de nenhum equipamento.

14- Como você elabora uma programação de lazer: ( ) antecipadamente a chegada dos hóspedes ( ) no dia em que chegam os hóspedes (X) diariamente ( ) por períodos do dia

15- A equipe de lazer participa dessa elaboração de programação: (X) sim ( ) não Como?

A programação é elaborada com discussão em grupo

16- Os hóspedes participam dessa elaboração da programação: (X) sim ( ) não

Como?

No decorrer do dia, os hóspedes dão a sua opinião e fazem pedidos de atividades, sendo que essas são intercaladas na programação de lazer, quando possível.

17- Você realiza avaliações com a equipe de lazer: (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Ao final do trabalho (“pacote”)

Como essas avaliações são feitas? Os monitores respondem a um relatório de quais atividades realizaram, como ela se sucedeu, o que poderia ser modificado.

18- Você realiza avaliações com a gerência? ( ) sim (X) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

Após o período de trabalho terminar, o hotel envia ao coordenador o relatório que os hóspedes respondem na saída. A gerência comunica ao coordenador, verbalmente, seu parecer sobre o trabalho da equipe de lazer.

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: ( ) sim (X) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

20- Qual o seu entendimento sobre lazer?

Lazer é o momento onde as pessoas podem aprender algum conteúdo, sem “obrigação”, implicitamente.

21- Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer?

Tenho conhecimento que existem seis conteúdos culturais do lazer.

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel? Sim

Cite exemplos. Existem os passeios turísticos, que contemplam os interesses turísticos; existem oficinas, que contemplam os interesses manuais e artísticos.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o desenvolvimento, o descanso e o divertimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

Deve-se respeitar o descanso e a livre adesão, além de proporcionar o desenvolvimento das pessoas. Sim, por exemplo, não insistindo nem obrigando os hóspedes a participarem das atividades.

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Respeito, em primeiro lugar. Ser carismático, simpático também é importante, além de não confundir o seu papel de monitor e agir como hóspede.

24- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Além das citadas na questão anterior, liderança, organização e empatia.

25- O que você entende por equipe multidisciplinar?

Pessoas de diversas profissões trabalhando juntas.

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Não

Por que? Gostaria, mas possuo dificuldade de levar esses profissionais para o hotel, e como curso Educação Física, fica mais fácil o contato com pessoas dessa área.

### **Entrevistado 2- Cargo: coordenador de lazer (empresa)**

**Número de hotéis que coordena: 3**

1-Data de nascimento/ Sexo

07/08/1969 - Masculino

2-Cidade de Residência

Amparo

3-Cidade(s) na(s) qual(uais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena

Resort em Águas de Lindóia (classe alta)/ Hotel em Serra Negra (classe média, hotel comercial)/ Hotel em Monte Alegre do Sul (hotel pequeno e familiar).

4-Formação

Educação Física – UNESP- Campus de Rio Claro

5-Cursos que participou na área de lazer

Enafe e Sesi

6-Congressos e encontros dos quais participou na área de lazer

Enarel de Bertioga

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Desde 1989

8-Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?

23 animadores divididos nos três hotéis

9-Qual a formação desses profissionais

( )colegial completo

(X) nível superior. Quais áreas: Educação Física na maioria, Turismo e Hotelaria

( ) cursos técnicos. Quais:

10-Qual a idade desses profissionais?

Varia de 18 a 22 anos

11-Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim (X) não ( ). Com que frequência?

As reuniões são realizadas sempre no final do trabalho. O coordenador geral realiza reuniões com os coordenadores dos hotéis e esses, com os monitores.

12-Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Somente com os proprietários dos hotéis, e somente antes de eventos, não em finais de semanas normais ou feriados.

13-Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Somente quando um equipamento de lazer vai ser construído ou comprado, como por exemplo, videogame.

14-Como você elabora uma programação de lazer: (X)antecipadamente a chegada dos hóspedes ( )no dia em que chegam os hóspedes ( )diariamente ( )por períodos do dia

15-A equipe de lazer participa dessa elaboração da programação: ( )sim (X) não Como?

