

Hospitalidade espacial na hotelaria de Balneário Camboriú (SC): um estudo junto aos edifícios hoteleiros

Hospitality space in Balneário Camboriú (SC) hotels: a study on the hotel buildings

Hospitalidad espacial en la hotelería de Balneário Camboriú (SC): un estudio sobre los edificios hoteleros

Diva de Mello Rossini¹

Luciano Torres Tricárico²

Carlos Alberto Tomelin³

Mônica Santanna de Vargas⁴

¹ Graduada em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) (2000), pós-graduada em Metodologia do Ensino Superior (UNIVALI), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2004), doutorado em Administração e Turismo pela (UNIVALI) (2012) e pós-doutorado em Arquitetura pela Universidade de Lisboa (2014). Coordenou os cursos de Arquitetura e Urbanismo da Universidade do Vale do Itajaí. Atualmente é professora dos cursos de Arquitetura e Urbanismo, Tecnólogo em Design de Interiores e Mestrado em Turismo (UNIVALI). Pesquisadora vinculada ao CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) – Brasil. e-mail: divarossini@univali.br

² Graduado em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade de São Paulo (USP) – Brasil; mestre em Estruturas Ambientais Urbanas pela Universidade de São Paulo (USP) – Brasil e doutor em Projeto, Espaço e Cultura pela Universidade de São Paulo (USP) – Brasil. Atualmente é pesquisador e docente junto ao programa de Pós-graduação em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – Brasil; docente do Curso de Arquitetura e Urbanismo da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – Brasil; coordenador do LaPa – Laboratório de Paisagismo Aplicado da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – Brasil. Pesquisador vinculado ao CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) – Brasil. e-mail: tricarico@univali.br

³ Graduado em Turismo pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC/RS), pós-graduado em Metodologia do Ensino Superior, Marketing e Turismo, mestre em Turismo e Hotelaria e doutor em Administração e Turismo na área de concentração em Gestão de Empresas Turísticas pelo programa de Pós-graduação de Mestrado e Doutorado da Universidade do Vale do Itajaí (SC). Vice-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional e Tesoureiro da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), coordenou os cursos de Graduação e Pós-graduação Lato Sensu em Turismo e Hotelaria e idealizou a primeira Agência de Viagens Escola do Brasil. Pesquisador vinculado ao CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) – Brasil. e-mail: tomelin@univali.br

⁴ Graduada em Turismo pela UNIFRA (Santa Maria/RS); especialista em Transposição Didática do Saber Turístico pela UNIFRA (Santa Maria/RS); especialista em História: cultura, memória e patrimônio pela URI (Santiago/RS); especialista em Docência na Educação Profissional Técnica e Tecnológica pelo Instituto Federal Farroupilha (São Borja/RS). Aluna do Programa de Mestrado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI (Balneário Camboriú/SC). Bolsista CAPES/PROSUP. e-mail: monicavargastur@gmail.com

Resumo

Esta investigação foi realizada a partir dos preceitos da pesquisa qualitativa, cujo objetivo principal foi reconhecer na arquitetura dos edifícios hoteleiros os diferenciais físicos edificados em prol da hospitalidade. A hipótese formulada é que estes edifícios hoteleiros passaram por adequações após o PRODETUR-SUL com intuito de torná-los mais hospitaleiros em virtude dos melhoramentos físico-espaciais, criando diferenciais que estão contribuindo para o desenvolvimento do turismo na cidade de Balneário Camboriú (SC). Todos os hotéis que fizeram parte desta pesquisa estão registrados no CADASTUR. Para aplicar o questionário nos hotéis, com perguntas fechadas, o pesquisador foi treinado. A hipótese formulada foi refutada e evidencia a necessidade de melhorar a qualidade dos serviços e espaços físicos hoteleiros.

Palavras chave: Hospitalidade. Edifícios hoteleiros. Turismo.

Abstract

This research was carried out from the precepts of qualitative research, whose main objective was to recognize in the architecture of the hotel buildings spaces differentials in favor of hospitality. The formulated hypothesis is that these hotel buildings have undergone adjustments after PRODETUR-SOUTH aiming to make them more hospitable because of the spatial enhancements, creating differences that are contributing to the development of tourism in the city of Balneário Camboriú (SC). All the hotels that were part of this research are recorded in Cadastur. In order to administer the questionnaire in hotels, with closed questions, the researcher was trained. The proposed hypothesis was refuted and highlights the need to improve the quality of services and hoteliers physical spaces.

Keywords: Hospitality. Hotel Buildings. Tourism.

Resumen

Este trabajo se llevó a cabo a partir de los preceptos de la investigación cualitativa, cuyo principal objetivo fue reconocer la arquitectura de hoteles con espacios diferenciales para la hospitalidad. La hipótesis formulada es que estos edificios hoteleros han sido objeto de ajustes después de PRODETUR-SUR, con el objetivo de hacerlos más hospitalarios a causa de las mejoras físicas y espaciales, creando diferencias que están contribuyendo al desarrollo del turismo en la ciudad de Balneário Camboriú (SC). Todos los hoteles de esta investigación se registran en CADASTUR. Para administrar el cuestionario en hoteles, con preguntas cerradas, el investigador fue entrenado. La hipótesis propuesta fue refutada y pone de relieve la necesidad de mejorar la calidad de los servicios hoteleros y espacios físicos.

Palabras clave: Hospitalidad. Edifícios Hoteleros. Turismo.

Introdução

Esta investigação partiu da premissa de que a hospitalidade expressa por meio do objeto construído é premente para a fidelização do cliente, pois a busca pelo bem estar é um dos objetivos de quem se hospeda. O turista, que está fora de seu domicílio, deseja encontrar lugares que o acolham e transmitam segurança, para que possa usufruir do momento de lazer e entretenimento. Fato que conecta o turista à hospitalidade, pois o ser humano, consciente ou inconsciente, espera ser bem recebido.

Entretanto, ao desenvolver investigações sobre hospitalidade constata-se que o espaço físico projetado atua direcionando as relações sociais, aproximando ou afastando as pessoas.

Alguns estudos realizados sobre a representação da cultura por meio dos objetos construídos vêm de uma linhagem reconhecida nos estudos turísticos, tanto em termos de exames críticos de autenticidade como em explorações reflexivas de dinâmicas sociais, através das quais a produção cultural se realiza, lugares onde o turismo acontece, seus significados e identidades do lugar (LEW, HALL, WILLIAMS, 2004).

Ao refletir sobre as relações sociais compreende-se que estas não podem ser desvinculadas dos locais onde aconteceram, e a influência que este ambiente exerce sobre o seu usuário. Conhecimento que remonta à antiguidade clássica, onde são encontrados registros históricos sobre o conceito de hospitalidade, nos textos de Homero e Heródoto e também sobre a lei de hospitalidade (RAFFESTIN, 1993).

Atualmente, autores como Camargo (2003) definem o termo hospitalidade como algo pleno de ambiguidades, pois passa por motivos pessoais e pela qualidade do relacionamento instituída entre o anfitrião e o hóspede. Fato que tem instigado discussões junto à comunidade científica, pois é um tema que vem gerando controvérsias.

Já Grinover (2003) descreve a hospitalidade turística como um sistema de atividades de cunho comercial que se coloca junto a uma cadeia de elementos que passam do espaço construído, aos espaços públicos e as redes de infraestrutura.

Também se caracteriza como um atributo que permite aos indivíduos de famílias e lugares diferentes se relacionar socialmente, alojar e prestar serviços reciprocamente.

