



FACULDADE CALAFIORI

**RECREAÇÃO E HOTELARIA: PERCEPÇÃO DO
LAZER SOB O OLHAR DE HÓSPEDES**

CHRISTIAN ANTONIO LIMA

ORIENTADOR: MURILO PESSONI NEVES

São Sebastião do Paraíso – MG

2010

RECREAÇÃO E HOTELARIA: PERCEPÇÃO DO LAZER SOB O OLHAR DE HÓSPEDES

CHRISTIAN ANTONIO LIMA

Monografia apresentada à Faculdade Calafiori
como parte dos requisitos para a obtenção do
título de Licenciado em Educação Física.
Orientador: Prof. Murilo Pessoni Neves.

São Sebastião do Paraíso – Minas Gerais

2010

**RECREAÇÃO E HOTELARIA: PERCEPÇÃO DO LAZER SOB O
OLHAR DE HÓSPEDES**

AVALIAÇÃO: () _____

Professor Orientador

Professor Avaliador da Banca

Professor Avaliador da Banca

São Sebastião do Paraíso – MG

2010

Dedicatória

A todos familiares, principalmente meus pais Juscelino Lima e Solangela Lima pelo carinho e a todos amigos próximos pela força, incentivo e companheirismo durante o período de preparação deste estudo, enfim todos aqueles que deram seu apoio na construção deste trabalho.

SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES	Error! Bookmark not defined.
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	vii
RESUMO	viii
INTRODUÇÃO	9
1. ESTUDO DO LAZER	11
1.1. Definição	11
1.2. História	13
1.3. Lazer e cultura	199
1.4. Política	20
2. LAZER NA HOTELARIA	22
2.1. Evoluindo com o turismo	22
2.2. Tipos de hotéis que oferecem lazer	24
2.2.1 – Hotéis de praia	25
2.2.2 – Hotéis de fazenda ou campo	26
2.2.3 – Hotéis de estância hidromineral	27
2.2.4 – Resorts	28
2.2.5 – Hotéis de selva	29
2.2.6 – Spas	30
2.3. A importância de um programa de lazer na hotelaria	31
2.4. O profissional do lazer e suas características	32
3. PERCEPÇÃO DOS HÓSPEDES EM RELAÇÃO À OFERTA DE LAZER	377
3.1. O olhar do turista	377
4. PESQUISA DE CAMPO	411
4.1. OBJETIVOS	411
4.2. MATERIAIS E MÉTODOS	411
4.3. RESULTADOS E DISCUSSÃO	422
CONCLUSÃO	511
REFERÊNCIAS	522
ANEXO	544
Questionário sobre a percepção do hóspede sobre o lazer na hotelaria	544

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1. Pintura representando o plantio às margens do rio Nilo, Egito.....	14
Figura 2. Discóbolo de Mirón.....	15
Figura 3. Coliseu, Roma.....	16
Figura 4. Festa dos loucos na idade média.....	17
Figura 5. Crianças em fábricas na revolução industrial.....	18
Figura 6. <i>Iberostar</i> Bahia Hotel, Salvador, BA.....	25
Figura 7. Hotel Fazenda Rio das Pedras, Visconde de Mauá, RJ.....	26
Figura 8. Estancia Balnearia Termopolis, São Sebastião do Paraíso, MG.....	27
Figura 9. Rio quente <i>Resorts</i> , Goiás.....	28
Figura 10. <i>Ariau Amazon Towers</i> , Manaus, AM.....	29
Figura 11. Spa <i>L'Occitane</i> , Ilha de Camandatuba, BA.....	30
Gráfico 1. O que é lazer?.....	42
Gráfico 2. Importância do lazer em suas vidas e de suas famílias.....	43
Gráfico 3. Importância do lazer na escolha de um hotel para se hospedar.....	44
Gráfico 4. Fatores mais importantes que o lazer na escolha de um hotel para se hospedar.....	45
Gráfico 5. Atividades satisfatórias em uma programação de lazer.....	47
Gráfico 6. Participação nas atividades propostas pelo hotel.....	48
Gráfico 7. Atividades que mais participam na programação do hotel.....	49
Gráfico 8. Importância de acompanhamento profissional nas atividades de lazer.....	50

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas.....	20
EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo.....	28
SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial.....	36
SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.....	36

RESUMO

Este trabalho consistiu em mostrar de forma geral os elementos do lazer e atividades lúdicas dentro de setores privados, como hotéis e parques investigando tais elementos a partir do ponto de vista de usuários desse setor. Para um bom entendimento sobre tal assunto, o estudo abordou vários fatores que são fundamentais, como o histórico do turismo, os tipos de destinos que as pessoas procuram, a importância de uma programação de lazer nesses locais e de como deve ser a formação e atuação dos profissionais que ali estão, a fim de discutir o lazer considerando a visão de estudiosos da área e em momentos históricos diferentes. Como metodologia investigativa utilizou-se do questionário aplicado para hóspedes de hotel balneário da região de São Sebastião do Paraíso/MG. Os resultados mostraram que hóspedes têm consciência da importância do lazer em suas vidas e das pessoas que os cercam. Também consideram importante a presença de um profissional qualificado para conduzir as atividades recreativas bem como a maioria participa das atividades propostas.

Palavras-chave: Lazer. Turismo. Hotelaria. Atuação Profissional.

INTRODUÇÃO

As últimas três décadas mostraram o crescimento da importância que a sociedade está dando ao lazer, o aumento dos livros, estudos e pesquisas sobre o tema mostram isso. Abordagens teóricas sobre o lazer estão chegando a um número cada vez maior de pessoas, com o aparecimento de diversos cursos que vão desde saberes técnicos até mestrados e doutorados.

O crescimento sobre o tema é alvo de debates entre autores do assunto, que dificilmente aprovam a forma de pensamento de lazer das pessoas do mundo atual. Tais críticas recaem sobre as pessoas mais simples que possuem divergências sobre a forma de pensar sobre o tema que na maioria das vezes não é adequada, até os políticos que são as pessoas que mais deveriam procurar informações pelo fato de exercerem a função de representantes da população e que teoricamente deveriam preocupar-se com o bem estar de todos.

O lazer é uma área que requer bastante empenho do profissional que nela atuará. Tal profissional encontrará diversos obstáculos, que vão desde a aquisição de material para as atividades de lazer até fatores culturais. Este deverá estar bastante preparado para agir da melhor forma possível no intuito de suprir essas faltas, utilizando-se assim de diversas características pessoais que irão fazer com que as atividades no seu ambiente de trabalho agradem às pessoas que estarão envolvidas.

Pelo lazer e o tempo livre estarem cada vez mais escasso na vida das pessoas, as mesmas cada vez mais estão dando mais valor a eles, acarretando assim em uma procura por atividades durante o tempo em que dispõem para se

divertir, que por mínimo que seja, deve ser bem aproveitado para que se tenha uma vida alegre e saudável.

A procura por profissionais na área do lazer vem crescendo a cada ano, juntamente com a evolução do setor turístico. Esse crescimento gera uma oportunidade a mais para os estudantes de cursos como Educação Física, Turismo e Pedagogia atuarem. Por trás dessa grande procura está o lazer privatizado que vem aparecendo com cada vez mais poder nos últimos anos, movimentando a economia de diversos locais do mundo.

Pessoas saem de suas casas atrás de um estilo de vida diferente, com o intuito de deixar a rotina do dia a dia, procuram locais que ofereçam atividades de lazer para passar momentos diferentes e prazerosos geralmente com sua família.

A temática desse trabalho nos leva a todos os assuntos acima citados, mas principalmente ao que diz respeito à prestação de serviço no “lazer privado”, demonstrando o que as pessoas que estão em busca desse tipo de lazer realmente pensam, entendem e procuram nesse tipo de atividade que vem ganhando uma importância extrema no campo de atuação de quem trabalha com o lazer, além de citar as características dos profissionais que estarão a disposição e a serviço dessas pessoas que se comportarão como clientes em potencial.

Este trabalho teve por objetivo buscar principalmente o perfil das pessoas que procuram empreendimentos que ofereçam atividades de lazer e entender que tipo de profissional elas anseiam para passar seu tempo livre ou até com que tipo de profissionais eles querem que estejam seus filhos enquanto eles descansam.

1. ESTUDO DO LAZER

1.1. Definição

A palavra lazer tem a origem do latim, *licere*, que significa ser lícito, ser permitido, lazer pode ser definido como toda atividade na qual se tem o prazer de efetuar-la, que seja de livre escolha, no dicionário Aurélio (1986) apud Larizzatti (2005, p.13) lazer significa: “Tempo que se pode livremente dispor, uma vez cumpridos os afazeres habituais.” Encontra-se diversas definições para o lazer, segundo um dos maiores autores sobre o assunto Dumazedier (1973) apud Larizzatti (2005, p.15) *“Lazer é um conjunto de atividades desenvolvidas pelos indivíduos seja para descanso, seja para divertimento, seja para o seu desenvolvimento pessoal e social, após cumpridas suas obrigações profissionais, familiares e sociais”*.

Camargo (1989) apud Larizzatti (2005, p.13) divide o lazer em alguns fatores, a escolha pessoal, a gratuidade, prazer e liberação. A escolha pessoal é citada pela importância da livre escolha de atividades no lazer, já que será lazer somente aquilo que se faz de livre vontade, deixando assim claro que toda atividade que se faz sem vontade própria nunca pode ser citada como lazer, mesmo que seja feita em seu tempo de ócio, sem vontade própria. A gratuidade lembra que no lazer não há interesse financeiro, ninguém vai para uma pelada com os amigos pensando em ganhar dinheiro, ninguém começa a fazer um artesanato pensando em dinheiro, mas claro que isso pode chegar a ser um trabalho, mas inicialmente não há este interesse. O prazer pode ser citado como primordial no lazer, citando um exemplo de um pai que passeará de carro com seu filho, o que será um tempo de lazer para um será um tempo de obrigação para o outro, não será lazer aquilo que não proporciona prazer, sem o prazer não há a repetição daquela atividade, se repetida é porque

proporcionou prazer, enfim, é inevitável a ligação das duas palavras. Por fim a liberação, que seria o total desligamento do cotidiano dessa pessoa na hora da prática do lazer, só isso fará com que seu tempo de lazer seja totalmente satisfatório (LARIZZATTI, 2005).