16-Os hóspedes participam dessa elaboração da programação: ( ) sim ( ) não Como?

Em dois hotéis sim (Águas de Lindóia / Monte Alegre do Sul), no terceiro (Serra Negra) não, as atividades acontecem “a toque de caixa”.

17-Você realiza avaliações com a equipe de lazer: ( ) sim (X) não. Somente com os coordenadores, e esses repassam as informações para a equipe.

Com que frequência? Quando há necessidade, quando surge algum problema para ser resolvido.

Como essas avaliações são feitas? Oralmente

18- Você realiza avaliações com a gerência? ( ) sim (X) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: ( ) sim (X) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

Somente no hotel de Monte Alegre do Sul os hóspedes preenchem uma avaliação geral sobre o hotel, que possui perguntas sobre o lazer, e a equipe possui esse feedback.

20-Qual o seu entendimento sobre lazer?

Atividade dirigida que respeita as diferentes faixas etárias dos clientes e que proporciona satisfação.

21-Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer? Não

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel?

Cite exemplos.

Oficinas ocorrem somente para a faixa etária de 3 a 6 anos, oficinas essas que envolvem o resgate cultural.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o desenvolvimento, o descanso e desenvolvimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

O descanso, a não atividade dos hóspedes é respeitada; e as crianças, com relação ao desenvolvimento, possuem atividades de fundo moral, educativo.

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Ser extrovertido, responsável, *“o bom monitor é aquele que suporta o ridículo por mais tempo”*.

25- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Liderança e bom senso

26- O que você entende por equipe multidisciplinar?

Profissionais de diversas áreas atuando juntos.

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Por que?

Não, devido a custos, por causa dos hotéis que não abrem espaço.

### **Entrevistado 3- Cargo: gerente de lazer**

**Número de hotéis que coordena: 1**

1-Data de nascimento/ Sexo

18/02/1966 - Masculino

2-Cidade de Residência

São Paulo

3-Cidade(s) na(s) qual(uais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena

Bragança Paulista

4-Formação

2º. grau completo

5-Cursos que participou na área de lazer

Nenhum

6-Congressos e encontros dos quais participou da área de lazer

Sesc em 1995

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Desde 1988

8- Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?

12

9-Qual a formação desses profissionais

colegial completo

nível superior. Quais áreas: Na maioria são estagiários remunerados da área de Turismo. Dois são da área de Educação Física

cursos técnicos. Quais:

10-Qual a idade desses profissionais?

Varia de 22 a 26 anos

11-Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim  não . Com que frequência: Ao final de todos os dias

12-Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Somente com a gerência do hotel, uma vez por mês.

13-Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Sim

14-Como você elabora uma programação de lazer: (X)antecipadamente a chegada dos hóspedes

( )no dia em que chegam os hóspedes ( )diariamente ( )por períodos

A programação é elaborada 10 dias antes dos pacotes. O hóspede recebe a programação ao comprar o pacote.

15-A equipe de lazer participa dessa elaboração da programação: (X)sim ( )não Como?

Com reuniões entre animadores, coordenador e gerente de lazer.

16-Os hóspedes participam dessa elaboração da programação: (X) sim ( ) não

Como?

Com pedidos e sugestões.

17-Você realiza avaliações com a equipe de lazer: (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Ao final do pacote

Como essas avaliações são feitas? Os animadores têm que preencher um relatório

18- Você realiza avaliações com a gerência? (X) sim ( ) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

Essas reuniões acontecem com a diretoria, toda vez que termina um pacote ou uma convenção. São feitas verbalmente.

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: (X) sim      () não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

As avaliações são realizadas pelos hóspedes ao final dos pacotes, com a avaliação de quarto.

20- Qual o seu entendimento sobre lazer?

Lazer tem que ter criação, ser um show, tem que marcar, tem que ter camarim.

21- Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer?

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel?

Cite exemplos.