Para Camargo (2004, p.19) a hospitalidade do ponto de vista analítico-operacional é “o ato humano exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

O ato de bem receber, hospedar, alimentar e entreter é a base para o contato humano, pois sempre são esperadas estas ações de outros indivíduos, independentemente da origem, cultura, idioma, ou etnia, principalmente nas relações que acontecem durante o período de ócio e/ou durante atividades turísticas.

Ações que tem como objetivo impulsionar o desenvolvimento do turismo vem sendo implementadas ao longo dos anos pelo Governo Federal, através do Ministério do Turismo, que criou, dentre outras iniciativas, o Programa de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR). Este programa tem como objetivo financiar ações regionais para a captação de recursos junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e também facilitar a execução das metas do Plano Nacional de Turismo 2007-2010. O primeiro desses programas foi o PRODETUR NORDESTE, que já se encontra em sua segunda fase, seguido pelo PROECOTUR (Região Norte) e PRODETUR SUL (Região Sul e Mato Grosso do Sul) (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010).

O PRODETUR-SUL passou a ser operacionalizado há pouco tempo, abrangendo os estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e Mato Grosso do Sul, e tem como intuito incrementar a participação da receita turística regional na economia nacional. Para este fim foram elaboradas ações que objetivam tornar os produtos e serviços turísticos mais competitivos e que desta forma possam atrair turistas oriundos de outras regiões (MINISTERIO DO TURISMO, 2013).

Esta investigação foi desenvolvida no estado de Santa Catarina, em Balneário Camboriú (SC), cidade que se caracteriza como um dos principais polos turísticos, com altos índices de crescimento populacional e uma demanda turística em torno de 700.000 pessoas por ano, além de uma expressiva rede hoteleira. A utilização desta área para o turismo iniciou na década de 1950, tendo se intensificado nos anos 70 com a

inauguração da BR-101, rodovia litorânea que interliga o norte e o sul do país, fato que aumentou o fluxo de pessoas na região e facilitou a vinda de turistas para o litoral. Hoje, os empregos e a economia deste município dependem basicamente do setor terciário relacionado às atividades turísticas (REIS, SKALEE, 2008).

Durante a pesquisa de campo foi aplicado um questionário, com perguntas fechadas. O pesquisador que desenvolveu esta atividade foi treinado, com intuito de manter-se fiel às respostas fornecidas durante o processo de transcrição dos depoimentos. Todos os hotéis da cidade de Balneário Camboriú (SC) que participaram estão registrados no Cadastro do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (CADASTUR), instituído pela Portaria nº100, de 16 de Junho de 2011 (MTUR, 2011).

A hipótese formulada foi refutada, pois poucos edifícios hoteleiros passaram por adequações após o PRODETUR-SUL, demonstrando que este Programa Federal pouco influenciou nas medidas adotadas pelos hoteleiros da cidade de Balneário Camboriú (SC). Portanto poucos são os diferenciais hoteleiros que estão contribuindo para torná-los mais competitivos e impulsionar o desenvolvimento do turismo na cidade.

Na sociedade atual, em plena era da globalização, a oferta da hospitalidade junto aos meios de hospedagem tem sido um dos principais diferenciais mercadológicos. Segundo Wada (2003) a busca pela fidelização de seus hóspedes gera a necessidade de criar diferenciais. Sendo assim, muitos meios de hospedagem vêm adotando novas leituras para o espaço construído.

Hotel

Autores como Beni (2003) definem hotel não apenas como um empreendimento cuja função básica é alojar, mas como um estabelecimento comercial de características únicas, onde o produto não vai até o cliente, mas o cliente desloca-se até ele, pois o consumidor desloca-se até o hotel para poder utilizar os seus serviços. Outra característica da empresa hoteleira é o fato do atendimento ser o mais importante na hora de utilizar os serviços. Ainda para Beni:

[...] o hotel é uma empresa de prestação de serviços e diferencia-se completamente de outros estabelecimentos industriais e comerciais. Enquanto

na indústria pode-se planejar o número certo de equipamentos, instalações e pessoal para um determinado tipo de produção, o mesmo não acontece com a hotelaria, que fica no aguardo dos clientes para pôr em funcionamento seu esquema operacional. O produto hoteleiro é estático, pois o consumidor deve ir até ele, já as empresas industriais ou comerciais fazem o produto chegar até o cliente. A empresa hoteleira, quando comparada a outros tipos de empresa, é menos propensa à automação, pois o tratamento pessoal, o calor humano faz parte essencial da prestação dos serviços hoteleiros. (BENI, 2003, p.30).

Em “uma empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira” (Instituto Brasileiro de Turismo - Embratur, 1998 apud CASTELLI, 2003, p.56). Ela é responsável pela hospedagem de pessoas e por todos os serviços prestados pela atividade hoteleira.

Os hotéis desempenham um importante papel na maioria dos países, tanto na economia como na cultura destes. Por meio de suas instalações, alojam visitantes que estão de passagem em determinada região para fins de negócio, entretenimento, cultura, lazer ou até mesmo o público de suas proximidades que, geralmente, estão em busca de lazer (MEDLIK, INGRAM, 2002).

Atualmente, a hotelaria é um dos segmentos mais importantes do turismo, pois representa a espinha dorsal da indústria do turismo, sendo também uma significativa atividade empregadora (MARTINELLI, 2001).

A evolução histórica da hotelaria no mundo

Considerar algo hospitaleiro ou hostil está relacionado a uma cadeia de fatores cujas afinidades sociais influenciam sobremaneira na compreensão deste conceito, pois a hospitalidade está diretamente vinculada ao tipo de relação que ocorre entre o hóspede e o anfitrião, momento em que se dão as trocas culturais.

O surgimento da hospitalidade, ato de hospedar e acolher o outro antecede o aparecimento do turismo. Na Roma antiga as poucas pessoas que tinham condições para viajar hospedavam-se em mosteiros e abadias. As propriedades privadas eram utilizadas para alojar uma pequena quantidade de viajantes (LOCKWOOD, JONES, 2004).

Os primórdios da história da hotelaria datam do período do Império romano, com dois tipos de hospedarias, as estalagens e os estábulos (ANDRADE, 2005).

Com a queda do Império romano as estradas ficaram perigosas, por conseguinte as viagens diminuíram. E esta função passou a ser oferecida pelos mosteiros e instituições religiosas, mais seguras e confiáveis. Mas no século XII as viagens na Europa voltaram a ser seguras e as hospedarias voltaram a instalar-se ao longo das estradas, fato que deu origem às leis e normas regulamentadoras para a atividade hoteleira, principalmente na França e Inglaterra (CAMPOS, GONÇALVES, 1998).

Castelli (2003) relata que a ideia de hotel está ligada aos castelos e palácios que hospedavam as famílias reais e suas escoltas, cortes, sábios, músicos e artistas. Esses locais geralmente eram de elevados requintes da hospitalidade.

A hotelaria passa a existir em paralelo às viagens empreendidas pelo homem, com intuito de atender as necessidades primordiais de proteção, repouso, segurança, higiene e alimentação. Estes registros datam da era grega, os quais atribuíam o nome de asilo às construções que abrigavam os participantes dos jogos olímpicos gregos. Já os romanos construíram as estalagens que atendiam aos viajantes e abrigavam seus animais em estábulos, assim como os plebeus. Estas estalagens, além da hospedaria, possuíam termas com água quente e grandiosos cômodos para repouso (CAMPOS, GONÇALVES, 1998)

À medida que o comércio crescia surgia a consolidação das cidades e as hospedagens eram instaladas. No século VI a. C. já havia registros de intercâmbio entre as cidades européias com a região mediterrânea. Sendo assim, a hotelaria surge com o intuito de alojar as pessoas que estão longe de seus lares e que precisam de um quarto, com cama para dormir e um banho. Com o passar do tempo os novos empreendimentos hoteleiros passaram a oferecer outros serviços, além das necessidades básicas para as pessoas, com o objetivo de também atrair a população da microrregião para utilizar estes produtos e serviços (DUARTE, 1996).

