

## Hospitalidade no Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi

Alexandre Faro Kaperaviczus<sup>1</sup>  
Marcelo José Grizzo Bertoldi<sup>2</sup>

### Resumo

O objetivo do estudo foi aferir a percepção do corpo docente do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi em relação aos conceitos de hospitalidade. Trata-se de uma pesquisa exploratória de caráter bibliográfico que consistiu na coleta de dados relativos à formação acadêmica dos professores, aplicação de questionário estruturado e revisão bibliográfica. O universo da pesquisa é constituído pelos 24 professores do curso, dos quais 11 são pilotos, 4 são controladores de tráfego aéreo e os demais são provenientes das mais diversas áreas de formação profissional. O questionário foi respondido por 16 professores, consistindo a amostra de 66,67% do total. Desta forma o problema de pesquisa visou investigar se a área de formação do docente poderia exercer influência na percepção acerca dos conceitos de hospitalidade. Feitas as análises e confrontadas as respostas com teóricos como (Milon, 2011), (Camargo, 2004), (Lashley e Morrison, 2004), (Dencker, 1998), dentre outros, se concluiu que os docentes atribuem elevado grau de importância às práticas de hospitalidade no âmbito da aviação civil e que inexistem qualquer influência na percepção dos professores relativas aos conceitos de hospitalidade entre aqueles com formação na área da aviação e aqueles com formação nas demais áreas do conhecimento.

Palavras-chave: Hospitalidade. Aviação. Professores.

### Introdução

Este artigo aborda uma análise do perfil do docente que atua no Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi, UAM-SP, observando-se as caracterizações teóricas presentes nos estudos relacionados às questões de hospitalidade, entre eles (Camargo, 2004); (Grinover, 2002); (Montandon, 2012). Trata-se de uma pesquisa exploratória de caráter bibliográfico com análise dos resultados obtidos pelo uso de questionários on-line enviados aos docentes do curso em questão.

Ao observarem-se as diretrizes interpretativas e analíticas relacionadas à percepção da hospitalidade, Camargo (2004) argumenta que o hóspede numa segunda cena se converte em

---

<sup>1</sup> Ciências Aeronáuticas. Professor e Mestrando da Universidade Anhembi Morumbi. farokape@gmail.com

<sup>2</sup> Aviação Civil. Professor e Mestrando da Universidade Anhembi Morumbi. mjgbertoldi@gmail.com

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

anfitrião e essa inversão de papéis prossegue sem fim. Nesse sentido, a hospitalidade é o ritual básico do vínculo humano, aquele que o perpetua nessa alternância de papéis.

Tendo em vista que Corpo Docente analisado é composto por profissionais da área da aviação e por profissionais de outras áreas, que constantemente alternam os papéis de hóspedes e anfitriões, a pesquisa busca aferir se a percepção desses profissionais, acerca do tema hospitalidade, é influenciada por suas áreas de formação.

Neste contexto, surgiu o problema da pesquisa que consiste em avaliar se a área de formação dos professores do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi exerce influência na percepção dos conceitos de hospitalidade.

Como decorrência, foram formuladas duas hipóteses:

- a) Os profissionais com formação na área de aviação conferem uma maior importância aos conceitos de hospitalidade; e
- b) Independentemente da área de formação, existe um consenso acerca da importância dos conceitos de hospitalidade.

Nesta perspectiva de análise, um breve retrospecto da rotina que envolve a atuação de um profissional de aviação remete a diversas situações nas quais a hospitalidade é colocada a prova, entre elas:

- no embarque e desembarque dos passageiros, onde a presença do Comandante além de ser um ato genuíno de hospitalidade, confere segurança e humanização ao transporte aéreo;
- no contato com todos os profissionais de pista e mecânicos de voo que conferem a segurança adequada às viagens;
- no contato rádio com os controladores de tráfego aéreo que orientam a rota segura dos voos;
- no trato com moradores de outras cidades nacionais e estrangeiras, quando é possível constatar aqueles povos que melhor acolhem;
- no hospedar-se em hotéis e ao frequentar restaurantes que, ainda que dentro de uma hospitalidade comercial, se esforçam por propiciar um mínimo conforto àqueles que são os chamados turistas forçados;
- no chegar e partir de suas residências onde o afeto dos familiares e as demonstrações de carinho são a pura essência da hospitalidade.

Assim, ainda que um profissional de aviação não tenha tido acesso direto a conceitos de hospitalidade, estes se fazem presentes de forma indelével em suas vidas. Desta forma, o objetivo deste estudo busca aferir a percepção dos docentes do curso de aviação civil em relação ao tema hospitalidade.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

## A Hospitalidade na Aviação

As questões relacionadas à hospitalidade, diferentemente do que se pensava antes de serem iniciados os estudos científicos relacionados ao tema, se fazem presentes nas mais diversas situações do cotidiano.

A trajetória percorrida pelos pesquisadores partiu, em primeiro lugar, de um esclarecimento relativo ao estudo semântico da palavra, esclarecendo que esta não estava relacionada aos hospícios e aos hospitais, mas teria uma abrangência muito maior. Segundo Grinover (2002), a palavra hospitalidade pode ser entendida como recepção de hóspedes, visitantes, viajantes, podendo ser simplificada no ato de bem receber. Já para Gotman (2001), a hospitalidade é considerada o ato de acolher e servir alguém que esteja fora de seu local de domicílio, sendo resumida na relação entre aquele que recebe e aquele que é recebido por alguém. Corroboram tais fatos as análises de Lashley e Morrison (2004) ao definirem a hospitalidade como concebida em um conjunto de comportamentos que se originaram na própria base da sociedade, sendo que a hospitalidade envolve a mutualidade e troca e através disso, sentimentos de altruísmo e beneficência.