O lazer pode também apresentar formas diferentes de pessoa para pessoa em uma mesma sociedade, já que fatores como classe social, poder econômico, cultura e política influencia no lazer de cada um, cada um tem seu tempo livre disponível ou até pode ter a oportunidade de desempenhar uma atividade lúdica no trabalho, um exemplo disso pode ser um artista plástico ou um artesão que podem viver com o que gostam de fazer, por outro lado existe as pessoas que têm o seu tempo livre mas não podem usufruir desse tempo, já que seu poder aquisitivo muitas vezes atrapalha algumas pessoas no fator lazer, isso é comum em grandes centros já que as cidades crescem sem se preocupar com áreas de lazer ou parques, excluindo certas pessoas de um direito que teriam (BOULLÓN, 2004).

Para Dumazedier (1973) apud Larizzatti (2005, p. 39) o lazer pode ser dividido em cinco tipos de atividades que são as atividades físicas, manuais, intelectuais, artísticas e sociais, Camargo (1980) apud Larizzatti (2005, p.39) ainda acrescenta as atividades turísticas. Cada atividade tem uma característica além de sempre ter um interesse por trás, a atividade é toda ação que resultará na movimentação do corpo, seja em grupos ou sozinho como em uma caminhada por exemplo, engloba os esportes, as brincadeiras, etc., os interesses estão voltados a socialização, a saúde, a, estética entre outros. As atividades manuais estão ligadas ao prazer das pessoas transformarem a matéria prima em algum produto ou objeto, de maneira artesanal, o interesse aqui é apenas em si, apenas de ter a satisfação de ver que aquilo foi feito por ele. A atividade intelectual é toda atividade ligada ao conhecimento, ao prazer do ser humano em ir buscar informações pra si, seja em revistas, jornais, televisão ou internet, além de visitas a exposições, museus, etc. Quando se fala em atividade artística logo se lembra de teatro, musica, cinema ou esculturas, além desses fatores também está ligado a elas tudo aquilo que proporciona ou estimula a criatividade das pessoas no dia a dia, como a decoração de uma casa e a decoração de uma festa por exemplo. As atividades sociais estão ligadas a família, a amigos e a todos em volta de uma pessoa, pode ser entendida como obrigatória em certos casos. Para finalizar as atividades turísticas, que leva as pessoas a querer sair de seu cotidiano atrás de novas paisagens, cenários, estilos e ritmos de vida por um tempo

pré-determinado, e as viagens ou os passeios proporcionam isso, tanto em grandes viagens quanto em passeios em sua própria cidade em um shopping, restaurante ou cinema por exemplo.

É inevitável não ligar o lazer ao tempo livre de cada pessoa, pode-se dizer que o tempo livre seria aquele tempo que temos depois de feitas as obrigações cotidianas como trabalho e necessidades fisiológicas, Charron (1979) apud Boullón (2004, p. 61) define lazer agregando o tempo disponível, deixando clara a ligação entre esses dois termos, para ele lazer é:

o conjunto de atividades cumpridas uma vez terminados os períodos de trabalho cotidiano, semanal e anual. Essas atividades podem ser tão diversas como o esporte, trabalhos voluntários em casa, jogos, caminhadas, excursões, trabalhos manuais, hobbies, ir ao cinema, militância política, ler, assistir a cursos noturnos e obrigações sociais prazerosas. Em suma, uma mescla heterogênea de ações e tarefas do corpo e da mente que são satisfatórias, porque podem ser feitas livremente.

1.2. História

A necessidade do lazer sempre esteve ligada a vida do homem, variando apenas de significado e importância de acordo com os momentos históricos (MARCELLINO, 2001, p.5), ao longo da história o homem sempre associou seu tempo de trabalho com seu tempo livre, mesmo que fosse um tempo apenas para repor suas necessidades fisiológicas como dormir (BOULLÓN, 2004, p.19), citar que o homem nunca teve lazer é um engano, pois até nas mais miseráveis e sofridas populações houve essa manifestação, um exemplo disso é as sociedades escravas que viveram no Brasil, já que danças como a capoeira surgiu nos tempos das senzalas.

Durante muitos séculos, o que determinava o tempo livre era a natureza, essas civilizações eram dependentes de fatores como estações do ano, já que eles podiam passar metade do ano no plantio e a outra metade só com tempo de ócio (BOULLÓN, 2004).

No Egito e na Babilônia já começa a ocorrer uma mudança nesse pensamento, já que sistemas de irrigação utilizadas do rio Nilo e novas técnicas agrícolas fizeram com que esses períodos de trabalho e de tempo livre se juntassem, com a falta de longos períodos livres aparece formas de lazer no tempo de trabalho, como cânticos e jogos nos processos produtivos.



Figura 1: Pintura do Egito antigo, representando o trabalho agrícola às margens do rio Nilo.

Fonte: <http://tempodoshomens.blogspot.com/2010/07/economia-no-antigo-egito.html>

Marco na história do lazer, a Grécia antiga provavelmente seja a civilização mais marcante e completa quando se trata desse assunto, já que todos os elementos do lazer estiveram presentes, como falar da história do esporte e das artes de forma geral sem citar a Grécia antiga, essa civilização dava muita importância ao seu tempo livre, e de uma maneira tão inteligente eles sabiam como gastar esse tempo, talvez por essa questão que ela ficou tão marcada, tanto na parte esportiva quanto na artística, o esporte ganhou seu primeiro evento de massa com várias modalidades juntas, ou seja, foi o berço das olimpíadas, que nasceu como uma forma de adorar seus deuses, a parte artística tinha ainda mais importância do que o esporte, a civilização grega aproveitava de maneira muito inteligente seus excessivos tempos de ócio e cresceu muito culturalmente, pela importância artística que eles davam ao seu tempo livre, tanto que chegou a uma época que as grandes cidades gregas competiam entre si para construir grandes

ginásios, e como não destacar as grandes estátuas construídas a partir da idéia do bem estar físico e estético.



Figura 2: Discóbolo de Mirón - Escultura símbolo da Educação Física, representa a união da arte com o esporte na Grécia antiga.
Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Disc%C3%B3bolo>

Roma também foi um marco na história lúdica, o império criava o circo, a arena e a pantomima, e utilizava esses como instrumentos de pacificação de seu povo, já que vivia sobre forte repressão militar e cívica, a maior de todos os circos era o de Roma, que comportava 45 mil pessoas, também um destaque no lazer em massa, cada cidade tinha seu circo, sua arena, seu hipódromo e seus termas, que eram construções mais simples, porém com piscinas, salas de ginástica, massagem e bibliotecas, com sua evolução, esses locais de lazer eram capazes de comportar quase toda população, que em seu auge podia chegar a um milhão e meio de pessoas (BOULLÓN, 2004).



Figura 3: Coliseu, Roma – A estrutura mais grandiosa feita pelos romanos.
Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Coliseu>

Na idade média as cidades eram em sua maioria pequenas constituídas de muitos lugares como praças abertas, onde se praticavam esportes e atividades recreativas e ainda locais exclusivos como por exemplo campos de bocha, e todos com fácil acesso, já que as cidades eram pequenas. Com o tempo e o crescimento das cidades, grandiosas festas foram surgindo, festas que aconteciam de quatro em quatro anos e atraíram viajantes atrás de diversão, que começaram a surgir por toda a Europa.



Figura 4: Festa dos Loucos, origem do Carnaval de hoje, surgiu na Idade média.
Fonte: <http://educaja.com.br/2010/02/o-carnaval-na-idade-media-festa-dos.html>

A etapa do renascimento levou a mudança radical da vida das pessoas, a mudança drástica da economia e o aparecimento do capitalismo em massa, as divisões de classes como burguesia, artesãos e os servos, fez com que as pessoas mudassem sua forma de pensar de seu tempo livre, já que cada hora que se passava era produtividade para eles, deixando um pouco de lado seu tempo livre, e fatores como ciência, artes e letras começam a ganhar espaço, dando início ao lazer como forma de trabalho (BOULLÓN, 2004).

Outro marco na história do lazer foi a revolução industrial, com a população das cidades crescendo sem controle, com o comércio se estendendo, com as pessoas tendo que dividir ruas com carruagens, mais uma vez a economia mudava o mundo, também começa a aparição de parques destinados aos comerciantes, o que seria os shoppings de hoje, com várias opções de lazer, a jardinagem e o paisagismo também começam a ganhar destaque tanto na zona rural quanto nas cidades, e com isso praças e parques ganham uma certa importância no crescimento das cidades, que começa a conviver com as divisões das classes sociais, esses parques e praças dividiam a população, cada local tinha um público a atingir, um interesse da alta sociedade de não se misturar com a classe pobre (BOULLÓN, 2004).

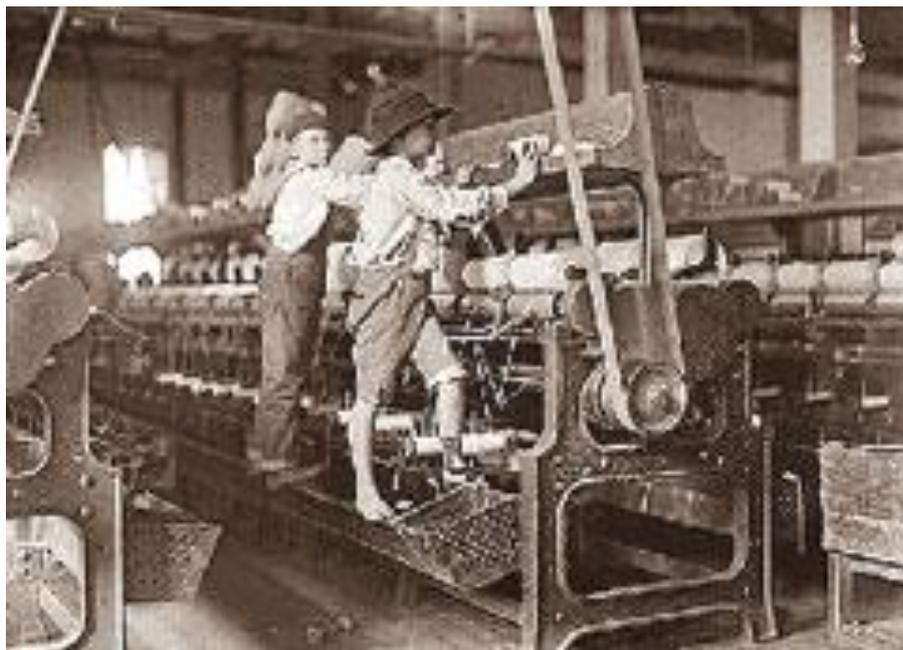


Figura 5: Crianças trabalhando em fábricas na revolução industrial.