Sim, é importante se ter cultura com as atividades. E as atividades esportivas que acontecem aqui no hotel são recreativas.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o desenvolvimento, o descanso e o divertimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

Não se abre mão do descanso do animador todos os dias. Também se respeita o descanso dos hóspedes. Com relação ao desenvolvimento, o que está na mídia, o que a mídia direciona e está dentro dela, é colocado no lazer.

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Tem que ter visual, postura (as meninas têm que estar com batom e de rabo de cavalo, e todos de tênis novo), educação e vestir a camisa do hotel.

24- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Humildade, saber pedir, valorizar os funcionários.

25- O que você entende por equipe multidisciplinar? É uma equipe unida, que possui educação nos locais e atitude.

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Por quê?

Sim, o monitor tem que fazer um pouco de tudo. Nunca sentiu necessidade de trabalhar com pessoas de outras áreas.

#### **Entrevistado 4- Cargo: coordenador de lazer**

##### **Número de hotéis que coordena: 1**

1-Data de nascimento/ Sexo

03/06/1982 -Feminino

2-Cidade de Residência

Charqueada

3-Cidade(s) na(s) qual(quais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena

São Pedro

4-Formação

Cursa o 3º. ano da Faculdade de Educação Física da UNIMEP-Universidade Metodista de

Piracicaba

5-Cursos que participou na área de lazer

Joy Lazer

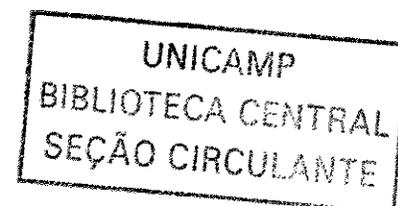
6-Congressos e encontros dos quais participou na área de lazer

Nenhum

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Desde 2000

8- Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?



11

9-Qual a formação desses profissionais

colegial completo nível superior. Quais áreas: Educação Física e Turismo cursos técnicos. Quais:

10-Qual a idade desses profissionais?

Varia de 20 a 25 anos

11-Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim  não 

Com que frequência? Ao final de todos os dias

12-Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Sim, semanalmente.

13-Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Sim

14-Como você elabora uma programação de lazer:  antecipadamente a chegada dos hóspedes  no dia em que chegam os hóspedes  diariamente  por períodos15-A equipe de lazer participa dessa elaboração da programação:  sim  não Como?

Com reuniões onde essa programação é elaborada

16-Os hóspedes participam dessa elaboração da programação:  sim  não

Como?

Com sugestões

17-Você realiza avaliações com a equipe de lazer:  sim  não.

Com que frequência? Final do pacote

Como essas avaliações são feitas? Relatórios que os animadores preenchem

18- Você realiza avaliações com a gerência durante os dias de trabalho? (X) sim () não.

Com que frequência? Como essas avaliações são feitas?

Sempre ao final dos pacotes e de forma oral.

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: (X) sim () não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

Ao final dos pacotes os hóspedes preenchem um relatório

20- Qual o seu entendimento sobre lazer?

É algo que está fora da rotina, da atividade diária, uma distração.

21- Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer? Sim

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel? Cite exemplos.

Sim, oferecemos oficinas, passeios turísticos, bailes, cinemas, dentre outras.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o descanso, o desenvolvimento e o divertimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

Não possui conhecimento sobre eles.

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Extrovertido, liderança, auto controle, criatividade.

24- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Jogo de cintura, bom senso.

25- O que você entende por equipe multidisciplinar?

Equipe que consegue desenvolver todos os objetivos para alcançar metas, para desenvolver diversas atividades.

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Sim

Por que?.

### **Entrevistado 5- Cargo: gerente de lazer**

#### **Número de hotéis que coordena: 1**

1-Data de nascimento/ Sexo

14/12/68- Masculino

2-Cidade de Residência

Campinas

3-Cidade(s) na(s) qual(quais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena

Campinas

4-Formação

Licenciado em Educação Física pela Universidade Federal de Londrina- UEL

5-Cursos que participou na área de lazer

Especialização em Recreação e Lazer na UEL

6-Congressos e encontros dos quais participou da área de lazer

Fiesp-Foz do Iguaçu, 2000.