Por outro lado, Camargo (2004, p.20) afirma que a dádiva pode trazer implícito algum interesse:

Quem dá algo sempre tem algum interesse. Mas isso não é tão fácil de entender. Esse interesse pode ser nobre, como ocorre na ajuda ao próximo em necessidade, um sentimento religioso ou simplesmente filantrópico. Mas, mesmo nesses casos, essa ação de dar é plena de ambiguidades ao longo de diferentes eixos: utilidade-gratuidade, interesse-desinteresse, saber-desconhecer as leis subsequentes de receber e retribuir. Esse processo é ainda permeado por outra ambiguidade: o anfitrião pergunta-se quem está do outro lado, se o amigo, se o invasor e o parasita; o hóspede pergunta-se, de antemão, se encontrará calor humano ou indiferença ou interesses escusos na dádiva recebida.

Assim, foi iniciada a construção de uma nova visão acerca das relações entre o anfitrião e o visitante, estendendo os horizontes para além das recepções dos hotéis e das mesas dos restaurantes.

Milon (2011) no seu artigo, “Metrô: uma trans-hospitalidade”, esclarece que a hospitalidade, em sua qualidade primeira, não pode ser determinada pelo lugar, mas pode e deve ser exercida em qualquer lugar e em qualquer circunstância.

Com relação à importância que deve ser conferida ao tema, Cícero já coloca o problema nas *Tusculanas*, quando reconhece que o esquecimento das leis de hospitalidade conduz

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

inevitavelmente a doenças da alma, sem falar da recusa de hospitalidade que ele compara ao *ódio do gênero humano* que comanda as piores atrocidades. Milon (2011, p.511)

Partindo para o estudo da hospitalidade no âmbito da Aviação Civil, a recepção do passageiro a bordo da aeronave, a sua acolhida e tratamento (comissaria, entretenimento, atendimento) e a sua entrega em segurança no seu destino está em consonância com Milon (2011, p.513) ao afirmar que:

[...] a hospitalidade deve se inscrever num tempo limitado. O hóspede não é o comensal nem o parasita. Esta visão se traduz pela regra dos três tempos da hospitalidade, o tempo da acolhida, o tempo da hospedagem e o tempo da partida.

Importante ressaltar que a hospitalidade, no contexto da aviação civil, pode ser vista quase que exclusivamente na relação passageiros tripulantes. Decorre que o profissional de aviação desde a sua chegada ao aeroporto, até o momento em que se recolhe no seu aposento de hotel, na cidade de destino, pode vivenciar algo maior com inúmeras experiências de hospitalidade.

Ainda no contexto do transporte, Milon (2011, p.521) aborda o conceito de hospitalidade móvel que seria uma hospitalidade transportada, uma espécie de trans-hospitalidade, em outras palavras, a instância de uma hospitalidade que passaria do lugar de acolhida como moradia - a habitação hospitaleira - ao lugar do transporte como espaço móvel de existência - o trajeto hospitaleiro.

Nos tempos áureos da aviação brasileira, quando o ato de frequentar um aeroporto era sinal de glamour, o Brasil possuiu sua primeira companhia aérea a PANAIR. Em 1927, a Viação Aérea Riograndense - VARIG seguiu-se como ícone mundial na qualidade de operação, serviço de bordo e atendimento prestado aos clientes.

Em passado recente a Empresa Aérea TAM, personificada na pessoa de seu Presidente o Comandante Rolim Amaro, celebrou sua recepção aos passageiros, nas primeiras horas do dia, na porta do avião, sobre um vistoso tapete vermelho, conhecido como *"The magic red carpet"*. Com uma visão de negócio, de certa forma, inovadora para o setor aeronáutico naquele momento Guaracy (2003, p.220) nos dá uma dimensão da filosofia de Rolim:

A essência da política de Rolim foi sempre perguntar como era possível criar identificação com o cliente. *"Tudo para os clientes"*, a frase que repetia não era somente um slogan, mas uma atitude pessoal. Quando Rolim se aproximava para conversar, destacava o cartão de embarque, abaixava para pegar um papel de bala, limpava um tapete ou apanhava a mala de alguém para ajudar, queria demonstrar o que ele chamava de *"espírito de servir"*. Sua satisfação traduzia-se na satisfação do passageiro. E esse era um sentimento verdadeiro. Mais, ele queria que o *"espírito de servir"*, um conceito cristão aplicado à administração, se espalhasse por toda a companhia, dos diretores aos atendentes no balcão.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Pregava a solidariedade e o espírito de participação. “O problema de um é o problema de todos”, afirmava.

Dentro dessa visão, foi disponibilizado aos passageiros o sistema fale com o presidente, por meio do qual os passageiros faziam sugestões, reclamações e eventualmente elogiavam os serviços prestados. Estava assim associado o mais puro conceito de hospitalidade, com visão de negócio na aviação brasileira.