Fonte: <http://lonkpedia.blogspot.com/2008/01/lonkpedia-revoluo-industrial-na.html>

No começo do séc. XX aparece a sociedade de consumo, com as indústrias inovando em produtos, o comércio cresce rápido e consumindo boa parte do tempo livre dessas pessoas em centros comerciais e com a melhoria das estradas e ferrovias as viagens começam a despontar, até que acontece a segunda guerra mundial, onde o mundo econômico para em todos os sentidos. Após a guerra as viagens retomam seu crescimento, agora em escala mundial, de continente para continente, assim como todos os setores do lazer, como o próprio turismo, os esportes e as artes, ganhando mais profissionalismo (BOULLÓN, 2004).

Com o mundo vivendo em grandes transformações, as facilidades domésticas mudam a forma do lazer na segunda metade do séc. XX, com a expansão dos aparelhos domésticos como a televisão e o rádio já era possível dentro de suas casas acompanhar por exemplo uma peça de teatro ou um jogo de futebol, começando aí o sedentarismo que vemos hoje no séc. XXI, que piora ainda mais com a internet instalada em grande parte da população, facilitando a comunicação e a integração das pessoas, mas automaticamente aumentando o sedentarismo em geral e degradando aos poucos as formas clássicas do lazer.

1.3. Lazer e cultura

O lazer e a cultura são fatores que sempre se associaram, para o antropólogo Macedo (1984) apud Delgado (2003, p.7) cultura é: “conjunto global de modos de fazer, ser, interagir e representar que, produzidos socialmente, envolvem simbolização e, por sua vez, definem o modo na qual a vida social se desenvolve.”

Baseando-se nessa afirmação podemos concluir que qualquer atividade de lazer que seja, ela sofre influência da cultura (MELO e ALVES JUNIOR, 2003). Quando o profissional do lazer prepara uma programação, um dos fatores que ele mais tem que estar informado é sobre os costumes daquele local, o tipo de atividade que os indivíduos ali instalados preferem, enfim, ele deve estar atento às expectativas desse grupo.

Pode-se dizer que qualquer interesse do lazer leva a envolver grupos e a sociabilização, mas citando o interesse social, nota-se uma nítida ligação com a cultura, pessoas procuram bares, restaurantes, shows, cinemas para se divertir com amigos e família, para um prazer social, podemos citar um exemplo de uma pelada no futebol, que logo após, os amigos se reúnem para tomar uma cervejinha, muitos ali estão mais interessados no bar depois do jogo do que na própria partida, esse exemplo se encaixa mais na parte social do que no próprio interesse prático do lazer, e pode-se notar também neste exemplo que a cultura é importante em ambos interesses mas principalmente no social (MELO e ALVES JUNIOR, 2003).

A defasagem da cultura é um dos grandes problemas na formação do profissional do lazer, grandes autores sobre o assunto a coloca como a parte do lazer que mais tem sofrido com a mudança que se vê no mundo de hoje, Melo e Alves Junior (2003) ressaltam que o problema vem desde o ensino fundamental e médio, que segundo eles não oferecem o estímulo que merecia a cultura, e Lázaro (2001) apud Melo e Alves Junior (2003, p. 88) acrescenta:

O Brasil está acostumado a deixar de lado o essencial para atender o emergencial, e a escolha, no campo da cultura, têm efeitos absolutamente desastrosos a médio a longo prazos. [...] Esse efeito [...] está se traduzindo numa pressão crescente para que as universidades abandonem a expectativa de formação de seus alunos em favor de uma resposta muito emediatista em cima de questões mercadológicas.

Os próprios alunos que terão o papel de levar a cultura às escolas quando formados, passam por uma formação vaga nessa questão tão importante na carreira deles, já que a faculdade tende a ser ainda pior que as escolas nesse ponto, por isso esses autores defendem que haja eventos culturais dentro da formação desses profissionais, e que eles só não participem, mas também que ajudem a construir e renovar esses eventos de acordo com a evolução de um determinado local, é importante a mescla do tradicional com o novo, e esses alunos são capazes e terão o dever de levar isso para seus educandos, para que no dia a dia a cultura de forma geral não seja esquecida.

1.4. Política

O lazer vem ganhando uma importância maior à medida que o tempo livre fica cada vez menor na vida das pessoas, com isso todos devem fazer sua parte para garantir com que esse tempo por menor que seja, fique prazeroso. O problema é que isso às vezes não depende só de uma pessoa querer, depende também de alguns fatores como tempo, espaço e estrutura.

Na constituição de 1988 o lazer é colocado como um dos direitos sociais, no Título VIII, Capítulo III, Seção III, no artigo 217, no último parágrafo do item IV – “O poder público incentivará o esporte como forma de promoção social”, para Marcellino (2001, p.6) essa expressão citada leva a entender que o poder público se restrita a um único conteúdo do lazer, o esporte, diminuindo sua abrangência, mas mesmo com essa importância dada nos artigos de leis, o país possui uma carência enorme quando se fala em opções de lazer, em pesquisa feita pelo IBGE e publicada no jornal *O Globo* de 18 de abril de 2001, a falta de espaços e equipamentos de entretenimento é colocada como a causa da pobreza do lazer, de acordo com a pesquisa, 93% dos municípios brasileiros não possuem cinemas, 94% não possuem shopping, uma forma de lazer, 85% não contam com um museu ou um teatro, 35% não têm ginásio e 25% não possuem bibliotecas públicas, esses dados foram coletados em 1999 por 5506 prefeituras do país (WERNWCK, STOPPA e ISAYAMA, 2001).

Os índices de violência é um bom expoente do problema sobre o lazer nas grandes metrópoles, os locais mais violentos correspondem àqueles que crianças e adolescentes não possuem uma ocupação de lazer, mas isso não quer dizer

também que esse é o remédio da violência no país, Marcellino (1996, p.11) defende três fatores para uma verdadeira reformulação na política do lazer:

[...]redução de jornada de trabalho – sem redução de salários, e, portanto, numa política de reordenização do tempo, numa política de transporte urbano etc.; significa também, falar numa política de reordenização do solo – urbano, incluindo aí os espaços e equipamentos de lazer, o que inclui a moradia e seu entorno; e finalmente, numa política de formação de quadros.

O grande problema no Brasil, é que a política do lazer é confundida pelos órgãos públicos, eles se limitam a apenas fornecerem espaços e equipamentos esportivos por exemplo, esquecendo que o primordial do lazer é a participação comunitária, agindo na socialização, democratização e promoção social daquele local, como recomenda a constituição, e enquanto o poder não se conscientizar disto as coisas continuarão como estão. Nunca pode-se deixar de lado que a base de tudo é a infra-estrutura, mas a falta conscientização popular é que pesa para que o lazer ainda esteja tão longe de muitos, e isso é de total responsabilidade política (MARCELLINO, 1996).

2. LAZER NA HOTELARIA

2.1. Evoluindo com o turismo

A história da hotelaria como conhecemos hoje começa na idade do renascimento, logo após o fim da idade média, com uma Europa cada vez mais capitalista. Artesãos, comerciantes, músicos e artistas em geral começaram a lucrar com seus trabalhos, que até então apenas lhes serviam como uma forma de lazer, conseqüentemente não tinha como eles ficarem parados nas cidades onde viviam, as principais cidades européias ainda não tinham nem a metade do tamanho que são hoje, isso levou eles a migrarem com suas famílias de cidade em cidade contratados por reis de toda Europa, para diversos tipos de trabalhos, entre eles construções e apresentações. Entre esses artistas havia aqueles que tinham suas regalias, por exemplo, grandes músicos de renome que integravam grandiosas orquestras, que necessitavam de luxuosas instalações. Em uma Europa de difícil locomoção os hotéis começaram a crescer junto com o capitalismo, porém ainda sem o interesse turístico (BOULLÓN, 2004).

Viagens sempre existiram desde a época das cruzadas, o capitalismo é que fez mudar o tipo e o interesse delas, as viagens com o interesse turístico cresce a partir do séc. XIX, com cada região desenvolvendo alguma particularidade, e não só na Europa, podem-se citar dois exemplos, a França com seus restaurantes tradicionalíssimos e nos Estados Unidos, mais especificamente Las Vegas com seus grandes cassinos. Fatos como estes fizeram com que o turismo crescesse o mundo inteiro, eventos turísticos começaram a surgir com o objetivo de chamar as pessoas (BOULLÓN, 2004).

Pegando uma carona nessa verdadeira revolução turística que houve no séc. XIX, as viagens intercontinentais aumentaram significadamente, grandiosos navios são construídos com o intuito de transportar pessoas com luxo, para passeios, que até então não existia, esses navios tinham até atividades como festas e apresentações agendadas todos os dias pra que as pessoas não sofressem com o tédio que viagens duradouras rendiam. O séc. XX chega, com o mundo tomado por grandes estradas, ferrovias, embarcações e os hotéis cada vez mais sofisticados, por toda parte do mundo, mas três fatos atrapalharam esse crescimento, o primeiro deles a primeira guerra mundial, mas já em 1919 o crescimento já é retomado, em 1929 a Europa vive seu auge no turismo, mesmo ano em que acontece o segundo fato, a grande crise de 29, que acontece em Nova Iorque mas têm conseqüências financeiras em todo mundo, já no final da década de 1930 é retomada a ascensão quando aparece o terceiro e mais grave fato, a 2ª guerra mundial, que devasta a Europa e meche com a economia do mundo todo, o turismo sofre com a queda repentina das viagens (TRIGO, 1998).

Por volta de 1949 com o fim da guerra, o mundo retoma novamente o crescimento que tanto resistia em não acontecer, mas após a guerra, o turismo tem sua primeira e real evolução em massa, com a ajuda da tecnologia desenvolvida na guerra que agora era usada para bens pacíficos, as técnicas de transportes terrestres, aéreos e de navegação sofrem uma real transformação, com radares, sonares, novas cartas marítimas e terrestres e técnicas de telecomunicação, mas a tecnologia que mais interferiu no turismo foi mesmo a aviação, que fez com que facilitasse o acesso das pessoas em se locomoverem em massa por distâncias longas, inicia a popularização do turismo internacional, o setor hoteleiro cresce em todo o mundo, e aquelas particularidades de cada local citadas acima começam a ser conhecidas por turistas de toda parte, dá-se inicio a uma verdadeira concorrência no turismo, de país para país, de região para região e de hotel para hotel, onde começa a procura por novidades, que podem ser chamadas de opção de lazer (BOULLÓN, 2004).

Um hotel que por menor que seja, colocando uma TV em um apartamento já está investindo em lazer, e a evolução começa com um simples investimento, os hotéis foram aumentando, evoluindo e os investimentos no lazer cresceram cada vez mais. O turismo alcançou um poder econômico jamais visto, virou uma verdadeira indústria, isso se deve a abertura e importância que regiões do mundo

todo abriram a essa “oferta de mercado”, das três últimas décadas até os dias de hoje (BOULLÓN, 2004).