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Desde 1992

8- Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?

Mínimo de 8 e máximo de 25

9-Qual a formação desses profissionais:

colegial completo

nível superior. Quais áreas: Turismo, Educação Física, Hotelaria, História, Geografia, Psicologia e Sociologia

cursos técnicos. Quais:

10-Qual a idade desses profissionais?

20 anos

11-Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim  não

Com que frequência? Semanalmente. Existem três reuniões: uma de planejamento, outra de organização e a última, motivacional.

12-Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Uma vez por semana entre todos os gerentes e chefes de departamento

13-Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Sim

14-Como você elabora uma programação de lazer:  antecipadamente a chegada dos hóspedes  no dia em que chegam os hóspedes  diariamente  por períodos

Anualmente e mensalmente. Num primeiro momento o gerente de lazer elabora a essência da programação. Depois é repassada para os coordenadores e esses elaboram junto com os monitores.

15-A equipe de lazer participa dessa elaboração da programação:  sim  não Como?

Com reuniões

16-Os hóspedes participam dessa elaboração da programação: (X) sim ( ) não

Como?

Com sugestões no check list

17-Você realiza avaliações com a equipe de lazer: (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Final do pacote

Como essas avaliações são feitas? Reuniões

18- Você realiza avaliações com a gerência durante os dias de trabalho? ( ) sim (X) não.

Com que frequência? Como essas avaliações são feitas?

As reuniões de avaliação são feitas entre o gerente de lazer e os coordenadores de lazer

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: (X) sim ( ) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

Sempre ao final do pacote, os hóspedes preenchem um formulário de avaliação do hotel.

20-Qual o seu entendimento sobre lazer?

As pessoas buscam em um hotel divertimento e descanso. E a equipe de lazer é responsável por estar proporcionando isso. A atividade de lazer deve ocasionar alguma mudança nas pessoas. Busca-se que as pessoas, ao saírem do hotel, tenham tido “alegria” e tenham incluído algo em suas vidas. Também se busca a integração entre pais e filhos e entre os hóspedes.

21- Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer? Sim

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel? Sim

Cite exemplos. Oficinas que envolvem o folclore, atividades esportivas, cinema, baile, etc.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o descanso, o desenvolvimento e o divertimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

Entende como opção. Sim, são respeitados e estimulados. Os hóspedes são convidados para as atividades, possuem opção. No mês de agosto, por exemplo, cada final de semana tem como temática uma região do país, onde tudo o que for típico delas acontece no hotel.

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Transmitir segurança, ser responsável, extrovertido na medida certa, possuir jogo de cintura, ser organizador, saber liderar, trabalhar em equipe, gostar de trabalhar com pessoas e de trabalhar com lazer.

24- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Conseguir com que as pessoas que trabalham tenham motivação, empatia para fazer acontecer.

25- O que você entende por equipe multidisciplinar? Pessoas que trazem experiência de cada área para enriquecer a programação

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Sim.

Por que?

#### **Entrevistado 6- Cargo: gerente de lazer**

**Número de hotéis que coordena: 1**

1-Data de nascimento/ Sexo

21/11/70 - Feminino

2-Cidade de Residência

Águas de Lindóia

3-Cidade(s) na(s) qual(quais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena



Águas de Lindóia

4-Formação

Trancou o primeiro ano de Hotelaria na Universidade São Francisco –USF- Campus de Bragança Paulista

5-Cursos que participou na área de lazer

Nenhum

6-Congressos e encontros dos quais participou da área de lazer

Nenhum

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Com 12 anos já trabalhava como monitora. Efetivamente desde 1998.

8- Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?

De 4 a 5

9-Qual a formação desses profissionais:

colegial completo

nível superior. Quais áreas: Turismo, Educação Física e Fisioterapia.

cursos técnicos. Quais:

10-Qual a idade desses profissionais?