Lashley e Morrison (2004), também são partidários dessa visão: *A oferta de alimentos, bebidas e acomodação representa um ato de amizade, cria laços simbólicos e vínculos entre as pessoas envolvidas na partilha da hospitalidade.* (Lashley, C. Morrison, A. 2004. p.15).

E ainda, para os autores:

A indústria da hospitalidade abrange organizações comerciais especializadas na provisão de acomodação e/ou alimento e/ou bebida, mediante uma troca humana voluntária, que acontece ao mesmo tempo por natureza e empreendida para aumentar o bem-estar mútuo das partes participantes. (Lashley, C. Morrison, A. 2004. p.204).

Traçando-se o paralelo possível de análise, Milon (2011, p.519) ao abordar o metrô, acena no mesmo sentido:

Não se trata de transportar o mais depressa possível e fazer do metrô um vago corredor de baldeações. Convém, antes, garantir por trás da instalação, um verdadeiro transportar que não seria um simples deslocamento, um transportar na realidade que ofereceria aos usuários um espaço muito mais social e civil, e aos abrigados (os sem-teto) verdadeiros dispositivos de inserção.

Segundo Lima (1995, p.61), o transporte está associado a fatores intangíveis e assim o define: “[...] produzir valor associado ao tempo, ao espaço, e ao estado das coisas e pessoas; transportar não altera a forma física e, como os demais serviços agregam elementos intangíveis a quem dele se serve.”

São precisamente esses elementos intangíveis que estão associados aos conceitos de hospitalidade e ao lhe conferir importância e diferencial para o seu empreendimento, o Comandante Rolim Amaro criou algo que, até então, não se conhecia na aviação.

Também para Porter (2004) a personalização e a qualidade de atendimento estão associadas ao sucesso da empresa:

As empresas menores são frequentemente mais eficientes quando o serviço personalizado é a essência do negócio. A qualidade desse tipo de serviço e a percepção por parte do cliente de que lhe está sendo prestado um serviço individualizado em geral parecem reduzir-se com o tamanho da empresa, uma vez atingido o limiar. Porter (2004. p.206).

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Nota-se, assim, que os conceitos de hospitalidade, apresentados e àqueles relacionados à aviação, criam o liame necessário para permitir uma análise relativa entre os conceitos de hospitalidade e os docentes responsáveis pela formação superior dos profissionais de aviação civil.

## **O Curso Superior de Aviação Civil**

Em 14 de outubro de 1911, foi fundado o Aeroclube do Rio de Janeiro que possuía a denominação inicial de Aeroclube Brasileiro e se localizava fisicamente no aeródromo militar do Campo dos Afonsos. Esta pioneira, tradicional e centenária escola de formação de pilotos e outras dezenas que foram criadas, sofreram poucas alterações ao longo dos anos. Tratam-se, basicamente, de escolas que ensinam os jovens candidatos a piloto a aplicar os conhecimentos teóricos obtidos em sala de aula na condução de uma aeronave de maneira segura e eficiente.

Assim, o início da aviação no Brasil estava voltado unicamente para a formação do técnico (piloto) capacitado a operar uma aeronave em segurança, sendo necessário ao candidato possuir apenas o segundo grau. Com o passar do tempo, a evolução dos equipamentos e as exigências do mercado as empresas passaram a buscar um profissional que fosse além do nível técnico e conhecesse de forma ampla os meandros da aviação.

Desta forma, no ano de 2001 foi criada a primeira turma do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi, cujo objetivo era formar profissionais para atuar no mercado de aviação civil, oferecendo as condições para formar tanto o piloto como os gestores de aeroportos e empresas aéreas.

Ao longo de seis semestres, de um curso de bacharelado, as matérias são escalonadas, cabendo alguns esclarecimentos acerca de seu conteúdo e critérios para a sua composição.

No primeiro semestre são ministradas as matérias técnicas que capacitarão os alunos a prestarem, na Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, a prova teórica relativa à formação de Piloto Privado. Obtendo a aprovação e concluindo um total de 40 horas práticas de pilotagem, o aluno recebe a habilitação de Piloto Privado, que constitui o primeiro degrau na carreira de aviação civil.

Da mesma forma, no terceiro semestre são ministradas as matérias técnicas que capacitarão os alunos a prestarem na ANAC, a prova teórica, relativa à formação de Piloto Comercial. Obtendo a aprovação e concluindo um total de 150 horas práticas de pilotagem, o aluno recebe a habilitação de Piloto Comercial, que o capacitará a desempenhar atividades remuneradas.

# X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A carreira atinge o seu ápice quando o piloto completa um total de 1.500 horas de voo quando é declarado Piloto de Linha Aérea, estando apto a compor as tripulações das empresas de transporte aéreo regular.

Nos demais semestres o conteúdo ministrado estará voltado para a parte de segurança, recursos humanos e gestão aeroportuária e de empresas aéreas.

Ainda nesse cenário é interessante frisar que a composição da grade curricular é feita ao consultar as grandes empresas aéreas e delas obter o perfil esperado dos novos profissionais.

Atualmente o corpo docente é composto por 24 professores, sendo 21 do sexo masculino e 03 do sexo feminino, desse total 11 são pilotos, 4 são controladores de tráfego aéreo e os demais são provenientes das mais diversas áreas de formação profissional.