Portanto, segundo Andrade, Brito e Jorge (2002) as mais antigas formas de hospedagem estão ligadas ao comércio, junto às rotas da Ásia, Europa e África, quando os mosteiros hospedavam os viajantes. Já no final da Idade Média, devido a Revolução Mercantil e o crescimento das cidades, houve um significativo desenvolvimento dos tipos de hospedagem, incrementadas com refeições, bebidas, cocheiras e alimentação

para os cavalos, troca de parelhas e serviços de limpeza e manutenção das charretes. Com o advento da monarquia, em grande parte da Europa, os viajantes ligados aos monarcas eram hospedados nos palácios da nobreza, em instalações militares e administrativas, enquanto que os demais ficavam alojados nas estalagens ou albergues. Com o advento das diligências, no século XVII, houve grande expansão no segmento das hospedagens. Mas com a chegada das ferrovias, a rede hoteleira sofreu significativa redução, devido aos longos trajetos percorridos em curto espaço de tempo, muitos hotéis faliram.

Já para Grinover (2002) as raízes históricas da hospitalidade surgem na Europa, no início do século XIII, a partir da palavra latina *hospitalis*, a qual designava a hospedagem gratuita e a atitude caridosa oferecida aos indigentes e viajantes acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais, ou ter tido sua origem a partir do francês *hôtel*, que significava casa do rei. Esse termo também é utilizado para designar os edifícios suntuosos da aristocracia francesa, como o Hôtel des Invalides, que desde 1670 abrigava os oficiais da pátria que estavam inválidos.

O século XVIII foi marcado pela expansão comercial da hotelaria, onde a revolução industrial e o capitalismo contribuíram para que esta passasse a ser uma atividade estritamente comercial. Ainda neste século, em Nova York, foi construído o primeiro edifício do país projetado para ser um hotel (ANDRADE; BRITO, JORGE, 2002).

Mas foi no final do século XIX que surgiram os movimentos em prol da organização dos hotéis, época em que foi fundado o Conselho Internacional de Hoteleiros. A Europa foi a precursora da hotelaria e perdeu a sua liderança para os Estados Unidos nos idos dos anos 1950 (CASTELLI, 2003).

Davies (2002) relata que ainda no século XIX, surgem os *Palaces*, uma criação e exigência do turismo da Belle Époque, com imensos salões e confortáveis reservados para uma clientela rica e difícil. O moderno hotel Tremont House (Estados Unidos) possuía quartos com acomodação privada, single e double, e portas com fechaduras. Este incremento da hotelaria impulsionou as viagens e o desenvolvimento de alguns hotéis de luxo como o Waldorf Astoria, Savoy, Ritz e o Taj Mahal. César Ritz

implementou o conceito de quarto com banheiro e deu início a organização dos hotéis em cadeias de redes hoteleiras (COOPER et al, 2001; CAMPOS, GONÇALVES, 1998).

Após a Segunda Guerra Mundial houve um grande crescimento econômico dos países desenvolvidos, e por consequência, ampliação da renda da população que externava seus desejos de viajar. Esta melhoria da renda da população, principalmente nos países mais desenvolvidos da Europa Central, Estados Unidos e Canadá, promoveu o desenvolvimento dos sistemas de mobilidade e comunicação. Nesta época surgem os aviões a jato para passageiros, de grande capacidade e longo alcance, fato que gera um aumento do fluxo de viagens regionais e internacionais, e amplia o setor de lazer e de turismo, que passa a ser o grande promotor de redes hoteleiras (ANDRADE; BRITO, JORGE, 2002).

A hotelaria americana obedecia aos critérios europeus, principalmente os ingleses, que aos poucos foi sendo substituída pelo modernismo americano. No entanto, foi no final do século XX, na segunda metade da década de 1990, com o aumento da velocidade da globalização da economia e a circulação dos capitais internacionais, que os investimentos nos meios de hospedagem aumentaram em todo o mundo (CAMPOS, GONÇALVES, 1998).

No século XX, há um grande desenvolvimento da hotelaria, em função da expansão da economia mundial, principalmente nos Estados Unidos, com o aumento das viagens de negócios e lazer, a melhoria dos meios de transporte e redução dos custos. O primeiro hotel considerado comercial dos Estados Unidos foi o Statler Hotel, o qual introduziu as portas corta-fogo, fechaduras com tambor, interruptores ao lado das portas de entrada dos ambientes, água corrente, espelhos de corpo inteiro nos quartos e jornal gratuito para os hóspedes. Este cenário mudou com a primeira guerra mundial, que promoveu uma estagnação na rede hoteleira, voltando a se desenvolver após a segunda guerra, com o crescimento da renda familiar e o uso de aviões que reduziu as distâncias e trouxe mais comodidade e segurança para os passageiros (CAMPOS, GONÇALVES, 1998).

Na década de 1940 surgem os motéis e os hotéis de lazer de alto luxo direcionados à classe média. O hotel Holiday Inn foi inaugurado para garantir controle

operacional e melhor qualidade aos hóspedes, assim como o Hilton, Hyatt, intercontinental, Marriot e Sheraton. Nas décadas de 1970 e 1980, com a fusão de interesses entre as redes hoteleiras e as empresas aéreas, ocorre a implementação dos segmentos para cada demanda (negócios, lazer, familiar, jovens, dentre outros), mercados diferenciais para produtos de luxo, nível intermediário e econômico, assim como os flats, e a implantação de novas tecnologias como a automação em sistemas gerenciais e operacionais, técnicas de marketing de relacionamento para promoção e fidelização de clientes (CAMPOS, GONÇALVES, 1998).

Atualmente os espaços para hospedagem fazem parte da arquitetura das cidades, desde uma metrópole até os pequenos centros urbanos e também para todos os tipos de necessidades em termos de arquitetura e padrão de serviços.

A evolução histórica da hotelaria no Brasil e Santa Catarina

No Brasil, no período colonial a hospedagem dá-se para a acomodação dos portugueses em terras brasileiras pelos não civilizados índios. Mas, posteriormente, o modelo adotado nos primeiros espaços de hospedagem foi europeu e depois, o norte-americano (CAMPOS, GONÇALVES, 1998).

Na época do Brasil colonial os viajantes hospedavam-se nos casarões de engenho e fazendas, onde também era comum receber hóspedes em casa. Já os jesuítas e outras ordens religiosas recebiam pessoas nos conventos e mosteiros. No século XVIII, o mosteiro de São Bento (Rio de Janeiro) foi construído para abrigar visitantes ilustres. Com a chegada da corte portuguesa (século XIX) aumentou o fluxo de pessoas e a necessidade de que as hospedarias e tavernas adotassem a denominação de hotel. Neste mesmo século, em São Paulo, surgiram pequenos hotéis influenciados pelos hábitos europeus, com boa e farta comida e vinho generoso. Estes empreendimentos foram impulsionados com a ligação férrea de Santos à capital. O Hotel Terminus, com mais de 200 quartos e o Hotel Esplanada, com 250 apartamentos, hall de entrada revestido em mármore e três salões luxuosos, com serviço de restaurante e salões para chá foram os grandes marcos da hotelaria paulista (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2002).