2.2. Tipos de hotéis que oferecem lazer

O encurtamento das distâncias que se deu pela evolução do transporte acarretou a competição entre estabelecimentos hoteleiros ao longo das últimas décadas, o que fez com que surgissem vários tipos de hotéis que conhecemos hoje, grandes companhias de tomam conta de certos setores do turismo no mundo todo, inclusive no Brasil que possui vários hotéis de empresas multinacionais. Os hotéis podem ser divididos por vários grupos, Andrade, Brito e Jorge (1999) os separam como:

Conforme o padrão e as características das suas instalações, ou seja, o grau de conforto, a qualidade dos serviços e os preços; conforme sua localização: hotéis de cidade, praia, montanha, aeroporto, etc.; conforme destinação: hotéis de turismo, lazer, cassino, convênios, econômicos, etc.

Dentre esse grande número de opções existentes atualmente, aqueles hotéis maiores independente de sua característica, tende a serem os preferidos da clientela, até por não depender de serviços de terceiros, isso se dá pelo fato do hotel ser alto-suficiente, geralmente com um número grande de apartamentos, com seu próprio restaurante, bar e sala de reuniões. Embora exista também, uma minoria que prefere um hotel de médio a pequeno porte pelo fato de achar que o aconchego de um local pequeno seja melhor do que de grandes e ricos hotéis, sem tocar no preço que tende a ser bem menor (ANDRADE BRITO e JORGE, 1999).

Os hotéis com a finalidade do lazer podem ser divididos em seis tipos que são, hotel de praia, hotel de fazenda ou campo, hotel de estância, resort, hotel de selva e spa, cada um com sua própria característica, seu estilo de lazer e seu público alvo.

2.2.1 – Hotéis de praia

Esse tipo de hotel tem um público bem variado, de acordo com o tipo de praia, mas as características são bem específicas, geralmente há um guia para que os hóspedes possam conhecer outros pontos turísticos da região, sendo comum a equipe de recreadores passar o dia todo com os filhos dos hóspedes, já que eles deixam o hotel constantemente, o profissional deve estar bem preparado com atividades diversificadas, pois esse tipo de hotel costuma ter um público bem exigente (ANDRADE, BRITO e JORGE, 1999).



Figura 6: *Iberostar Bahia Hotel* – Salvador, BA

Fonte: <http://www.brasilviagem.com/hoteis/?CodHot=66626>

2.2.2 – Hotéis de fazenda ou campo

Normalmente possui administração familiar, situados em sedes de fazendas antigas que ainda mantém suas atividades rurais, nesse tipo de hotel as pessoas procuram um descanso mental e psicológico, o público tende a ser bem variado se tratando de idade, quem procura este tipo de hotel geralmente já teve contato com o mundo rural, pois as atividades nesse hotel são aquelas características daquele local, como passeios de cavalo e pescaria, além de ter uma alimentação caseira. Tende a ter uma hospitalidade maior pelo fato dos proprietários estarem sempre presentes no hotel (ANSARAH, 2000).



Figura 7: Hotel Fazenda Rio das Pedras – Visconde de Mauá, RJ

Fonte: http://www.visconde-de-maua.com/Hotel/Visconde_de_Maua_Hotel4.html

2.2.3 – Hotéis de estância hidromineral

Também com um público bem variado em idade e em interesses de atividades, esse tipo de hotel geralmente é construído em locais onde águas com propriedades medicinais brotam na superfície, é bastante procurado por grupos de terceira idade, tem uma clientela que em sua maioria procura descanso e liberdade para seus filhos e há aqueles que procuram tratamento nas águas medicinais, geralmente uma equipe de recreação para esse tipo de hotel dispõe de bastante material para trabalhar diversas formas de atividades (ANSARAH, 2000).



Figura 8: Estância Balneária Termopolis – São Sebastião do Paraíso, MG

Fonte: <http://termopolis.com.br/instalacoes/piscinas/>

2.2.4 – Resorts

Descendentes dos spas, esse tipo de hotel possui imensas áreas, a *EMBRATUR* admite a construção de *Resorts* apenas em áreas de conservação e equilíbrio ambiental. É o mais qualificado qual seja os fatores do setor hoteleiro, costumam ser altamente luxuosos, alto-suficientes em sua estrutura e ricos em materiais. O público estrangeiro lota esses hotéis no país, tendo o profissional nele instalado dominar mais línguas (DELGADO, 2004).



Figura 9: Rio quente Resorts - Goiás

Fonte: <http://g1.globo.com/Noticias/Brasil/0,,MUL354153-5598,00.html>

2.2.5 – Hotéis de selva

Esse tipo de hotel geralmente está instalado em meio a grandes florestas como por exemplo, a Amazônia, construído em áreas não-inundáveis e protegida contra insetos, o profissional do lazer tende a atuar bastante como um guia do local, já que quem procura esses hotéis está atrás de pesquisas ou de se aventurar em um local diferente, as atividades consistem geralmente em caminhadas e passeios externos (ANDRADE, BRITO e JORGE, 1999).



Figura 10: *Aripuanã Amazon Towers* – Manaus, AM

Fonte: http://www.grupotajmahal.com.br/meio_receptivo_serv.html

2.2.6 – Spas

O *spa* já foi um local que se enchia de pessoas obesas atrás de perda de peso, e muitas vezes quando se fala nesse tipo de hotel logo já se pensa nisso, mas nos últimos anos isso tem mudado bastante, já que pessoas procuram esses hotéis atrás de qualidade de vida, independente de seu peso ou sua necessidade de perdê-lo, o local continua exigente quando se fala em alimentação e exercícios físicos, mas quem os procura já tem isso como um desafio a enfrentar, geralmente é localizado fora da zona urbana, também possui serviços especializados como nutricionista, médicos e fisioterapeutas e a estadia tende a durar uma semana ou mais (ANSARAH, 2000).



Figura 11: *Spa L'Occitane* – Ilha de Camandatuba, BA

Fonte: <http://spintravel.blogtv.uol.com.br/2007/09/20/hotel-transamerica-ilha-de-comandatuba>

2.3. A importância de um programa de lazer na hotelaria

O turismo é um dos setores que mais crescem em todo o mundo, com isso a concorrência entre empresários do setor também aumenta, para prender a atenção de seus clientes eles procuram incrementar cada vez mais novidades em suas dependências, hoje um hotel que não investe em lazer não tem crescimento, pessoas hoje procuram diferenciação, com a disputa que existe, qualquer opção de lazer a mais, por pequena que seja que um hotel faça, chama a atenção para ele, conseqüentemente ele ganha novos clientes e mantém a sua clientela fiel por muito tempo, segundo Larizzatti (2005) existe alguns fatores que são importantes quando se fala no objetivo do lazer na hotelaria, são quatro objetivos, o primeiro manter o hóspede no hotel, quanto mais serviços, atividades e opções de lazer forem oferecidos maior será o tempo de permanência dos hóspedes, isso leva mais lucratividade para os hotéis, já que aumentará o volume de consumo de diárias e também de produtos do hotel; o segundo objetivo é promover a integração das pessoas, levando a construção de um ambiente legal entre as pessoas ali hospedadas, automaticamente fazendo com que nasçam amizades entre eles, sendo vantajoso para o hotel, já que pegando amizade a tendência é que eles marquem encontros futuros no mesmo local; o terceiro objetivo é o entretenimento e descontração, que faz com que a estadia seja prazerosa, para que o tempo passe sem que eles percebam, são as principais características que faz com que os hóspedes procurem hotéis de lazer, principalmente com equipes de recreação, para que participem de atividades diferentes do seu dia a dia; o quarto e último objetivo é o de manter as crianças ocupadas, também outra característica dos hotéis de lazer, os pais sempre querem seus filhos ocupados, assim sobra tempo para que eles descansem ou até participem de outras atividades.

Para um hotel se destacar no lazer, não é aceitável que ele apenas tenha uma boa área de lazer, mas também é importante ter uma boa e bem montada equipe de recreação para que seja mais bem aproveitada essa área disponível, já que os hóspedes por si só não saberão aproveitar dessa área da melhor forma possível (DELGADO, 2004). Andrade (2000) apud Delgado (2003, p. 22) destaca duas áreas e instalações do hotel importantes para este tema, a primeira que é a área recreativa, que abrange quadras esportivas, piscinas, lagoas, espaços para caminhadas, entre outros; mas a outra que às vezes passa despercebida deve ser

também levada em conta, seria a de eventos, pois os hotéis de hoje têm uma grande procura por parte de grupos que tem interesse em realizar reuniões, convenções, confraternizações e congressos, Andrade também acrescenta: “o turismo relacionado com congressos e conferências cresce a taxas que se aproximam de 10 por cento ao ano, e mais de 100 bilhões de pessoas se hospedam em hotéis para participar desses eventos.”

Para esta área, o que cabe aos responsáveis pela organização e programação de eventos (administradores e recreadores) é ligar as características do hotel e sua estrutura com as características das pessoas que participarão desses eventos para um melhor aproveitamento e satisfação de seus clientes.

2.4. O profissional do lazer e suas características

No Brasil, pode-se afirmar que os estudos sistemáticos sobre lazer começaram a se destacar na década de 1970, embora essa atuação exista desde o início do séc. XX (MARCELLINO, 1995).

Com o crescimento do setor turístico, a demanda do profissional do lazer vem aumentando também, exigindo com que eles procurem cada vez mais capacitação, pois todo esse crescimento e disputa acarreta em uma maior exigência tanto dos clientes quanto dos empresários do setor (DELGADO, 2003).

Esse profissional pode receber diversas nomenclaturas, Garcia (1995) apud Delgado (2003, p. 28) o classifica de militante cultural, claramente relacionando esses profissionais a ação cultural que eles exercem, ele classifica militante cultural como:

[...] 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.

Vários autores discutem e não concordam com o termo militante, devido a sua ligação com a política, Marcellino (1986) apud Delgado (2003, p. 30) já o denomina como animador sócio-cultural, um nome mais aceitável por outros autores,

Marcellino diz que esse profissional 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*”.

Delgado (2003, p.30) traça que ele deve seguir o seguinte objetivo:

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

Nesse trecho fica clara a importância que é ter uma boa e bem montada equipe, que trabalhando com a idéia da animação, democratização, participação cultural e lazer fazem com que essa equipe de profissionais se diferencie dos executores de atividades tão comuns por tantos lugares.