Dada à heterogeneidade dos conhecimentos necessários em um curso dessa envergadura, é natural a existência de profissionais de diversas áreas.

Assim, de acordo com Gil (2005): “[...] o mais importante para o desempenho do professor universitário é o domínio dos conhecimentos referentes à matéria que leciona aliado, sempre que possível, à prática profissional.”

## O Profissional do Ensino Superior

A Lei de Diretrizes e Bases, no seu art. 66, especifica:

*A preparação para o exercício do magistério superior far-se-á em nível de pós-graduação, prioritariamente em programas de mestrado e doutorado.*

Quanto às características desejadas de um professor universitário Gil (2005), esclarece que as explanações acerca das qualidades que deve ter o professor não raro envolvem discussões de natureza ideológica. Logo, qualquer tentativa de arrolar as características requeridas do professor universitário será incompleta.

Ainda segundo Gil (2005) características como clareza vocal, estabilidade emocional, iniciativa, autoconfiança, disciplina, paciência, inteligência abstrata, raciocínio lógico e imaginação são reconhecidas como desejáveis para professores universitários.

A visão do professor da escola clássica, ou seja, aquele que exerce o domínio e se preocupa apenas em transmitir o conhecimento recebe uma áspera crítica de Paulo Freire (2002), nos seguintes termos:

A narração, de que o educador é o sujeito, conduz os educandos à memorização mecânica do conteúdo narrado. Mais ainda, a narração os transforma em ‘vasilhas’, em recipientes a serem ‘enchidos’ pelo educador. Quanto mais vá enchendo os recipientes com seus ‘depósitos’, tanto melhor

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

educador será. Quanto mais se deixarem totalmente ‘encher’ tanto melhores educandos serão. (Freire, 1985 p.66).

Com a evolução dos conceitos de aprendizagem a construção do conhecimento ganha importância, nesse sentido Gil (2005, p.29) conclui: *“À medida que a ênfase é colocada na aprendizagem, o principal papel do professor deixa de ser o de ensinar, e passa a ser o de ajudar o aluno a aprender.”*

Neste contexto, (Werner e Bower, 1984) esclarecem que educar não é a arte de introduzir idéias na cabeça das pessoas, mas fazer brotar idéias. Não é fazer preleções para divulgar a cultura, mas “organizar estratégias para que o aluno conheça a cultura existente e crie cultura” (Abreu e Masetto, 1985, p. 11).

Já para Dencker (1998), o ensino necessita preparar o homem para pensar a complexidade e integrá-lo na nova realidade na qual os modelos e receitas milagrosas já não existem. O objetivo do ensino deve ser conseguir que o aluno aprenda a aprender, efetuando uma revisão permanente dos conhecimentos e valores adquiridos, entendendo que esse é um processo contínuo que se renova por meio da pesquisa.

Por outro lado, Guido de Almeida (1986) ao analisar redações de candidatos a um concurso de magistério público, constatou que muitos professores não valorizam a arte de ensinar, nos seguintes termos:

[...] a julgar pelas redações que analisei, qualquer pessoa poderia ser professor de qualquer disciplina, já que os conteúdos não contam e a aprendizagem acontece automaticamente num relacionamento de amizade, de amor entre professor e aluno. Os candidatos revelam acreditar tanto no relacionamento, valorizam tanto o amor, a amizade, o carinho que parece não fazer mais sentido a afirmação de que para lecionar uma disciplina, é preciso tê-la estudado, ou mesmo ter estudado qualquer coisa. Basta amar, doar-se, compreender, caminhar lado a lado, caminhar de mãos dadas, e outros lugares-comuns, usados sem a menor parcimônia. (Almeida, 1986, p. 145).

Almeida com relação aos professores que desprezam a tarefa de ensinar conclui que estes fazem o jogo das classes dominantes, ou seja:

A estas interessaria um professor bem comportado, missionário de um apostolado, um abnegado; tudo menos um profissional que tem como função principal o ensino. Interessaria também às classes dominantes a interiorização do princípio de que “ninguém ensina nada a ninguém”, pois assim a escola se desobriga do preparo do cidadão; todos os fracassos passariam a ser creditados individualmente às pessoas. (Almeida, 1986, p. 148).

Na sequência, apresentaremos a metodologia a ser utilizada na pesquisa com o corpo docente do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi, que terá como escopo



# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

identificar as percepções desse grupo relativas aos conceitos de hospitalidade com o intuito de responder o problema da pesquisa.

## Metodologia da Pesquisa

A pesquisa empreendida com os docentes do Curso de Aviação Civil permeou, em um primeiro momento, a coleta de dados de formação acadêmica junto ao banco de dados da coordenação do Curso de Aviação Civil.

Na sequência, esse mesmo grupo foi convidado a responder, via internet, utilizando-se a ferramenta (*monkey survey*), um questionário que permitiu a realização de análises relativas à percepção desse grupo em relação aos conceitos de hospitalidade.

Ao adotar o método científico Dencker (2000, p.260) nos revela a importância de tal opção ao afirmar que; “O método científico é a base para a construção do conhecimento científico que permitiu o desenvolvimento tecnológico e o progresso da sociedade industrializada mediante a compreensão, controle e manipulação das forças da natureza.”