Uma das primeiras casas de hospedagem em São Paulo foi a Casa Anchieta, no século XVI, que abrigava os religiosos da Companhia de Jesus (CAMPOS, GONÇALVES, 1998).

Nas chamadas hospedarias brasileiras há uma significativa diferença entre a excelência da hospitalidade espontânea da que era fornecida via pagamento. Assim como as pertencentes a estrangeiros, que ofereciam melhor qualidade do que a dos brasileiros (PIRES, 2001).

Outro tipo de hospitalidade para os tropeiros foram os ranchos, chamados de “rancho real”, cuja Coroa arcava com as despesas da construção, no entanto era o proprietário quem explorava e vendia os produtos aos tropeiros. Eram acomodações precárias e dotadas de pouco asseio (PIRES, 2001).

Foi no século XIX que ocorreu a implantação das primeiras hospedarias, estabelecimentos que apresentavam algum serviço diferenciado. Esta atividade era sempre desenvolvida em conjunto com outros ofícios como barbearias, sapateiros e alfaiates. Todos eram considerados vendedores de alimentos e hospedagem (DUARTE, 1996).

Em 1858, no Rio de Janeiro havia 195 estabelecimentos, entre estalagens, hospedarias e hotéis, sendo que destes 78 pertenciam a brasileiros (TRIGO, 2000).

No segundo Império, as crescentes pressões para a abolição da escravatura e independência influenciaram sobremaneira a atividade hoteleira. Assim como a substituição da mão de obra escrava pela de imigrantes, na agricultura, fato que incentivou a diversificação das atividades comerciais e industriais (DUARTE, 1996).

Somente no século XX é que foi construído o primeiro edifício para abrigar um hotel, o Avenida, no Rio de Janeiro, inaugurado em 1908 com 220 apartamentos, fazendo com que esta atividade econômica passasse a se desenvolver (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2002).

Ainda no século XX os hotéis de grande porte foram implantados nas capitais brasileiras, em locais com atrativos naturais e também cassinos. Tanto que no ano de 1936 foi realizado o I Congresso Nacional Hoteleiro e também fundada a Associação Brasileira da Indústria e dos Hotéis, com sede no Rio de Janeiro, cujo principal objetivo

era defender os interesses dos hoteleiros do Brasil. Mas foi após a II Guerra Mundial que a atividade hoteleira foi intensificada, embora tenha sofrido com a proibição dos jogos de azar na década de 1946, quando muitos hotéis com cassinos fecharam suas portas (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2002).

Em 1950 houve o incremento da infraestrutura dos aeroportos e rodovias interestaduais, impulsionadas pela instalação da indústria automobilística no Brasil, fato este que incentivou o desenvolvimento do turismo. Isso resultou, nas décadas de 1960 e 1970, na destinação de incentivos fiscais pelo Banco do Brasil e na criação da Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), por meio do Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), promovendo a entrada de redes hoteleiras internacionais no mercado local como Hilton Corporation, Meridien, Club Mediterranée e Ceasar Park, bem como as nacionais - Hotéis unidos, Tropical de Hotéis, Othon e Eldorado. Esta realidade econômica se consolida na década de 1990 e a rede de hospedagem passa por um processo de profissionalização e especialização, com a busca de novos processos e tecnologias para a fidelização do cliente.

A década de 1970 foi marcada pela expansão da hotelaria em virtude do crescimento do número de viagens, que segundo o IBGE (1999), no Brasil, o número de hóspedes aumentou de 19,38 milhões para 26,51 milhões em 1973, um crescimento de 36,8% em menos de cinco anos. Neste período surgiram vários hotéis de luxo como o Maksoud Plaza em São Paulo, Internacional Foz, no Paraná e Laguna Tourist, em Santa Catarina. Nesta década não havia exigências quanto à estrutura física e de serviços para determinação da categoria hoteleira. Somente a partir de 1978 que foi instituído o sistema de classificação hoteleiro pelo Conselho Nacional de Turismo (CNTur). Passaram a serem classificados como hotéis as instalações com apartamento privativo, banheiros ou salas; hotéis-residência os que possuíam apartamentos com cozinha e sala; enquanto as instalações com valor histórico foram denominadas de pousadas. Já os estabelecimentos simples com banheiros coletivos classificados como hospedaria de turismo e para ser hotel de lazer deveriam possuir equipamentos como piscina e atividades para recreação (EMBRATUR, 2006).

Em 1980, devido ao crescimento acelerado da inflação e a instabilidade econômica, os projetos hoteleiros foram bastante prejudicados, sendo que nesta época surgiram os *flats* no Brasil, principalmente em São Paulo (EMBRATUR, 2006).

No estado de Santa Catarina, o primeiro testemunho sobre os meios de hospedagem como lugares de sociabilidade é em Blumenau, quando em uma das cartas, Hermann Blumenau relata uma casa de hospedagem que era um espaço de sociabilidade, no qual as pessoas conversavam, bebiam, ouviam música e dançavam (GOULART; SANTOS, 1998).

No entanto, os primeiros hotéis a serem construídos em Santa Catarina foram o Fischer Hotel e o Marambaia Cassino Hotel, ambos em Balneário Camboriú. Seguido pelos hotéis construídos pelas famílias Prochonow, Sivet e Guns, todos com financiamento do fundo do governo federal. Em Joinville o Hotel Glória foi o pioneiro, com um restaurante que continua sendo um forte atrativo até a atualidade devido às tradições germânicas na produção de tortas, cucas e doces (EMBRATUR, 2006).

A hospitalidade no edifício hoteleiro

A ideia de hospitalidade parece ser tão antiga quanto a própria civilização, pois o seu significado em latim deriva da palavra *hospice*, sendo interpretada como o ato de acolher e de bem receber (WALKER, 2002).

Os estudos contemporâneos sobre a hospitalidade, sob a ótica de Camargo (2005), dividem-se em duas vertentes: a francesa, pautada nos princípios de “ir e vir” e do “dar-receber-retribuir” e nos conceitos de hospitalidade pública e doméstica e a americana, baseada nos fenômenos comerciais, no contrato firmado entre o hóspede e o anfitrião, muitas vezes realizado por agentes que intermediam as negociações.

O objeto desta investigação é o edifício hoteleiro, um meio de hospedagem comercial, que têm como objetivo promover o bem estar e o atendimento das necessidades de hóspedes em viagens. E desta forma, a relação estabelecida com a cidade transforma estes edifícios em um *locus*, um espaço construído, onde acontecem as interações pessoais, sociais e comerciais (MCNEIL, 2009).

Este *locus*, o edifício hoteleiro, é uma obra especializada, cuja forma e função têm como objetivo garantir a qualidade da operação hoteleira como produção arquitetônica e como produto que compõe a paisagem da cidade, no momento em que ocorre a implantação urbanística deste empreendimento. Deve também assegurar o bem estar do hóspede (estabelecimento comercial) e a rentabilidade do capital investido. O valor comercial da hospedagem está associado ao valor emocional, resultado da percepção do cliente sobre a experiência vivenciada durante a hospedagem, a qual está diretamente relacionada à qualidade do ambiente construído. Sendo assim, pode-se definir que um hotel hospitaleiro possibilita a vivência de agradáveis experiências visuais, auditivas, gustativas, olfativas, táteis e sensitivas, sensações que aguçam o desenvolvimento de novos sentimentos, expectativas, vontades e valores ao turista, tornando-o sensível ao ambiente e aos elementos que caracterizam este espaço como hospitaleiro (SPOLON, 2009).