Varia de 19 a 23 anos.

11-Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim (X) não ( )

Com que frequência? Todos os dias, na hora do almoço.

12-Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Sim, pelo menos 2 vezes por mês.

13-Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Sim

14-Como você elabora uma programação de lazer: (X)antecipadamente a chegada dos hóspedes ( )no dia em que chegam os hóspedes ( )diariamente ( )por períodos

A programação básica já está pronta, e as atividades que variam são elaboradas durante o pacote.

15-A equipe de lazer participa dessa elaboração da programação: (X)sim ( )não Como?

Com reuniões no hotel, após conhecimento dos hóspedes.

16-Os hóspedes participam dessa elaboração da programação: (X) sim ( ) não

Como?

Com sugestões.

17-Você realiza avaliações com a equipe de lazer: ( ) sim (X) não.

Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

18- Você realiza avaliações com a gerência durante os dias de trabalho? (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Como essas avaliações são feitas?

Ao final do pacote.

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: (X) sim ( ) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

Sempre ao final do pacote, os hóspedes preenchem um formulário de avaliação do hotel.

20-Qual o seu entendimento sobre lazer?

Simplesmente fazer as pessoas se sentirem bem, divertir, entreter, sem ser inconveniente.

21- Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer? Não

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel?

Cite exemplos. Ocorrem brincadeiras ecológicas e atividades de entrosamento entre os hóspedes.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o descanso, o desenvolvimento e o divertimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

Não possui conhecimento

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Carisma, responsabilidade, magnetismo e respeito.

24- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Estar “plugada” em tudo, proximidade, flexibilidade e possuir uma linha de trabalho.

25- O que você entende por equipe multidisciplinar? É quando um monitor sabe fazer um pouco de tudo: lidar com terceira idade, fazer show, ter jogo de cintura.

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Não.

Por que? Falta de proposta.

#### **Entrevistado 7- Cargo: coordenador de lazer (empresa)**

**Número de hotéis que coordena: 7**

1-Data de nascimento/ Sexo

03/12/67 - Masculino

2-Cidade de Residência

São Paulo

3-Cidade(s) na(s) qual(quais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena

São Paulo, Embu, Sorocaba, Indaiatuba, Atibaia, Ibiúna, Águas de Lindóia.

4-Formação

Marketing

5-Cursos que participou na área de lazer

Nenhum

6-Congressos e encontros dos quais participou da área de lazer

SEBRAE- Rio de Janeiro

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Desde 1993.

8- Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?

Dentre os hotéis, 20 por final de semana.

9-Qual a formação desses profissionais:

colegial completo

nível superior. Quais áreas: 70% da área de Turismo, 10% da área de Educação Física e os demais das áreas de Pedagogia, Engenharia, Advocacia, etc.

cursos técnicos. Quais:

10-Qual a idade desses profissionais?

Varia de 18 a 24 anos.

11-Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim  não

Com que frequência? Trinta dias antes do pacote ou do evento. O primeiro intuito é dar melhores condições de trabalho para os monitores.

12-Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Sim, no início do trabalho naquele hotel.

13-Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Sim

14-Como você elabora uma programação de lazer: (X)antecipadamente a chegada dos hóspedes ( )no dia em que chegam os hóspedes ( )diariamente ( )por períodos

15-A equipe de lazer participa dessa elaboração da programação: (X)sim ( )não Como?  
Com reuniões.

16-Os hóspedes participam dessa elaboração da programação: (X) sim ( ) não  
Como?

Com sugestões, opiniões.

17-Você realiza avaliações com a equipe de lazer: (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Trinta dias antes do pacote.

Como essas avaliações são feitas? Com reuniões, oralmente.

18- Você realiza avaliações com a gerência durante os dias de trabalho? (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Como essas avaliações são feitas?

Uma vez no pacote, em forma de reunião.

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: (X) sim ( ) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

Sempre ao final do pacote, os hóspedes preenchem uma pesquisa de opinião.

20-Qual o seu entendimento sobre lazer?