Reconhecida a importância da adoção do método científico e a relevância dos resultados normalmente obtidos, deve-se esclarecer que isto não significa a escolha por um percurso menos tortuoso, mas antes, um trabalho árduo que conduz a bons resultados, pois ainda segundo Dencker (2000, p.263):

O cientista atual se depara com a noção de complexidade e trabalha com teorias de auto-organização, estruturas dissipativas, caos, interdisciplinaridade e outros conceitos. A visão contemporânea da ciência e do método procura uma abordagem que não se fragmente nas fronteiras entre as disciplinas, ao mesmo tempo que questiona a infalibilidade do conhecimento científico. O todo não é mais considerado resultado da soma das partes, mas sim um conjunto muito mais complexo no qual as diferentes partes se encontram em contínua interação.

Ainda nesse cenário, Nogueira (1977) explica que o método científico é a sucessão de passos pelos quais se descobrem novas relações entre fenômenos que interessam a um determinado ramo científico ou aspectos ainda não revelados de um determinado fenômeno.

Finalmente, Dencker (2000) conclui que o método científico é a maneira concreta com que se realiza a busca do conhecimento, é o procedimento adotado para que o resultado almejado seja alcançado de forma racional e eficiente. Podemos utilizar vários métodos para adquirir conhecimento: observar a realidade, experimentar novas formas de agir ou interpretar os fatos de diferentes formas. A maneira como fazemos isso é a metodologia.

No caso desta pesquisa, exploratório descritiva o enfoque inicial proposto por Dencker (1998) diz respeito à própria dinâmica da percepção dos conteúdos, leitura e compreensão de

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

textos, estando mais voltada para a pesquisa bibliográfica, já a segunda abordagem diz respeito à elaboração de pesquisa de campo para levantamento de dados envolvendo a formatação de projetos de pesquisa, elaboração de coleta de dados, tabulação, análise e interpretação dos dados.

O foco do estudo centrou-se nos docentes do curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi.

A coleta de dados foi realizada em março e abril de 2013, em duas fases. Na primeira coletaram-se os dados de formação acadêmica dos docentes. Na segunda fase, foi aplicado um questionário estruturado, contendo 10 questões, em quatro blocos de afirmações com cinco alternativas de respostas referentes a uma escala Likert de concordância - concordo totalmente, concordo parcialmente, não concordo nem discordo, discordo parcialmente e discordo totalmente.

Os blocos contendo as perguntas contemplaram os seguintes temas: as relações sociais entre os profissionais de aviação e os passageiros; o conteúdo das matérias e atuação/preparação dos docentes; aspectos comerciais no atendimento de passageiros; e definição do conceito de hospitalidade.

Os três primeiros blocos apresentaram questões abrangendo conceitos de hospitalidade abordados de forma indireta. No último bloco foi apresentada uma breve definição acerca de hospitalidade e a partir desse referencial foram feitos os questionamentos.

No que diz respeito à aplicação do questionário, esse foi respondido via e-mail por intermédio da ferramenta (*monkey survey*) no período de 15 a 22 de abril de 2013. Quanto ao universo, este é composto por um total de 24 professores, sendo que 16 responderam à pesquisa, correspondendo, assim, a amostra a 66,67% do total.

Finalizada a apresentação da metodologia a ser utilizada cabe, nesse momento, passar à apresentação dos resultados, efetuando as análises pertinentes.

## **Discussão dos Resultados**

As duas questões a seguir são relativas às relações sociais entre os profissionais de aviação e os passageiros.

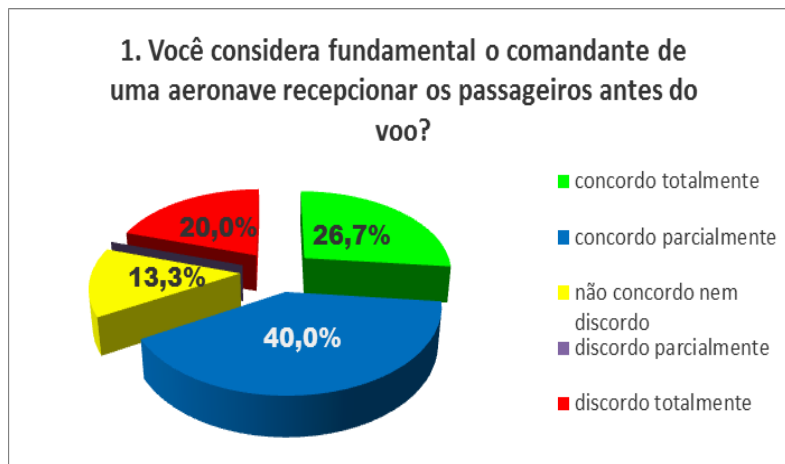
Assim, na primeira questão foi perguntado se é considerada uma atitude fundamental o comandante de uma aeronave recepcionar os passageiros antes do voo, tendo 26,7% respondido concordar totalmente; 40% concordar parcialmente; 13,3% respondido de forma indiferente e 20% discordado totalmente. Do total 66,7% responderam de forma afirmativa e somente 20% de

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

forma negativa o que leva a concluir que o grupo atribui importância ao fato de o comandante exercer a hospitalidade na recepção dos passageiros.