Os lugares visitados, seja com ambientes naturais ou construídos, estabelecem relações transitórias e interações sociais com o turista por um determinado período de tempo, durante a viagem, pois o homem é um ser social (BARRETTO, 2000). Ele estabelece relações com o meio que vive ou visita, fato que vem estimulando o desenvolvimento de estudos de cunho multidisciplinar para desvendar, desmistificar paradigmas que vêm chamando a atenção da comunidade científica (LASHLEY; MORRISON, 2004; LYNCH, 1999).

Sendo assim, para definir um hotel como hospitaleiro os resultados devem estar relacionados à experiência de ver, sentir, ouvir, tocar e falar, pois são sensações que aguçam novos sentimentos, expectativas, vontades e valores ao turista, tornando-o sensível para perceber o ambiente, elementos que caracterizam o edifício como hospitaleiro. O cliente atual prefere espaços onde se possa visualizar os mesmos signos e valores encontrados em sua casa, e que a hospitalidade consiga promover harmonia entre os ambientes externos e internos, onde a tecnologia não promova ambientes despidos de identidade e escala humana, facilitando ao usuário reconhecer os valores presentes em seu cotidiano (CUNHA, 2007).

Políticas públicas para o desenvolvimento do turismo regional no Brasil

As políticas públicas foram criadas com o intuito de nortear o planejamento para o desenvolvimento do turismo de forma sustentável, por meio de diretrizes básicas que expressem os caminhos a serem seguidos para que os objetivos possam ser atingidos. Sendo assim, o Ministério do Turismo (2005) lança os Programas Regionais de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR), cujos recursos financeiros são provenientes do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), junto com as contrapartidas dos governos, tanto o federal, como os estaduais e municipais.

O PRODETUR caracteriza-se como um megaprojeto do governo federal que busca organizar as intervenções públicas para o desenvolvimento das atividades turísticas, por meio de planejamento para que este setor venha se transformar em um gerador de empregos e renda, principalmente para a população local. O PRODETUR nordeste abrange os nove estados da região nordeste e parte de Minas Gerais e Espírito Santo, o PROECOTUR a região da Amazônia Legal, o PRODETUR JK a região central e sudeste e o PRODETUR Sul os três estados da região sul e o Mato Grosso do Sul (MINISTERIO DO TURISMO, 2005).

O Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil foi lançado em abril de 2004 e passa a se constituir como uma política pública a partir do Plano Nacional do Turismo 2003-2007. Foi aperfeiçoado e priorizado pelo Plano Nacional do Turismo de 2007-2010. Em 2010 foram avaliados os resultados obtidos, a partir da observação e vivência dos atores envolvidos. No ano de 2011, foram realizadas as revisões dos processos e a avaliação dos resultados das ações em curso. Já o ano de 2012 foi marcado pela retomada das ações, por meio da promoção de reuniões com os técnicos e gestores do Ministério do Turismo, reafirmado o caráter transversal do programa. Fato que resultou em ações revisadas e que foram incorporadas ao Plano Nacional do Turismo 2013-2016, cujos objetivos são incentivar o brasileiro a viajar pelo Brasil; incrementar a geração de divisas e a chegada de turistas internacionais; promover a sustentabilidade, a inclusão social e a geração de emprego; aumentar a competitividade do turismo brasileiro; fortalecer a gestão descentralizada do turismo no Brasil; e preparar o turismo brasileiro para os megaeventos. Além de priorizar a

consolidação da Gestão Descentralizada a partir do diálogo e do controle social (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2013).

O Perfil da área turística foi elaborado a partir de uma oficina de Planejamento Participativo no ano de 2003, quando foram definidos destinos prioritários, dentre eles Balneário Camboriú, objeto empírico desta investigação, que foi identificada como uma das praias de relevância internacional, uma das mais visitadas, com grande complexo turístico de hospedagem, alimentação e eventos. Possui completa infraestrutura para eventos, com um parque hoteleiro de aproximadamente 22.000 leitos. Está entre um dos seis grandes núcleos de motivações do Estado, mapeado como Área Prioritária de Sol e Praia, composta por produtos turísticos de competitividade nacional. No período entre 1998 e 2001 apresentou um desempenho positivo, com crescimento de 297,18% no fluxo de turistas e um crescimento de 313,28% na receita. E entre 2001 e 2002, regrediu devido à crise na Argentina e em 2003 apresentou uma ligeira recuperação de 3,40% no fluxo, embora com receita ainda em queda de 4,55% (SECRETARIA DE ESTADO DA ORGANIZAÇÃO DO LAZER, 2003).

No ano de 2006 foi implantado o sistema de cadastro oficial dos empreendimentos, equipamentos e profissionais do setor de turismo, o Cadastur. Uma ferramenta de planejamento e atuação do governo para fomentar o desenvolvimento de políticas públicas para o turismo, em parceria com o Ministério do Turismo e demais Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades da Federação. Sendo assim, todos os prestadores de serviços das atividades de meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, acampamentos turísticos e guias de turismo, devem obrigatoriamente estar cadastrados, sendo que em Balneário Camboriú são 36 prestadores de serviços de meios de hospedagem que constam no cadastro e participaram desta investigação (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2013).

Vale salientar que após o Plano Nacional de Turismo 2007-2010, foi elaborado um novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem com intuito de melhorar a competitividade do setor turístico nacional. Este identifica os empreendimentos estudados quanto à tipologia do meio de hospedagem divididos em

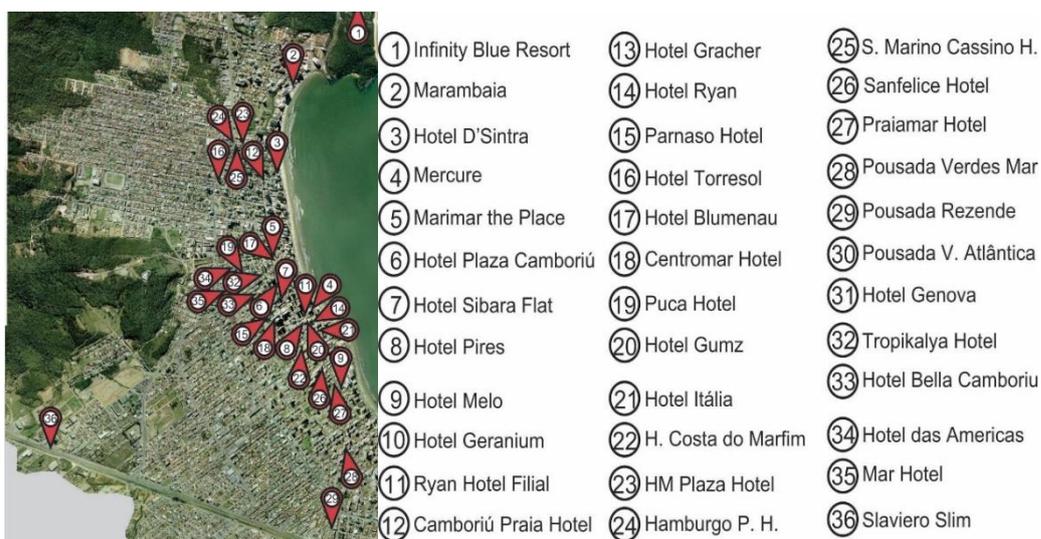
Hotéis (serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária) e Pousadas (empreendimento horizontal – com até três pavimentos ou contar com chalés ou bangalôs, com no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviço de recepção, alimentação e alojamento temporário) e quanto à categoria de classificação entre duas e quatro estrelas (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2013).