Dumazedier (1975) apud Delgado (2003, p. 30) classifica e divide a estrutura de animação como uma pirâmide com três divisões que, no topo estaria os animadores profissionais, com noções da cultura geral, com o papel de administrar, coordenar e supervisionar os projetos, no meio dessa pirâmide, estariam os animadores de competência específica, que seria as pessoas para colocar em prática os projetos, além de terem uma importante participação na elaboração deles, esses animadores devem ter um bom domínio de diversas técnicas de lazer, e por fim, na base da pirâmide, estariam os animadores voluntários, que estariam mais no meio da clientela, com o objetivo de adquirir a cultura e conhecimento que ali está instalada, para descobrir preferências e gostos daquele grupo, ele consultaria os hóspedes para uma melhor elaboração das atividades, podendo ele também ajudar nessa elaboração junto com os demais animadores. Com esses três pilares trabalhando com competência e se interagindo haverá sem dúvida uma grande aceitação pelo público em qualquer lugar que seja.

Carvalho (s.d) apud Delgado (2003, p. 32), define os objetivos e diretrizes na qual a animação sócio-cultural deve visar:

[...] uma maior compreensão das pessoas em relação a si próprias e ao mundo que as cercam 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 encontram única forma de poder participar mais empenhadamente e actuar mais

intensamente na pesquisa das soluções, sempre renomadas, 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.

Essa passagem deixa claro que o que esses profissionais têm que desempenhar está longe de ser apenas uma passagem de alegria, atividades e brincadeiras, mas tem todo um princípio que ele deverá defender. Sobre a aplicação das atividades, Carvalho (s.d.) apud Delgado (2003, p. 34) o animador deve realizar sua ação através de 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 significado do comunicação;
- 2) *clarificação*: procurando esclarecer o grupo a 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 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.

Quanto à postura profissional Melo e Alves Junior (2003) citam algumas características importantes. A primeira é a formação, é importante o indivíduo estar aberto para dialogar com outros profissionais, para sempre estar se renovando, e conhecendo maneiras diferentes de trabalhar; outra característica importante é a liderança, que se entende em fazer com que o profissional desenvolva a ideia do que é ser um líder, tentando desenvolver formas criativas de avaliação, para que a equipe que ele venha a formar tenha sucesso ele precisará conduzir o potencial criativo dessa equipe, e acima de tudo ser um líder junto com seus parceiros e público, já que na profissão ele nunca deverá ser um autoritário; outra característica e uma das mais importantes é a comunicação, que é a porta de entrada para um sucesso futuro desse profissional, um bom diálogo com o público-alvo e com outros profissionais ajudam na articulação de novas propostas; a criatividade é a

característica que faz com que ele tenha que criar, recriar ou renovar juntamente com aquilo que houve e descobre de seu público alvo; a atualização é a característica de estar bem informado do que acontece em diversas áreas do cotidiano, e isso só se consegue adquirindo ou melhorando o gosto pela leitura.

Na parte cultural, Camargo (1998) fala que esses profissionais devem ter as seguintes características: polivalência cultural, que seria ter o conhecimento de diferentes técnicas de trabalho e campos da ação cultural; conhecer e entender as diferenças (sexo, faixa etária, etc.) das pessoas sabendo agregá-las em um programa de lazer; saber optar na escolha da equipe, não apenas escolhendo pessoas de uma só origem cultural, o ideal é ter uma mistura nessa equipe, ter uma noção social da cultura que ele está envolvido e conhecer outros locais que possuem a mesma característica que a dele.

Existe uma grande dificuldade na implementação da qualidade na formação desses profissionais, Melo e Alves Junior (2003) destacam alguns fatores que explicam essa defasagem da formação nessa área: a primeira vem da tradição histórica, isso fica claro na presença de tantos livros de recreação que trás apenas uma lista enorme de brincadeiras, sendo que seria importante esses livros trazerem também algumas discussões teóricas sobre o assunto, levando a entender que atuação do lazer apenas não passa de uma pessoa ir lá e aplicar atividades; outro fator é a compreensão equivocada de quem atua na área, que muitas vezes é confundida com uma profissão que apenas a pessoa deverá ser divertida e carismática e saber muitas brincadeiras, achando que apenas essas características são o bastante para ir bem na profissão, esquecendo o profissionalismo em si; o terceiro fator é a expansiva área de atuação, já que é difícil uma formação de um profissional que atuará em diversos locais diferentes, como festas infantis, ruas de lazer, acampamentos, além de vários tipos de hotéis; a desvalorização forma o último fator, que entra tanto a parte financeira mas também a questão da regulamentação da profissão, como jornada de trabalho e condições de atuação por exemplo, além das empresas não terem o hábito de contratar de maneira formal esses profissionais, mas cabe aos profissionais assumirem a responsabilidade exclusiva ao trabalho e sempre reivindicar a formação de equipes, portanto a junção desses fatores ajudam a explicar a complicada formação que temos na área.

Para a formação de um animador a parte prática é tão importante quanto a teórica, talvez isso explica tantas pessoas trabalhando na área sem ter uma

formação acadêmica, o mundo de hoje oferece vários níveis de cursos nessa área, desde cursos livres como *SENAC* e *SENAI* até pós-graduações e mestrados em grandes faculdades de todo o mundo. Melo e Alves Junior (2003) defendem que independente do nível ou idade dos formandos alguns parâmetros são indispensáveis na formação destes, que seria a discussão dos aspectos teóricos, a discussão das mais diferentes linguagens e o estímulo na formação cultural dos alunos.

3. PERCEPÇÃO DOS HÓSPEDES EM RELAÇÃO À OFERTA DE LAZER

3.1. O olhar do turista

O ser humano sempre pensou em descansar mais e trabalhar menos, isso vem desde a revolução industrial, onde foi o berço do trabalho com o descanso como conhecemos hoje, o passar do tempo de trabalho para um tempo de lazer significa tirar uma pressão, tirar o peso de uma responsabilidade que se tem no trabalho, e isso vem ganhando mais importância na medida em que a vida das pessoas fica bastante corrida, que na maioria das vezes acaba se tornando uma rotina estressante. Apesar da tecnologia e os avanços industriais estarem crescendo de maneira tão grande, o tempo para as pessoas descansarem ou passar com a família é cada vez menor, mas todos fazem o que podem pra que isso não aconteça, e sempre dão um jeito para passar momento alegres com as pessoas queridas. Para quem tem uma melhor condição não falta opções para se aproveitar desse tempo livre, seja hotéis, clubes ou parques. Essas opções citadas estão para a maioria das pessoas como bens imateriais, portanto sendo opções de serviços, e estão cada vez mais populares e chegando a um número cada vez maior de pessoas com acesso a eles, já que as facilidades e os custos hoje estão dando essa oportunidade (PIMENTEL, HERMOSILLA e SILVA, 2006).

Os relacionamentos turísticos surgem a partir de uma idéia de visitar locais diferentes, de permanecer em um local diferente daquele que a pessoa não está acostumada, e isso requer sempre uma deslocação de espaço, sendo a viagem. Ela sempre está ligada a idéia de sair do cotidiano, e o período dela tende a ser breve, com o viajante sempre com a intenção de voltar para casa. Os locais são escolhidos

geralmente com elementos que a pessoa alimenta durante um determinado tempo, observando de longe (pesquisas), os locais tendem a ser escolhidos fora do habitual, já que o prazer das pessoas necessita experimentar elementos que fogem a sua rotina, satisfação, alegria, expectativa e fantasia, essas são as características geradas por uma viagem (URRY, 2001).

A hotelaria é colocada como pilar na infra-estrutura turística de um determinado local, acompanhada pelo transporte, segurança e saúde. Para Castelli (1991), a hotelaria deve ser considerada como uma indústria que tem o papel de levar ao turista conforto, alimentação e segurança e que a hospedagem é o conjunto de bens e serviços adquiridos por esses clientes, independente do tipo de turismo ou de hotel. Aqueles clientes estão instalados ali por alguma razão que os fazem estar fora de suas residências, sendo a passeio ou a trabalho, os serviços prestados a ele devem satisfazê-lo ao máximo. Serviços personalizados já existem à algum tempo para cuidar desse detalhe, detalhe esse que faz com que um estabelecimento venha a crescer nesse ramo. A qualidade do material humano na prestação de serviços de uma empresa tem sido a balança entre empresas concorrentes na mesma área com o mesmo estilo, estrutura e principalmente direcionado a um mesmo público, Likert (1975) apud Pimentel, Hermosilla e Silva (2006, p. 5) cita alguns aspectos importantes na qualidade de uma boa equipe de colaboradores, que seriam: nível de inteligência, grau de treinamento, nível de motivação, qualidade no controle dos processos e a capacidade de utilizar as experiências anteriores.

O lazer nos dias de hoje está extremamente ligado a qualidade em serviços, para que ao final se tenha um resultado de plena satisfação daquele que utilizou tal serviço. Vieira (2000) apud Pimentel, Hermosilla e Silva (2006, p. 3) destaca cinco fatores em suas ordens como importantes para os clientes na qualidade de serviços:

- 1) *Confiabilidade*: que é a capacidade de oferecer o serviço prometido de maneira segura e precisa;
- 2) *Atenção*: que é a disposição em servir e ajudar prontamente o cliente;
- 3) *Segurança*: que o funcionário demonstra;
- 4) *Empatia*: que diz respeito ao atendimento personalizado e com cuidado e atenção;
- 5) *Tangibilidade*: referentes ao aspecto dos funcionários, instalações, equipamentos e materiais em geral.

O consumidor hoje está crítico e bem informado no tipo de produto e de serviço que ele procura, e são três principais características que eles desejam nos hotéis, como foi citado antes, o nível de personalização desse serviço, a qualidade e ainda o baixo custo, daí vem a tamanha importância que se deve dar ao grupo de funcionários de um determinado hotel, o grau de entendimento dos funcionários quanto aos hóspedes faz com que a qualidade dessa empresa seja diferenciada das demais. Os hotéis devem sempre ir em busca da qualidade em seus serviços e produtos, como funciona em empresas normais em diversos seguimentos, o turismo dá a essas empresas a recompensa da produtividade caso esses itens sejam bem trabalhados (CASTELLI, 1991).