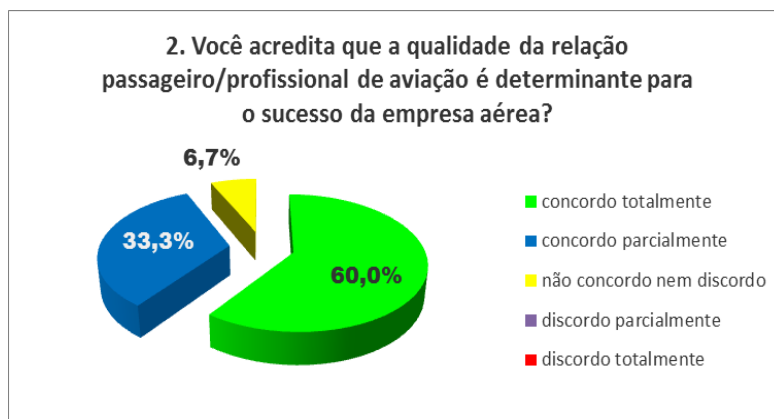
**Gráfico 01.**



Fonte: Os Autores (2013).

Já no segundo item, foi questionado se a qualidade da relação passageiro/profissional de aviação é determinante para o sucesso da empresa aérea. Do apurado 60% responderam concordar totalmente; 33,3% responderam concordar parcialmente e 6,7% responderam de forma indiferente. Desta forma, constata-se uma preponderância de 93,3% de respostas afirmativas e somente 6,7% de posicionamentos indiferentes. Assim, conclui-se que é atribuída grande importância à qualidade da relação passageiro/profissional de aviação.

**Gráfico 02.**



Fonte: Os Autores (2013).

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Com relação às três abordagens seguintes, estas dizem respeito ao conteúdo das matérias e atuação/preparação dos docentes. Nesse contexto, a terceira questão consulta quanto à existência no plano de ensino da disciplina do docente conteúdo formal sobre as relações entre o profissional de aviação civil e o(s) público(s) que utilizam o transporte aéreo.

Neste quesito 28,6% responderam concordar totalmente; 7,1% responderam de forma indiferente; 7,1% discordaram parcialmente e 57,1% discordaram totalmente. Assim 64,2% responderam de forma negativa e somente 28,6% de forma positiva. Nesse contexto, constata-se que há uma preponderância de disciplinas que não contemplam conteúdos formais relativos às relações entre os profissionais de aviação e os usuários do transporte aéreo.

**Gráfico 03.**



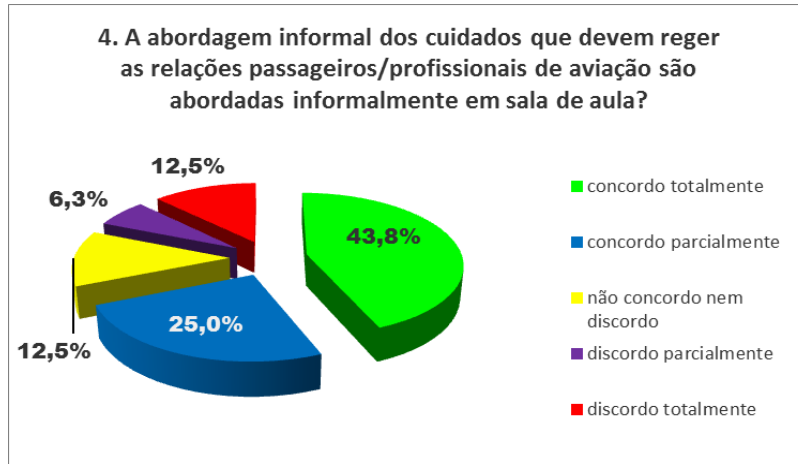
Fonte: Os Autores (2013).

A quarta questão procura saber se a abordagem informal dos cuidados que devem reger as relações passageiros/profissionais de aviação são abordadas informalmente em sala de aula. Nas respostas concluiu-se que 43,8% responderam concordar totalmente; 25% responderam concordar parcialmente; 12,5% responderam de forma indiferente; 6,3% responderam discordar parcialmente e 12,5% responderam discordar totalmente. Pelo apresentado se constata que 68,8% responderam de forma afirmativa e 18,8% responderam de forma negativa, inferindo-se que os docentes de aviação consideram as relações entre passageiros e profissionais de aviação importantes e as abordam informalmente em sala de aula.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

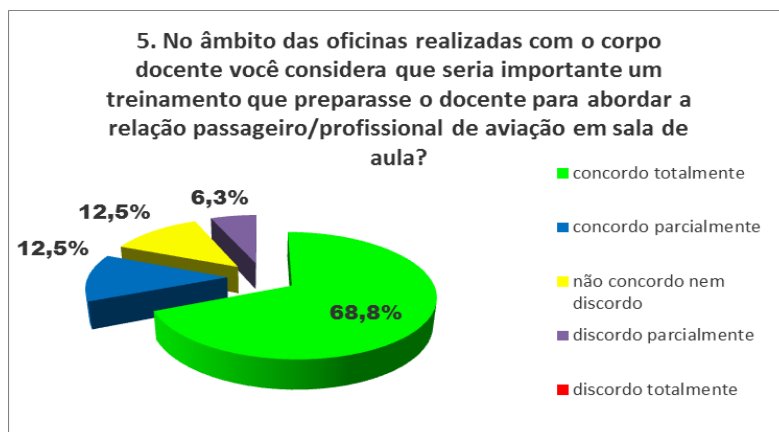
**Gráfico 04.**



Fonte: Os Autores (2013).