Lazer é integração, e a equipe de lazer é responsável por isso.

21- Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer? Sim

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel? Sim

Cite exemplos. Com atividades culturais e lúdicas, temáticas.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o descanso, o desenvolvimento e o divertimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

Sim. As atividades não são impostas e o desenvolvimento acontece com atividades culturais.

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Não ser tímido, ser extrovertido.

24- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Estar alinhado com os objetivos da empresa, ter liderança, conhecer atividades das três faixas etárias, ser “global”.

25- O que você entende por equipe multidisciplinar? É uma equipe que desenvolve trabalho de acordo com a determinação da empresa. A equipe tem que possuir capacidade e jogo de cintura para reverter situações.

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Sim.

Por que?

### **Entrevistado 8- Cargo: coordenador de lazer**

#### **Número de hotéis que coordena: 1**

1-Data de nascimento/Sexo

25/03/79-Masculino

2-Cidade de Residência

São Paulo

3-Cidade(s) na(s) qual(quais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena

Ubatuba

4-Formação

4º. ano da Faculdade de Educação Física da Universidade de São Paulo- USP

5-Cursos que participou na área de lazer

Jornada Paranaense de Educação Física- Curitiba.

6-Congressos e encontros dos quais participou da área de lazer

11º, 12º. e 13º. ENAREL; Debate em Lazer da UFMG, 2002.

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Desde 1996.

8- Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?

Quatro animadores mais o coordenador

9-Qual a formação desses profissionais:

colegial completo

nível superior. Quais áreas: Turismo (alunos do 2º. e do 3º. anos)

cursos técnicos. Quais:

10-Qual a idade desses profissionais?

Varia de 19 a 21 anos.

11-Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim (X) não ( )

Com que frequência? A cada dois dias no período de trabalho. Também existem reuniões de treinamento e discussões.

12-Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Sim, antes da temporada, com a gerência.

13-Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Não

14-Como você elabora uma programação de lazer: (X)antecipadamente a chegada dos hóspedes ( )no dia em que chegam os hóspedes ( )diariamente ( )por períodos

15-A equipe de lazer participa dessa elaboração da programação: (X)sim ( )não Como?  
Com reuniões.

16-Os hóspedes participam dessa elaboração da programação: (X) sim ( ) não  
Como?

Com sugestões.

17-Você realiza avaliações com a equipe de lazer: (X) sim ( ) não.

Com que frequência? De dois em dois dias.

Como essas avaliações são feitas? Com reuniões, oralmente.

18- Você realiza avaliações com a gerência durante os dias de trabalho? (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Como essas avaliações são feitas?

Quando necessário, informalmente.

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: (X) sim ( ) não. Com que frequência?  
Como essas avaliações são feitas?

Sempre ao final do pacote, os hóspedes preenchem uma pesquisa de opinião, sendo que o coordenador possui um feedback delas.

20-Qual o seu entendimento sobre lazer?

Oferecer atividades em que o hóspede: 1º. sinta-se bem; 2º. conheça o local; 3º. integre-se com os outros hóspedes e com a natureza.

21- Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer? Sim

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel? Não, devido à falta de monitoria especializada, de material e de hóspede.

Cite exemplos.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o descanso, o desenvolvimento e o divertimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

Sim. As atividades não são impostas, os hóspedes são convidados a participar, sem insistência. Durante a caminhada, por exemplo, noções sobre saúde e sobre o meio ambiente são passadas aos hóspedes.

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Simpatia, bom senso, conhecimento da área (mais da recreação do que do lazer).

24- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Simpatia, bom senso, conhecimento das áreas de lazer e recreação, conhecimentos com relação ao atendimento do cliente, ser organizador.

25- O que você entende por equipe multidisciplinar? Diferentes áreas trabalhando por um mesmo objetivo.

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Não.

Por que? Por indisposição do hotel.