Resultados

Para apresentar os resultados e manter a identidade do empreendimento em sigilo, os hotéis foram identificados por meio de número, critério que se mantém para identificar as perguntas junto às tabelas. As respostas estão identificadas como série, junto aos gráficos.

Dos 36 hotéis estudados, apenas oito deles foram construídos após o Prodetur-Sul. A maior parte dos hotéis localiza-se próximo a orla marítima, pois o maior atrativo da cidade é turismo de sol e mar, o que pode ser observado na figura 01.

Figura 1 - Mapa com a localização dos hotéis na cidade de Balneário Camboriú.



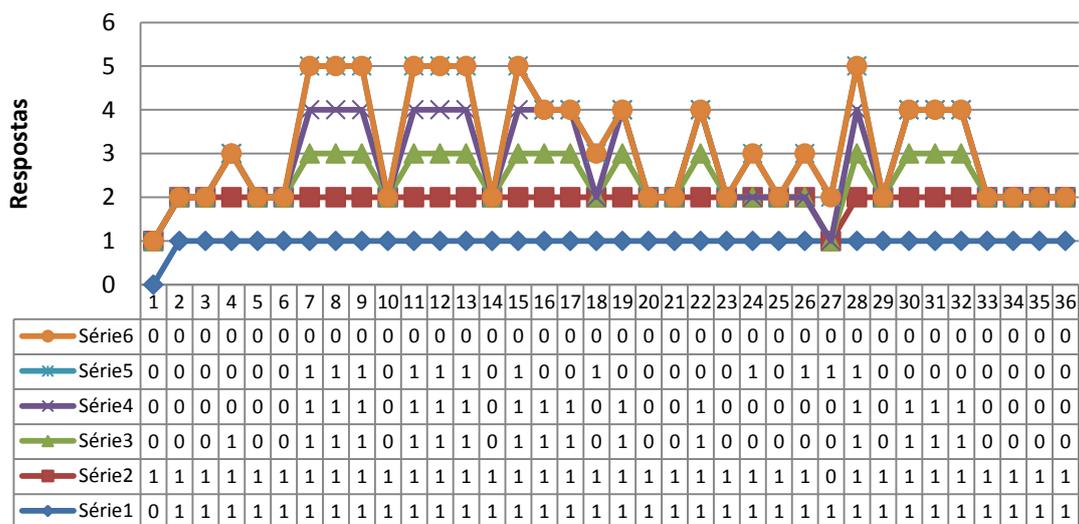
Fonte: PMBC com intervenções do autor (2015).

A primeira etapa do questionário classifica a tipologia do meio de hospedagem, a sua categoria e localização junto à cidade. Somente um hotel não possui nenhum tipo

de sistema de automação. Todos os demais possuem ar condicionado e elevador com sistema de automação instalado.

A partir da segunda etapa as perguntas foram setorizadas por: fachada e acesso público, recepção, área de lazer externa, área de lazer interna, unidade habitacional (dormitório e instalações sanitárias). Quanto às fachadas e acessos públicos foi examinada a arquitetura das fachadas quanto ao tipo de revestimentos e acabamentos, assim como seu estado de conservação e a observação da NBR 9050 (Norma Brasileira: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos), gráfico 1.

Gráfico 1: Análise da arquitetura da fachada do edifício quanto aos revestimentos, acabamentos e observação dos critérios de acessibilidade da NBR 9050.



Fonte: acervo do autor (2015).

Todos os hotéis apresentam o piso, as paredes e o teto conservados e impermeabilizados, de fácil limpeza e construído de modo a evitar acidentes. No entanto, apenas um empreendimento atende às exigências da NBR 9050.

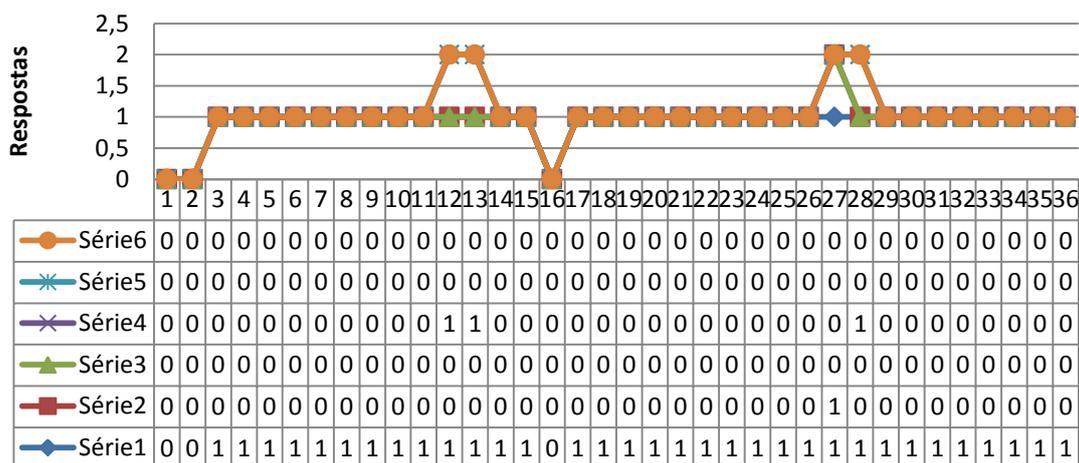
Dos 36 hotéis visitados 13 passaram por reformas, sendo que 11 compreendem que reforma são as manutenções prediais preditivas, dois passaram por troca de

revestimentos e layout. As reformas foram realizadas nos últimos sete anos e as manutenções prediais preditivas são anuais em 10 dos 36 hotéis.

Quanto à recepção, todos os hotéis possuem pisos conservados e de fácil limpeza, construídos de modo a evitar acidentes. A área da recepção é compatível com o número de usuários, mas somente um hotel tem a recepção adequada a NBR 9050. Dos 36 hotéis 14 reformaram as suas recepções e as reformas mais comuns foram troca de revestimentos de piso, parede e forro. Em quatro deles a manutenção é anual e em nove é periódica (dependendo do estado geral do material) os demais nada relataram sobre haver este tipo de previsão.

Das recepções estudadas 32 possuem iluminação natural adequada e a área de ventilação natural atende às exigências de no mínimo 1/8 da área total do ambiente para ventilação natural em 26 recepções. No entanto, em virtude do clima e incidência geográfica, muitos hotéis utilizam o sistema de condicionamento de ar para manter o espaço climatizado.

Gráfico 2: Análise da arquitetura da área de lazer externa.



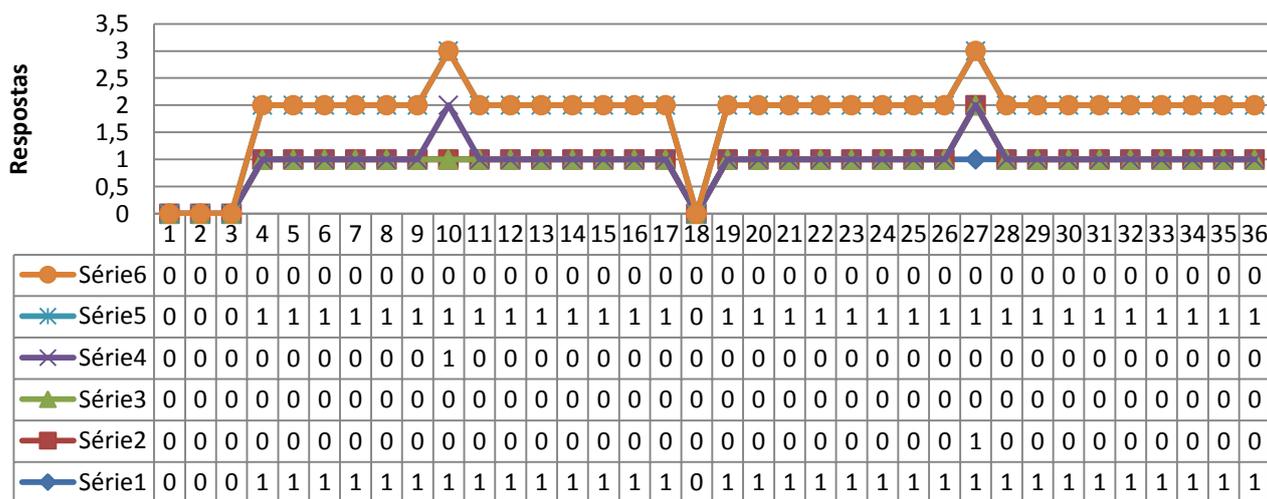
Fonte: acervo do autor (2015).