Na quinta questão procurou-se saber se no âmbito das oficinas realizadas com o corpo docente é considerada importante a ocorrência de treinamento que prepare o docente para abordar a relação passageiro/profissional de aviação em sala de aula. Do total da amostra, 68,8% responderam concordar totalmente; 12,5% responderam concordar parcialmente; 12,5% responderam de forma indiferente e 6,3% responderam discordar parcialmente. Portanto, nota-se uma predominância das respostas afirmativas com 81,3% de respostas afirmativas e apenas 6,3% de respostas negativas. Nesta abordagem, o que se constata é que o corpo docente considera, em sua grande maioria, que os futuros profissionais de aviação deveriam ser treinados em sala de aula com o intuito de aperfeiçoar a qualidade das relações passageiro/profissional de aviação.

**Gráfico 05.**



Fonte: Os Autores (2013).

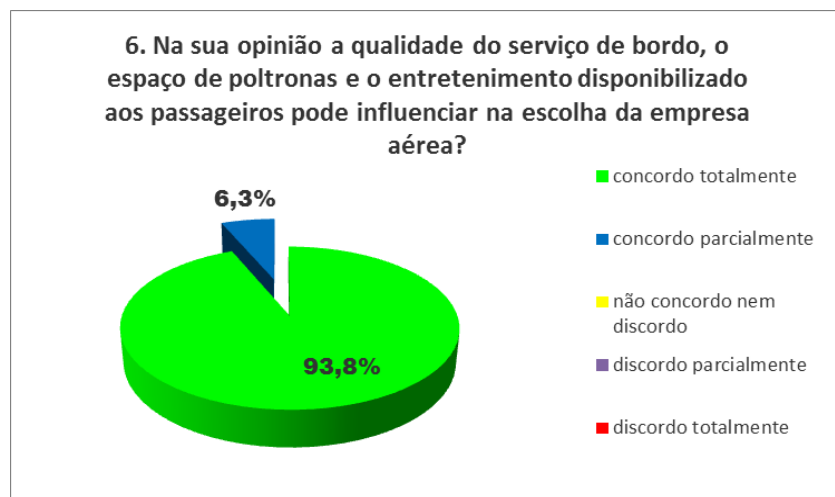
# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Os dois questionamentos a seguir abordaram os aspectos comerciais no atendimento de passageiros.

Nesse contexto, na sexta questão foi dado enfoque à opinião do docente quanto à possibilidade da qualidade do serviço de bordo, do espaço de poltronas e do entretenimento disponibilizado aos passageiros influenciar na escolha da empresa aérea. Neste quesito 93,8% responderam concordar totalmente e 6,2% responderam concordar parcialmente. Desta forma, constata-se que 100% dos docentes responderam de forma afirmativa, levando à conclusão que é atribuída importância fundamental à qualidade do serviço de bordo e às facilidades e confortos propiciados aos passageiros.

**Gráfico 06.**



Fonte: Os Autores (2013).

Na sétima questão procurou-se saber se o grupo acredita que uma empresa aérea que disponibilize sala de embarque dotada de atendimento personalizado e instalações mais confortáveis que as normalmente oferecidas pode receber a preferência dos consumidores. Nessa abordagem, 68,8% responderam concordar totalmente e 31,3% responderam concordar parcialmente. Assim 100% dos entrevistados responderam de forma afirmativa, o que leva a concluir que o atendimento personalizado aos passageiros pode fazer diferença no momento da escolha do consumidor.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

**Gráfico 07.**

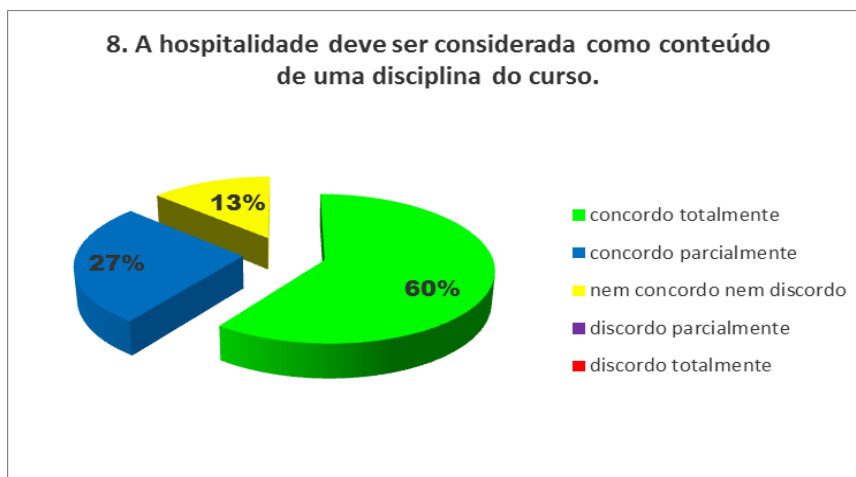


Fonte: Os Autores (2013).

As três questões a seguir foram propostas após se apresentar uma breve definição sobre o conceito de hospitalidade.