**Entrevistado 9- Cargo: coordenador de lazer (empresa)**

**Número de hotéis que coordena: 4**

1-Data de nascimento/Sexo

21/12/74- Feminino

2-Cidade de Residência

Serra Negra

3-Cidade(s) na(s) qual(uais) se situa(m) o(s) hotel(hotéis) que coordena

Atibaia, Serra Negra, Águas de Lindóia, Itatiba.

4-Formação

Educação Física, pela Faculdade São Judas-SP.

5-Cursos que participou na área de lazer

Dois, em São Paulo: um da agência Amazonas e outro da Oficina de Idéias.

6-Congressos e encontros dos quais participou da área de lazer

Nenhum.

7-Desde que ano trabalha com lazer em hotéis?

Desde 1995.

8- Sua equipe é composta por quantos animadores sócio-culturais?

Cinco

9-Qual a formação desses profissionais:

colegial completo

nível superior. Quais áreas: Turismo, Educação Física, Hotelaria e Pedagogia.

cursos técnicos. Quais: Turismo e Artes Cênicas

10-Qual a idade desses profissionais?

Varia de 19 a 27 anos (idade máxima permitida pela empresa).

11-Existem reuniões entre o coordenador e a equipe de lazer: sim  não

Com que frequência? Uma vez a cada pacote.

12-Existem reuniões entre o coordenador e os demais setores e gerência do hotel? Com que frequência?

Sim, uma vez por pacote.

13-Quando um espaço/equipamento de lazer do hotel vai ser construído, o coordenador de lazer é consultado?

Na maioria das vezes não.

14-Como você elabora uma programação de lazer: (X)antecipadamente a chegada dos hóspedes ( )no dia em que chegam os hóspedes ( )diariamente ( )por períodos

É elaborada uma programação para dias de sol e outra para dias de chuva.

15-A equipe de lazer participa dessa elaboração da programação: (X)sim ( )não Como?

Em reuniões antecipadas com a coordenadora.

16-Os hóspedes participam dessa elaboração da programação: (X) sim ( ) não

Como?

Com sugestões.

17-Você realiza avaliações com a equipe de lazer: (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Diariamente

Como essas avaliações são feitas? Com relatórios.

18- Você realiza avaliações com a gerência durante os dias de trabalho? (X) sim ( ) não.

Com que frequência? Como essas avaliações são feitas?

No final do período é entregue um balanço para a gerência.

19- Você realiza avaliações com os hóspedes: (X) sim ( ) não. Com que frequência?

Como essas avaliações são feitas?

Sempre ao final do pacote, sob a forma de conversa.

20-Qual o seu entendimento sobre lazer?

O lazer é uma atividade não obrigatória, que todos tem direito, e nós estamos lá para fazer com que o indivíduo saia de lá o mais tranquilo e relaxado possível.

21- Você possui conhecimento dos conteúdos culturais do lazer? Sim

Eles acontecem de forma equilibrada, no hotel? Sim

Cite exemplos. Para os adultos existem os jogos culturais. Educam-se e ensinam-se as crianças com as brincadeiras.

22- Qual a sua opinião em relação aos valores ligados ao lazer, o descanso, o desenvolvimento e o divertimento? Eles são respeitados e estimulados, no hotel? Cite exemplos.

Sim. Monitores têm que ser simpáticos, agradáveis e alegres (são treinados para isso).

23- Cite as principais características importantes que você acha que um animador sócio-cultural deve possuir, para o bom desempenho da sua função, no hotel.

Espírito alegre, topar tudo, ser eclético, não ter vergonha, ser responsável, ser extrovertido.

24- Cite as principais características importantes que você acha que um coordenador deve possuir, para o bom desempenho de sua função, no hotel.

Possuir responsabilidade, segurança, conhecimento sobre público alvo, possuir um lado “mãe” para trabalhar com pessoas que nunca viu antes.

25- O que você entende por equipe multidisciplinar? Equipe que entende um pouco de tudo, e entende um pouco sobre todas as faixas etárias.

Você trabalha ou não, dessa perspectiva, no hotel? Sim.

Por que?