Com a internet e outros meios de comunicação, mesmo que sejam locais mais distantes essas pessoas conseguem uma melhor informação desses locais antes de saírem de viagem, tais como valores e opções de lazer. Esse público tão crescente e crítico saem de suas casas sabendo o que vai encontrar nesses locais, é aí que eles sentem que as informações que eles conseguem não é as mais detalhadas, e para saberem mesmo o que aquele local oferece nada melhor do que passar alguns dias nele, ele pode ser até melhor do que o divulgado e as pessoas saem muito satisfeitas com aquilo e logo divulgam para outras pessoas e logicamente voltam para aproveitar novamente, mas há também os casos que o local acaba não agradando, as pessoas chegam e começam a ver que não era aquilo exatamente o que eles queriam, e aí o que ia ser uma viagem dos sonhos para a família acaba virando um pesadelo, essa insatisfação pode ocorrer na chegada ou durante a estadia, acontece com muito mais frequência do que imagina e geralmente ela acontece pela falta de estrutura, competência humana ou de opções de lazer que não os agradaram.

O olhar do turista sempre vai se diferenciar de um para outro, fatores como sociedade, grupo social e período histórico diferenciam a forma deles entenderem, pensarem e agirem sobre uma viagem (URRY, 2001, p. 18). Castelli (1991) ainda acrescenta que também são importantes: destinos geográficos, tipos de transportes, situação social, estilo de vida e entre outros. Cabe aos funcionários do setor estarem sempre se atualizando sobre os gostos e preferências desses clientes, para este autor os hotéis devem se identificar e se especializar em alguma característica e deixar ela bem clara para os clientes, como se vê os vários tipos de hotéis existentes, isso deixa os hóspedes mais informados e irá facilitar muito o trabalho

dentro do hotel para os funcionários, já que nele terá apenas clientes que gostam das características ali instaladas, lembrando que a opção do hóspede de ir ou não aquele local é de inteira responsabilidade dele.

4. PESQUISA DE CAMPO

Pode-se dizer que lazer é tudo aquilo que se faz de livre e espontânea vontade, sem obrigações e sem normas. Assim temática deste trabalho vai de encontro ao grande interesse que ele vem ganhando na prestação de serviços em hotéis e acampamentos, o que torna-se importante na atuação de profissionais de Educação Física. No intuito de fomentar a discussão da temática optou-se por realizar pesquisa de campo em uma estância na região de São Sebastião do Paraíso – MG e investigar o olhar das pessoas que desfrutam de tal serviço para que a partir dos resultados fundamentar a ação dos profissionais e difundir o conceito de lazer neste campo.

4.1. OBJETIVOS

Investigar o interesse e o conhecimento de hóspedes sobre o lazer e analisar o crescimento da prestação deste serviço em hotéis de São Sebastião do Paraíso e região.

4.2. MATERIAIS E MÉTODOS

Participaram deste estudo 30 indivíduos dos sexos masculino e feminino hospedados no Hotel Termópolis de São Sebastião do Paraíso – MG, no período de 15 de outubro a 15 de novembro de 2010. As idades dos participantes variaram de 18 a 70 anos. Todos os participantes foram instruídos sobre os procedimentos de coletas e, voluntariamente, dispuseram-se em participar.

O instrumento de coleta de dados foram questionários para os hóspedes (Anexo).

A análise dos resultados foram feitas através da contagem das respostas e classificadas em valores percentuais para cada questão apresentada.

4.3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa contou com oito questões, todos os resultados adquiridos foram apresentados em modo de estatística.

A questão número um, “O que você entende como lazer?”, pede apenas uma idéia e discussão do entrevistado sobre o que ele pensa sobre o lazer.

Existiram várias respostas em comum, mas ao mesmo tempo a questão deixou clara a diversidade de pensamento das pessoas quando o assunto é lazer, a questão era dissertativa e todos os dados coletados foram a estatística, o fator mais citado foi o da diversão, das 30 pessoas entrevistadas, 43% citaram diversão como a explicação de seus lazeres, em seguida descanso e bem estar ou prazer, com 30%, em seguida mudança no cotidiano com 17%, e por fim o ato de fazer o que gosta com 7%.

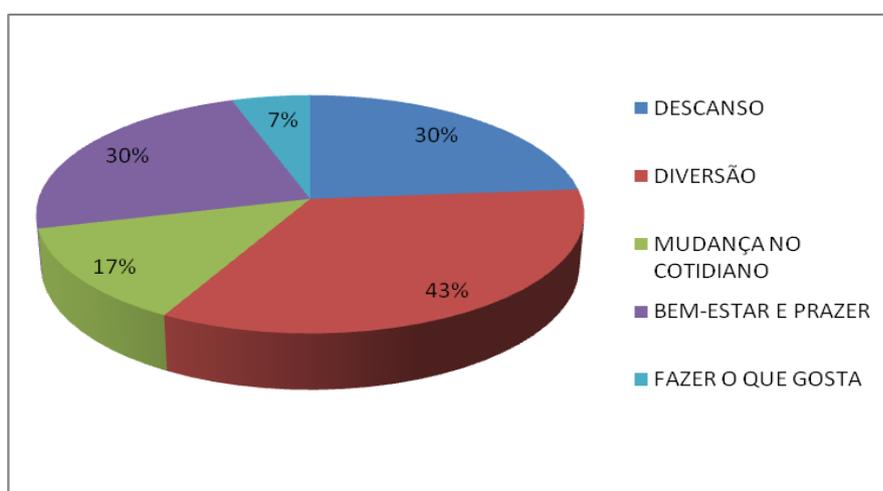


Gráfico 1: O que é lazer?

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

Algumas respostas mostraram que algumas pessoas entendem e se sentem preocupadas com seus tempos livres, por exemplo, o entrevistado número 10

respondeu: “A união de atividades (físicas, mentais, entre outros) ao que trazem o bem estar.” O entrevistado número 2 abordou a distração de uma forma mais completa, ele respondeu: “Toda atividade prazerosa, mental ou física, relacionada com o descanso da rotina diária”.

Essas respostas foram de grande valia para que se tenha uma idéia do que essas pessoas pensam sobre o lazer, a maioria achou que a diversão é um ponto crucial, afinal meche com o lúdico de cada um, entra na parte alegre do lazer, que foi comprovado nesse questionário ter uma grande importância na vida das pessoas, o que comprova que o lazer que mais tem sucesso é aquele que é aproveitado com felicidade.

A questão número 2 era: “Você considera o lazer importante na sua vida e na da sua família? Por quê?” O entrevistado tinha cinco opções para assinalar, que eram: extremamente importante; muito importante; importante; pouco importante; nada importante; e alguns colocaram uma explicação de sua resposta.

Nesta questão, a grande maioria respondeu de importante a extremamente importante, dando o resultado de 43% das marcações para extremamente importante, 40% para muito importante, 10% para importante e 7% para pouco importante, nada importante não obteve marcações.

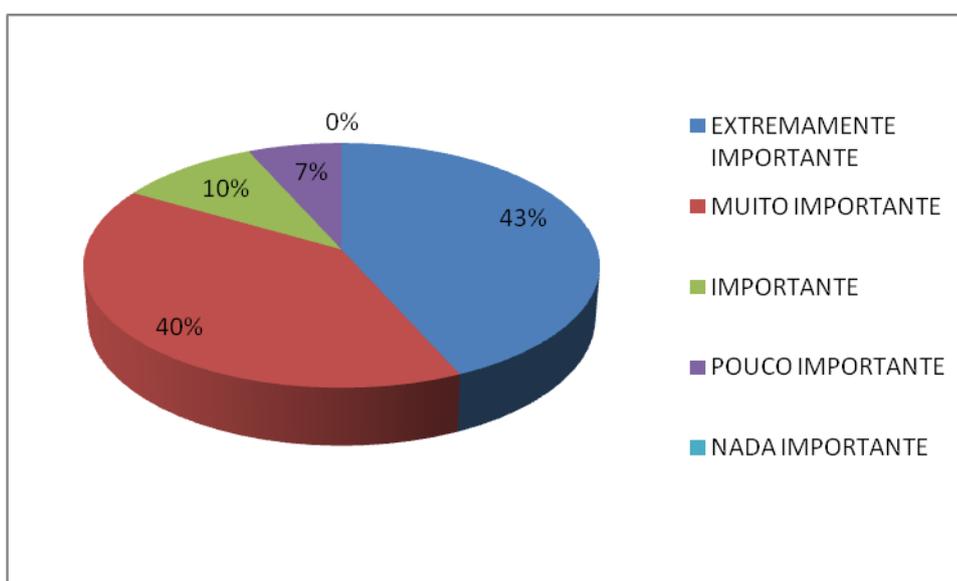


Gráfico 2: Importância do lazer em suas vidas e de suas famílias.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

As explicações foram muito diversas, mas com a maioria citando que horas de lazer ajudam muito na união familiar que as vezes é deixada de lado na correria do

dia a dia. Essa questão fez os hóspedes pensarem não só em si, mas também nas pessoas que o acompanham, do quão ele é importante para o lazer das pessoas a sua volta e também ele para essas pessoas.

A questão número 3 os abordou sobre o lazer especificamente em viagem, sobre o lazer no local que eles procuram para viagem, ou seja, nos hotéis. A pergunta é a seguinte: “Quando você pesquisa um hotel para se hospedar, você considera o lazer o fator mais importante? Caso não seja, cite qual o mais importante.” As pessoas tinham duas opções, sim e não, quem colocou que não poderia colocar qual fator eles consideraram mais importantes que o lazer. 70% dos entrevistados demarcaram que sim, eles consideram o lazer mais importante na hora da pesquisa, mas 30% deles demarcaram não.

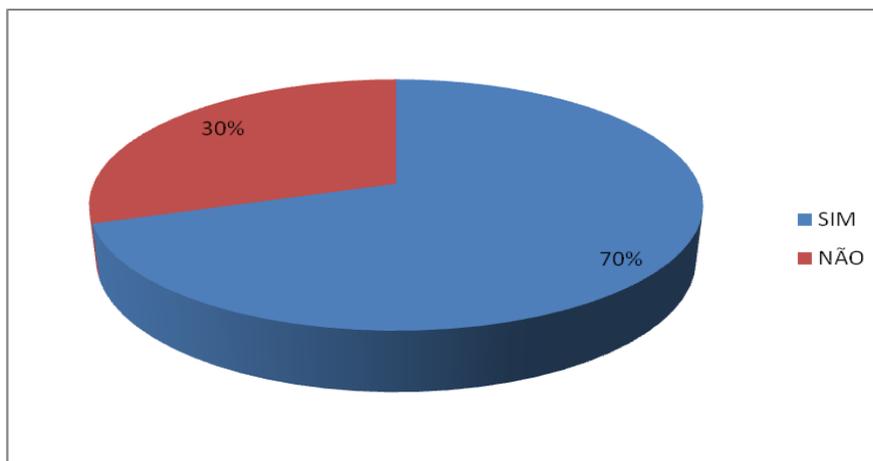


Gráfico 3: Importância do lazer na escolha de um hotel para se hospedar.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

Esses 30% que responderam não, consideraram que existem fatores mais importantes que o próprio lazer, e de acordo com a pergunta eles deveriam citá-los, de acordo com a pesquisa os fatores mais importantes que o lazer foram: em primeiro lugar a hospedagem, que seria a acomodação, sendo citada por 56% dos entrevistados, em segundo a tranquilidade, que seria fator fundamental para descanso com 33% citações, em terceiro lugar, empatados com 22% cada ficaram a alimentação e o conjunto, que seria todos os itens citados e por fim o atendimento aparece com 11%.