Já quanto às áreas externas todos possuem material adequado (pedra, cerâmica monoporosa e deck de madeira) e antiderrapante. Dos hotéis estudados, 33 possuem área de lazer externa, e somente três possuem sistema de aquecimento para a piscina

automatizado. Quanto às instalações sanitárias, segundo os preceitos da NBR9050, somente um hotel possui. Apenas duas áreas de lazer externas passaram por reformas atualmente (ano de 2008) e também não há registros das imagens anteriores. Há previsão para manutenção predial preditiva em dois hotéis, gráfico 2.

Analisando a área de lazer interna, 33 possuem em sua área interna, piso, parede e teto bem conservados, impermeabilizados, de fácil limpeza e construídos de modo a evitar acidentes. Os materiais aplicados no piso variam entre cerâmica, cerâmica monoporosa e deck de madeira, sendo que o revestimento mais usado foi a cerâmica. Os sistemas automatizados aplicados foram para o aquecimento da piscina e a iluminação, sendo oito piscinas e cinco sistemas de iluminação. Em apenas um hotel, a área de lazer interna possui instalações sanitárias de acordo com a NBR 9050. Dentre estas áreas estudadas, em apenas dois hotéis foi realizado reforma, um no ano de 2012 e no outro a manutenção é anual. A área de lazer interna de 32 hotéis possui iluminação e ventilação natural maior do que a exigida pelo plano diretor municipal, gráfico 3.

Gráfico 3: Análise da arquitetura da área de lazer interna.



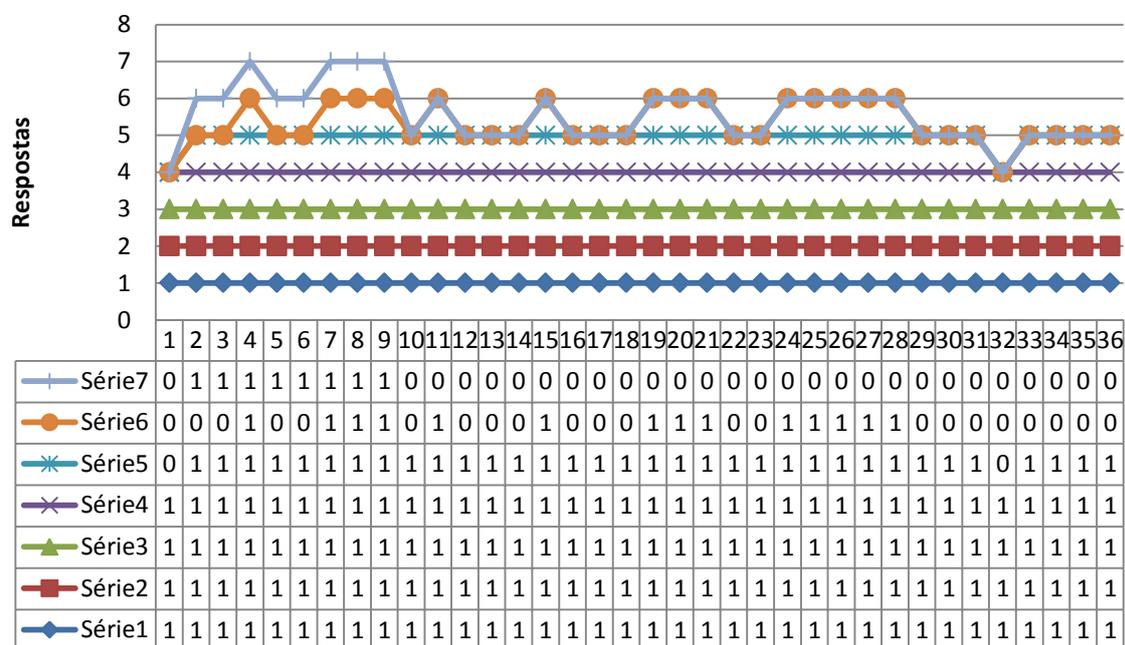
Fonte: acervo do autor (2015).

Todas as UH's (unidades habitacionais) visitadas estavam aptas para o uso, com paredes, tetos, pisos, janelas e mobiliário em bom estado de conservação e limpeza.

Assim como os colchões e travesseiros possuem revestimento com material impermeável e de fácil limpeza e desinfecção. Nas paredes não havia infiltrações e a rede elétrica, lâmpadas e fios, prontos para o uso. Apenas 14 delas passaram por manutenção, cujo calendário é anual. A iluminação e ventilação natural de todos atendem aos preceitos do plano diretor municipal. Já quanto à instalação de sistemas de automação, apenas o acesso a UH, via cartão e o controle da rede elétrica é automatizado.

Nenhuma das UH's visitadas possuem adequações para atender portadores de qualquer tipo de necessidade especial, ou seja, não foram projetados sob a ótica da NBR 9050.

Gráfico 4: Análise da arquitetura dos dormitórios do edifício quanto aos revestimentos, acabamentos e observação dos critérios de acessibilidade da NBR 9050.



Fonte: acervo do autor, 2015.

Em todos os hotéis visitados as instalações sanitárias estavam dentro das UH's, com paredes, tetos, pisos, revestidos com material impermeabilizado de cor clara e de

fácil limpeza e bom estado de conservação. Assim como os vasos sanitários apresentavam tampa, lavatórios com canalizações sifonadas e lixeiras com saco plástico. Nenhum deles possui dispositivo para sabonetes líquidos e toalhas descartáveis, mas todos possuem kit toalete e toalhas higienizadas. Em apenas um hotel as UH's possuem as instalações sanitárias projetadas de acordo com a NBR 9050. Em todas as instalações sanitárias o sistema de ventilação é do tipo forçado e não possuem ventilação nem iluminação natural. Não há previsão de reformas, apenas de manutenção anual.

Considerações finais

O objetivo desta investigação foi reconhecer na arquitetura dos edifícios hoteleiros construídos em Balneário Camboriú (SC) os diferenciais físico-espaciais edificados em prol da hospitalidade, após a implantação do PRODETUR-Sul. No entanto, foi constatado que apesar dos esforços realizados em nível federal, por meio do PRODETUR-SUL e de terem sido elaborados vários planos com intuito de impulsionar o desenvolvimento do turismo na região sul, poucas foram as melhorias realizadas junto aos edifícios hoteleiros desta cidade, diferente das respostas obtidas pelo PRODETUR-Nordeste, cuja hotelaria passou por uma série de adaptações para captar um número maior de turistas e impulsionar o desenvolvimento turístico da região.