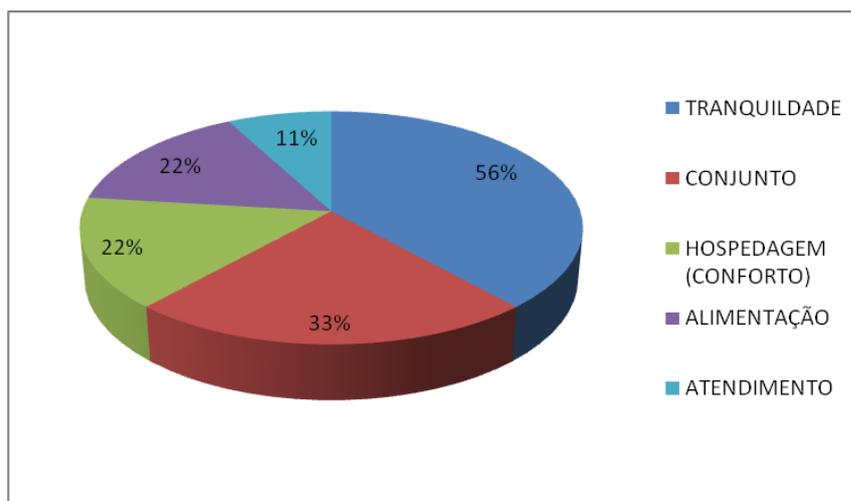


Gráfico 4: Fatores mais importantes que o lazer na escolha de um hotel para se hospedar.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

Os entrevistados número 1 e 7 foram exceções, eles consideraram que isso varia de acordo com o tipo de hotel e de hospedagem que se procura, o entrevistado número 7 respondeu: “Depende. Caso o hotel seja apenas para acomodação, não é o mais importante, porém se minha intenção for passar vários dias em um hotel sim.”

Essa questão nos possibilitou ter a visão do quanto os hóspedes de hoje visam as atividades de lazer em hotéis e clubes, pode-se notar que a grande maioria ostenta sim o lazer como principal fator de pesquisa, mostrando o porquê da importância que os empresários do setor hoteleiro têm dado ao lazer nos últimos anos, aumentando seus investimentos na área.

A questão número 4 abordou as características que o profissional do lazer deve ter para os entrevistados, a questão era a seguinte: “Você tem algumas características para um animador/recreador, classifique em ordem as que você mais procura ou consideraram importante nesse profissional:” Foram dadas 5 características principais citadas pelos principais autores do assunto, que eram as seguintes: alegre, dinâmico, pontual, criativo e comunicativo. O entrevistado deveria colocar em ordem numérica as qualidades que eles consideraram mais importantes nesse profissional. O resultado foi elaborado em pontuação, sendo que cada característica que fosse colocada em primeiro pelo entrevistado obtinha 5 pontos por marcação, o segundo 4, o terceiro 3, o quarto 2 e o último marcava um ponto.

O resultado foi o seguinte, a característica melhor colocada foi alegre, que obteve 111 pontos, seguido pelo comunicativo com 98 pontos, em terceiro criativo com 88 pontos, em quarto dinâmico com 76 pontos e por último com 75 pontos ficou a pontualidade.

A posição dessas características nessa questão nos mostra apenas qual delas os hóspedes consideraram mais importantes, mas independente da colocação de cada uma no teste, todas elas são fundamentais para os profissionais do lazer. E como na questão número 1, a alegria foi o fator mais lembrado pela grande maioria, ou seja, ela é a característica mais importante com que um recreador deve atuar.

A questão número 5 abordou as atividades dentro do hotel, a questão é a seguinte: “Quais os tipos de atividades você considera satisfatória numa programação de lazer nos hotéis que você e sua família hospedam?” A questão era dissertativa entrando na estatística somente as atividades que foram citadas, essa questão teve por objetivo descobrir que tipo de atividade eles consideram importantes nesse tipo de hotel, nove tipos de atividades foram citadas, a atividade mais citada foi os esportes em geral, que foi assinalada por 47% dos entrevistados, a seguinte com 40% foi as atividades físicas, que abordou atividades individuais como por exemplo, caminhada, a terceira atividade mais citada com 23% ficou as brincadeiras em geral, em quarto lugar ficaram empatados com 13% cada shows e eventos (festas, apresentações e bingos) e passeios externos. Em seguida com 10% cada, também ficaram empatados as atividades aquáticas (recreação aquática e hidroginástica) e atividades que envolvam dança, em penúltimo ficou descanso e tranquilidade, que embora não seja uma atividade em si, algumas pessoas consideraram tão importante quanto qualquer outra, e para finalizar com 3% aparece as atividades manuais.

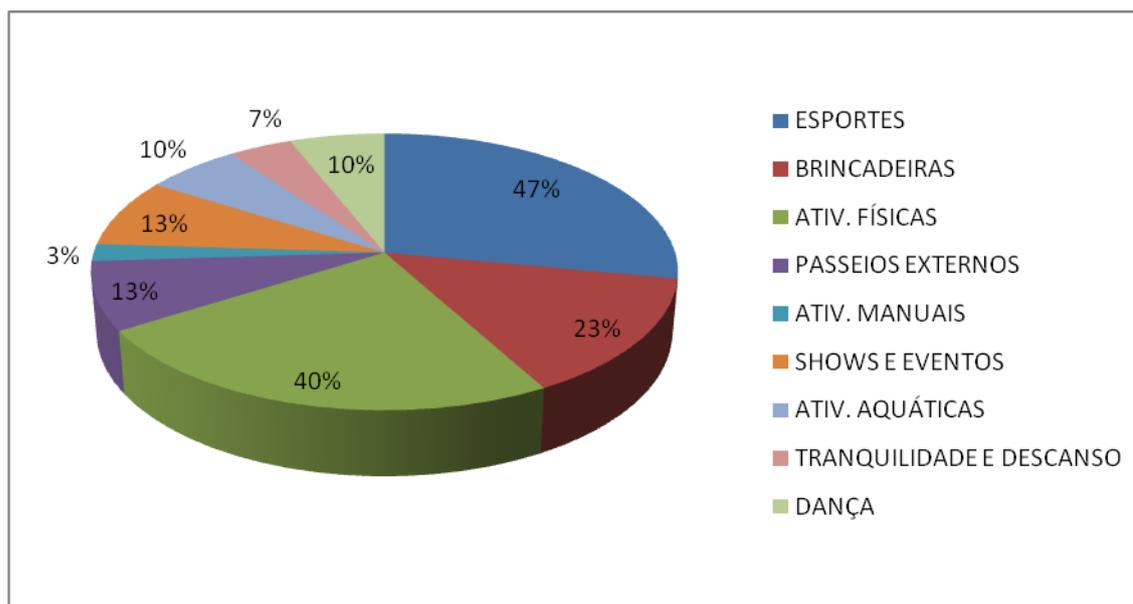


Gráfico 5: Atividades satisfatórias em uma programação de lazer.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

Os entrevistados 27, 29 e 30 não citaram atividades, mas responderam de uma forma inteligente, o número 27 abordou que qualquer atividade é válida, o importante é ter criatividade. Já o número 29 acrescentou que as atividades devem ser diversificadas para evitar a monotonia e o número 30 abordou as atividades de que as pessoas de todas as idades podem participar juntas.

A questão número 6 teve por finalidade descobrir com que frequência as pessoas participam das atividades oferecidas pelo hotel, a questão era a seguinte: “Você participa das atividades de lazer oferecidas nos hotéis que você se hospeda?” A questão tinha três opções: sempre, às vezes e nunca. O resultado mostrou que 67% dos entrevistados participam sempre das atividades, 30% às vezes e 3% assinalaram que nunca participam.

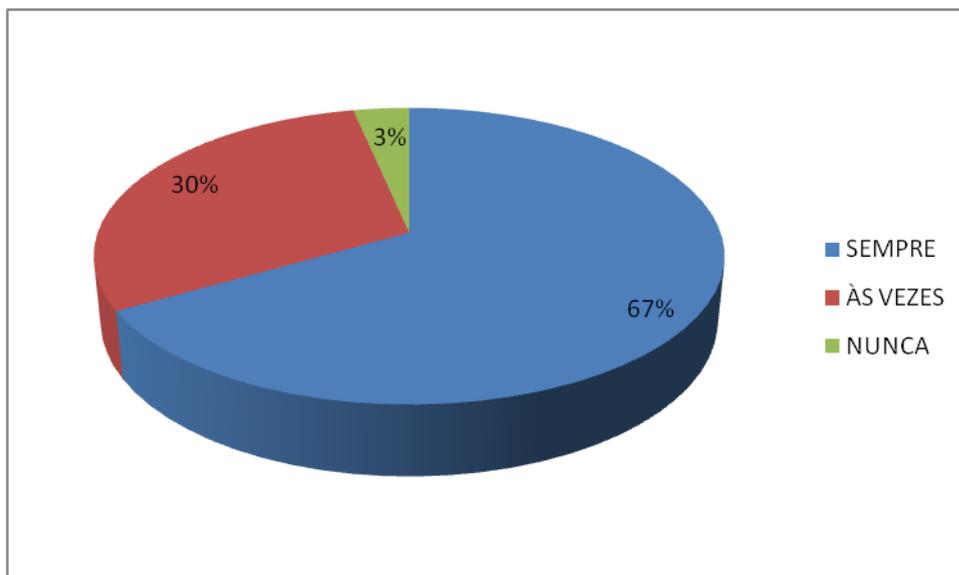


Gráfico 6: Participação nas atividades propostas pelo hotel.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

Esse resultado mostrou que a maioria realmente tem o interesse de participar das atividades, e geralmente os que respondem que nunca participam são aquelas pessoas de idade, que às vezes podem ter dificuldade de se enturmar com público, ou até impossibilidade física de participar das atividades.

A questão número 7 vem de encontro com a número 5, a diferença foi que a número 5 os questionava sobre qual atividade eles consideraram importantes em uma programação, a questão número 7 os questionam sobre qual atividades eles procuram participar, a pergunta foi a seguinte: “Com que tipo de atividade você mais se identifica durante as atividades de lazer oferecidas no hotel?” Essa questão também era dissertativa, levando todas as atividades citadas às estatísticas. A ordem das atividades foi a seguinte: esportes em geral com 40% de citações, shows eventos com 23%, as atividades aquáticas com 20%, empatadas com 17% cada, atividades físicas (ex: caminhadas) e brincadeiras, em seguida com 13% aparece o descanso (explicado na questão número 5), 7% para passeios e por fim 3% para atividades manuais.

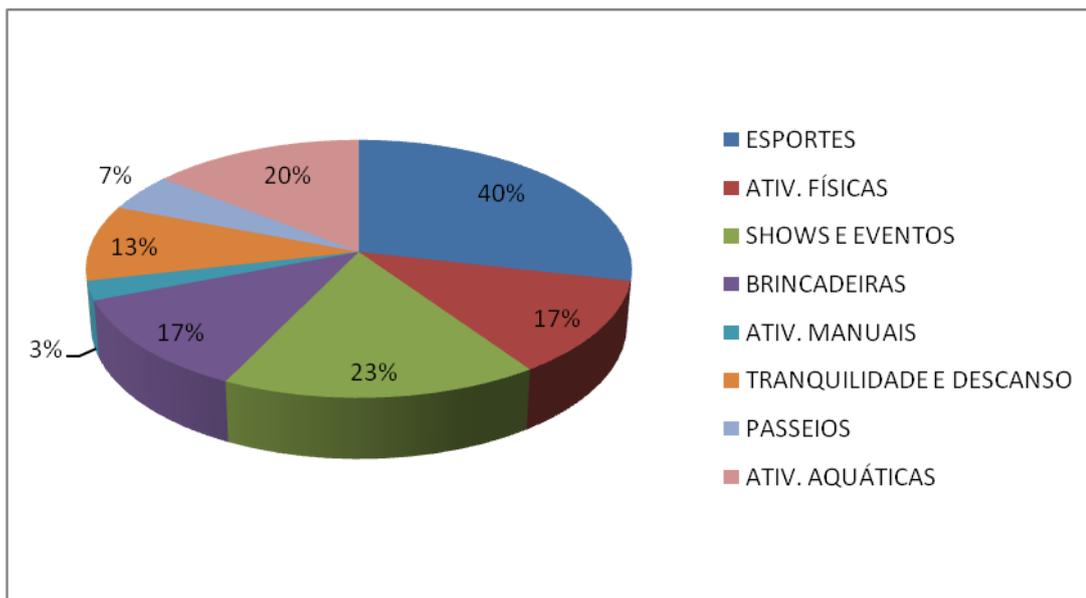


Gráfico 7: Atividades que mais participam na programação do hotel.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

Essa questão pode obter diferenças dependendo do grupo que responde as pesquisas, um exemplo disso que se fossem crianças respondendo, as brincadeiras ganhariam disparadas, mas como foi um público já adulto elas não apareceram com tanto destaque.

A questão número 8 os questionava sobre a importância ou não de um acompanhamento profissional nas atividades de lazer por eles desempenhadas, a questão era a seguinte: “Você está em dúvida entre dois hotéis para fazer uma reserva para tirar uma semana de descanso. Ambos possuem as mesmas características, porém um deles oferece poucas opções de lazer, e o outro tem uma equipe de monitores pronta a oferecer atividades de lazer para seus hóspedes. Em qual hotel você se hospedaria?”. 27% das pessoas responderam não fazer diferença, eles aproveitariam o lugar sem problema algum com ou sem um monitoramento, mas a grande maioria considerou que é muito importante sim, com 73 % dos entrevistados.

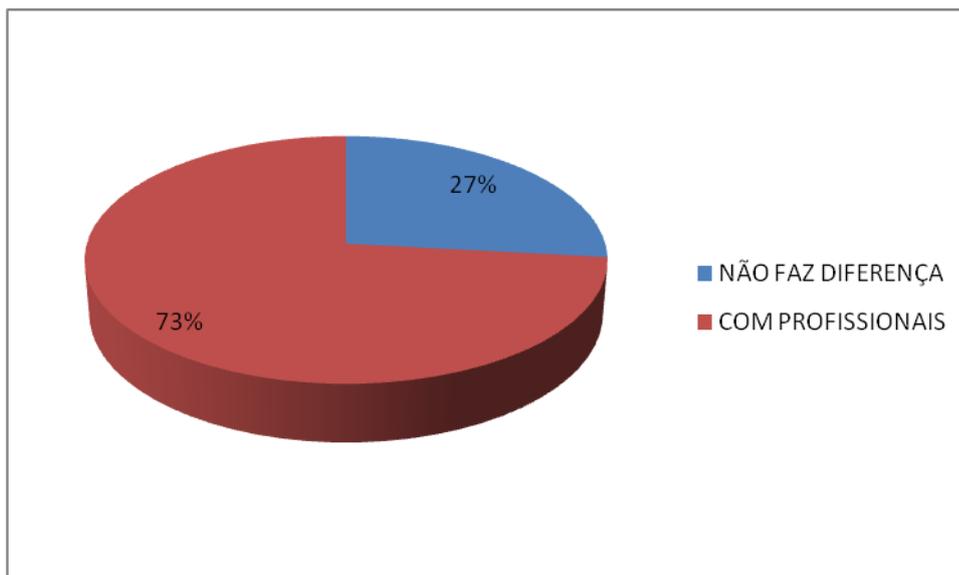


Gráfico 8: Importância de acompanhamento profissional nas atividades de lazer.

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

Muitos citaram não só a importância desse serviço pra si mesmos, como acrescentou o entrevistado número 2, que respondeu: “A que tem equipe de monitores: acho muito importante para crianças e adolescentes.” Esse tipo de resposta já era de ser esperada, como já foi citado nesse trabalho, a importância sobre a família que eles dão ao acompanhamento pode ser explicada pelo fato de muitos pais procurarem hotéis como este para deixarem seus filhos brincarem a vontade, ao mesmo tempo que descansam ou aproveitam de outras atividades.

CONCLUSÃO

Muitas questões teóricas sobre o lazer puderam ser exploradas a partir deste estudo, considerando a interação do lazer e do turismo como temas principais. Os resultados permitiram concluir que os clientes do hotel encontram-se preocupados e bem informados da importância que o lazer representa em suas vidas e das pessoas que os cercam, contribuindo sobremaneira para vida saudável e feliz.

Pôde-se perceber que o lazer dentro do hotel é uma atividade requerida pelas pessoas de todos os sexos e idades, resguardando que os interesses não eram os mesmos, cada qual com sua característica, alguns preferindo atividades lúdicas e, outros, atividades esportivas.

Pode-se concluir, ainda, que a clientela investigada teve consciência da importância de um profissional qualificado e preparado para atuar bem como estar atento à elaboração de uma programação sempre eclética garantindo a diversão de todos.

Em suma, comprovou-se que hóspedes que procuram hotéis, além da preocupação com os serviços relacionados ao conforto, hospitalidade e, principalmente, atendimento encaram o lazer como parte integrante do pacote de serviços prestados em hotelaria.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, N.; BRITO, P.L.; JORGE, W.E. Hotel: Planejamento e projeto. São Paulo: Nobel, 1999

ANSARAH, M.G.R., Turismo: como aprender, como ensinar. São Paulo: Senac, 2000.

BOULLÓN, R.C. Atividades turísticas e recreativas: o homem como protagonista. Bauru: EDUSC, 2004.

CASTELLI, G. Marketing Hoteleiro. Caxias do Sul, RS : Educ, 1991.

CAMARGO, L.O. Educação para o lazer. São Paulo: Moderna, 1998.

DELGADO, M. Conteúdos culturais do lazer: presença e aplicabilidade na hotelaria. Campinas, 2003

DELGADO, M. Lazer em colônia de férias. Viçosa, 2004

LARIZZATTI, M.F. Lazer e recreação para o turismo. Rio de Janeiro: Sprint, 2005.

MARCELLINO, N.C. Lazer: Formação e atuação profissional. Campinas: Papyrus, 1995

MARCELLINO, N.C. Lazer e esporte. Campinas: Autores Associados, 2001.

MARCELLINO, N.C. Políticas públicas setoriais do lazer: o papel das prefeituras. Campinas: Autores Associados, 1996.

MELO, V.A.; ALVES JUNIOR, E.D. Introdução ao lazer. Barueri: Manole, 2003.

PIMENTEL, H.P.; HERMOSILLA, J.L.G.; SILVA, E.C.C. A percepção da qualidade do serviço de lazer sob a ótica do usuário e de seu fornecedor. Fortaleza: ENEGEP, 2006.

TRIGO, L.G.G. Turismo básico. São Paulo: Senac, 1998.

URRY, J. O olhar do turista: Lazer e viagem nas sociedades contemporâneas. Traduzido por Carlos Eugênio Marcondes de Moura. São Paulo: Nobel, 2001

WERNECK, C.L.; STOPPA, E.A.; ISAYAMA H.F. Lazer e Mercado. Campinas: Papyrus, 2001

ANEXO

Questionário sobre a percepção do hóspede sobre o lazer na hotelaria

Nome: _____ Idade(opcional): _____

Profissão: _____

Estado civil: _____ Filhos () sim () não

Cidade: _____

1- O que você entende como lazer?

2- Você considera o lazer importante na sua vida e na sua família? Por quê?

() extremamente importante () muito importante () importante

() pouco importante () nada importante

3- Quando você pesquisa um hotel para se hospedar, você considera o lazer o fator mais importante? Caso não seja, cite qual o mais importante.

() sim () não

4- Você tem algumas características para um animador/recreador, classifique em ordem as que você mais procura ou acha importante nesse profissional:

() Alegre

() Dinâmico

() Pontual

() Criativo

() Comunicativo

5- Quais os tipos de atividades você considera satisfatória numa programação de lazer nos hotéis que você e sua família se hospedam?

6- Você participa das atividades de lazer oferecida nos hotéis que você se hospeda?

() sempre

() às vezes

() nunca

7- Com que tipo de atividade você mais se identifica durante as atividades de lazer oferecidas no hotel?

8- Você está em dúvida para fazer uma reserva em um hotel para tirar uma semana de descanso. Você está em dúvida entre dois hotéis. Ambos possuem as mesmas características, porém um deles oferece poucas opções de lazer, e o outro tem uma equipe de monitores pronta a oferecer atividades de lazer para seus hóspedes. Em qual hotel você se hospedaria?