Os resultados obtidos diferenciam-se da realidade mundial, cuja arquitetura dos edifícios hoteleiros deixa de se preocupar apenas com usos, fluxo e aspectos econômicos, para acrescentar em seus condicionantes de projeto questões relacionadas à hospitalidade, implantando diferencial que busquem satisfazer os clientes, fidelizando este usuário e garantindo que estes disseminem suas qualidades e recomendem este empreendimento para o seu meio social.

A investigação envolveu 36 hotéis. Destes, 30 hotéis foram construídos antes do PRODETUR-Sul e não passaram por alterações significativas. Nem tampouco os outros seis hotéis que foram construídos após o PRODETUR-Sul apresentaram diferenciais, fato que deveria ter ocorrido, não apenas devido ao programa federal, mas também com o objetivo de atender a NBR 9050, que versa sobre a adequação dos espaços físicos aos

portadores de limitação, sejam elas permanentes ou transitórias, dentre outras exigências estabelecidas pelos planos de gestão dos municípios.

Sendo assim, pode-se constatar que uma das razões que levou a esta realidade e provavelmente tem dificultado a realização de mudanças e melhorias, foi o fato de que a maioria dos empreendimentos hoteleiros investigados é fruto de resistente e tradicional gestão familiar.

E também perceber que apesar da mudança drástica que houve no perfil do turista desta região, muito pouco ou quase nada foi feito em prol desta nova realidade, principalmente no que tange ao objetivo de atender a crescente demanda de turistas da terceira idade, que possuem necessidades especiais devido às perdas fisiológicas da mobilidade, acuidade auditiva e visual.

Outra constatação importante foi de que poucos são os sistemas inteligentes e/ou sustentáveis que foram implantados nestes hotéis, acredita-se, devido ao tempo de construção destas edificações. Mas estas importantes mudanças não devem tardar, adaptando a infraestrutura existente aos novos tipos de tecnologia, apesar de implicarem em investimentos imediatos de alto custo, que representam economia ao longo do tempo.

Portanto, a hipótese formulada antes da operacionalização da investigação foi refutada, pois os edifícios hoteleiros construídos antes e depois da implantação do PRODETUR-Sul **não possuem** em sua arquitetura elementos, diferenciais ou atrativos, que foram construídos em prol da hospitalidade espacial, criando diferenciais que deveriam estar contribuindo para o desenvolvimento do turismo na cidade de Balneário Camboriú (SC).

Os resultados encontrados evidenciam a necessidade de melhorar a qualidade dos serviços e espaços físicos dos edifícios hoteleiros destinados ao atendimento do turista, pois o retorno deste usuário a um destino ou a sua recomendação a outras pessoas é o que garante a sustentabilidade financeira dos empreendimentos. Assim como, identificar os problemas existentes que estejam relacionados à hospitalidade desta estrutura hoteleira, que estão contribuindo com a redução do ritmo de desenvolvimento do turismo, tornando estes destinos menos competitivos, reduzindo a

arrecadação dos municípios e diminuindo a oferta de empregos para a população de residentes.

Sugere-se que outras investigações desta natureza sejam realizadas com intuito de estimular os hoteleiros a adaptarem seus hotéis a esta nova realidade, a criação de políticas públicas que atuem em prol do desenvolvimento de equipamentos turísticos e da profissionalização dos gestores destes empreendimentos, para que eles se tornem mais atrativos e competitivos, contribuindo com o desenvolvimento do turismo e por consequência do município.

Referências

- ANDRADE, M; BRITO, P. L. de; JORGE, W. E. **Hotel: planejamento e projeto**. São Paulo: Editora SENAC, 2002.
- BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. São Paulo: Papyrus, 2000.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac São Paulo, 2003.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Novo sistema de classificação dos meios de hospedagem**. Disponível em: < <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/> >. Acesso em 11 de maio de 2015.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo**. 2013-2016. Disponível em: < http://www.turismo.gov.br/images/pdf/plano_nacional_2013.pdf >. Acesso em: 30 de novembro de 2015.
- CAMARGO, L. O. L. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, A. F. M., BUENO, M. S. (Org.). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, v. 22004, 2004.
- CAMPOS, L. C. de A. M.; GONÇALVES, M. H. B. **Introdução a turismo e hotelaria**. Senac, 1998.
- CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. 9 ed. Caxias do Sul: Educs, 2003.
- COOPER, C. et al. **Turismo: princípios e prática**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- CUNHA, A. M. C. A. da. **Uso da evidência física como forma de gerar percepções de hospitalidade em serviços de saúde: estudo de caso com enfoque arquitetônico**. 2007. 143 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2007.
- DAVIES, C. A. **Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

DENCKER, A. de F. M. Considerações finais: hospitalidade e mercado. In: _____. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros**. 3ª ed. São Paulo: Senac, 1996.

EMPRESA BRASILEIRA DE TURISMO. Turismo brasileiro: entre os maiores crescimentos do mundo. Disponível em: < <http://www.embratur.gov.br/piembratur/opencms/salaImprensa/artigos/arquivos/Turismo-brasileiro-entre-os-maiores-crescimentos-do-mundo.html> >. Acesso em: 29 de Abril de 2013.

GOULART, M.; DOS SANTOS, R. I. C. Uma abordagem histórico-cultural do turismo. **Turismo-Visão e Ação**, v. 1, n. 1, p. 19-30, 1998.

GRINOVER, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri, SP: Manole, 2002.

_____. **Hospitalidade e qualidade de vida: instrumentos para a ação**. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (Org.). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HALL, C. M.; WILLIAMS, A. M.; LEW, A. A. Turismo: conceitos, instituições e temas. **HALL, CM et al**, p. 07-55, 2004.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO – EMBRATUR (Brasília). Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991. **Legislação brasileira de turismo**. Disponível em: <<http://aulaturismo.blogspot.com/2008/03/lei-n-8181-de-28-de-março-de-1991.html>>. Acesso em: 06 de setembro de 2011.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

LYNCH, K. **A imagem da cidade**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

LOCKWOOD, A.; JONES, P. Administração das operações de hospitalidade. **Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.

MARTINELLI, M. Cartografia do turismo: que cartografia é essa? In: Lemos, I. G. org. **Turismo: impactos socioambientais**. São Paulo: Hucitec, 2001. p. 297-302.

MEDLIK, S., INGRAM, H. **Introdução a Hotelaria: gerenciamento e serviços**. 4 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

MACNEIL, I. R. **Novo contrato social**. Elsevier, 2009.

PIRES, M. J. **Lazer e Turismo Cultural**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2001.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Secretaria de Turismo. Disponível em: < <http://www.secturbc.com.br/tb2013/pt-br/home> >. Acesso em: 16 de novembro de 2015.

WADA, E. K. Reflexões de uma aprendiz da hospitalidade. In: DENCKER, A. de F. M.; BUENO, M. S. (Org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

RAFFESTIN, C. **Por uma geografia do poder**. San Pablo: Ática, 1993.

SPOLON, A. Sobre os domínios da hospitalidade. **VI Seminário ANPTUR**. Anais. Aleph, São Paulo [Links], 2009.

SKALEE, M. e REIS, F. A. **Crescimento urbano turístico: traçado e permanências urbanas em Balneário Camboriú**. X Colóquio Internacional de Geocríticas. Barcelona, 2008.

TRIGO, L. G. G. **A sociedade pós-industrial e o profissional do turismo**. Campinas: Papyrus, 2000.

WALKER, J. R. **Introdução à hospitalidade**. Barueri-SP: Editora Manole, 2002.

Recebido em abril de 2015

Aprovado em novembro de 2015