Nesse sentido a oitava questão procurou obter a opinião do grupo quanto à possibilidade do tema hospitalidade constituir conteúdo de uma disciplina do curso. Desta forma, 60% responderam concordar totalmente; 27% responderam concordar parcialmente e 13% responderam de forma indiferente. Mais uma vez 87% responderam de forma afirmativa, atestando que para este grupo a hospitalidade é tão importante que deveria compor o conteúdo de uma das disciplinas da grade curricular do curso de aviação civil.

**Gráfico 08.**



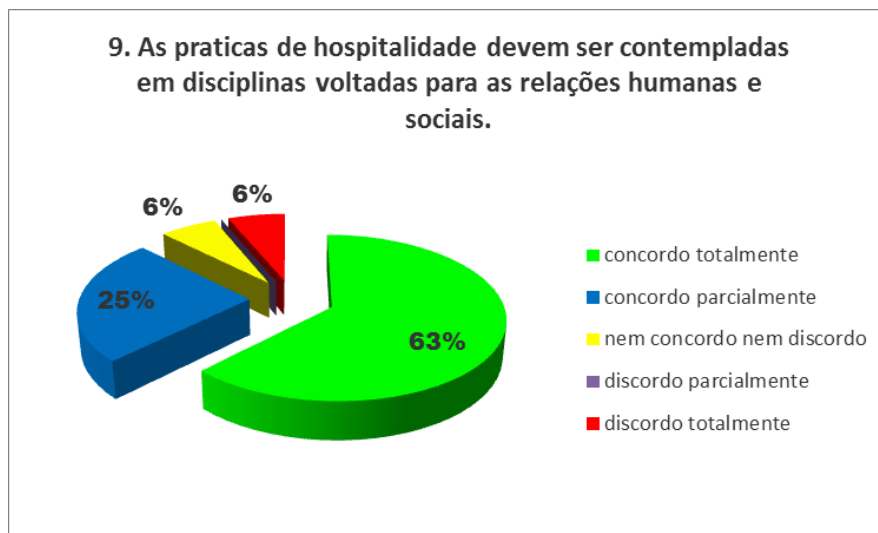
Fonte: Os Autores (2013).

# X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A nona questão abordou a opinião do grupo no que se refere às práticas de hospitalidade serem contempladas em disciplinas voltadas para as relações humanas e sociais. O resultado é que 63% responderam concordar totalmente; 25% responderam concordar parcialmente; 6% responderam de forma indiferente e 6% responderam discordar totalmente. Portanto 88% responderam de forma afirmativa o que indica que os docentes consideram importante que as práticas de hospitalidade sejam contempladas em matérias que se relacionem com as relações humanas e sociais.

**Gráfico 09.**



Fonte: Os Autores (2013).

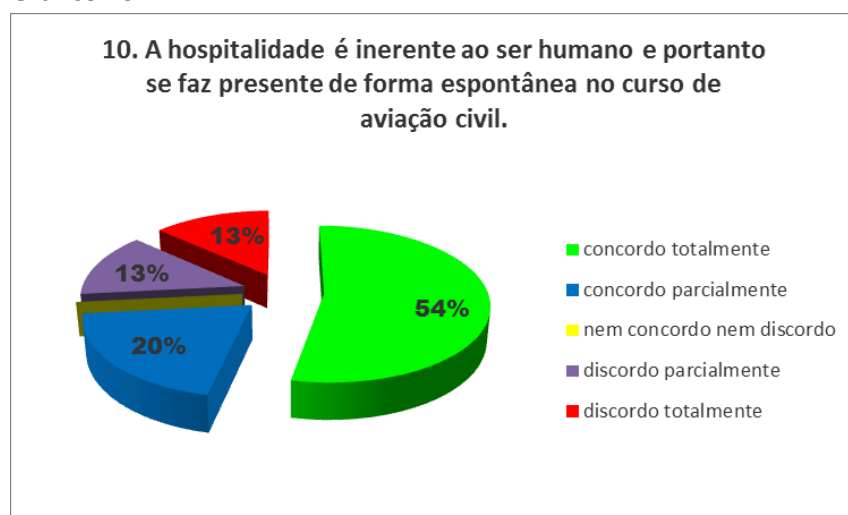
Finalmente, a décima questão procurou saber se para esse grupo a hospitalidade é inerente ao ser humano e, portanto, se faz presente de forma espontânea no curso de aviação civil. Assim, 54%, dos entrevistados pertencentes ao grupo, responderam concordar totalmente; 20% responderam concordar parcialmente; 13% responderam discordar parcialmente e 13% responderam discordar totalmente. Desta forma, constata-se uma preponderância das respostas afirmativas com 74% das respostas, concluindo-se que o grupo considera a hospitalidade como algo natural ao ser humano e que, portanto, se faz presente no curso de aviação civil.



# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

**Gráfico 10.**



Fonte: Os Autores (2013)

Finalizadas as análises pontuais relativas às respostas apresentadas aos quesitos constantes do questionário, atinge-se o ponto de procurar responder ao problema da pesquisa e a consequente confirmação ou refutação das hipóteses, o que será feito nas considerações finais.

## Considerações finais

Ao finalizar este trabalho existe a sensação de que o objetivo previamente proposto para a pesquisa foi atingido, haja vista que foi possível responder o problema e analisar as hipóteses propostas.

Com relação ao problema de pesquisa - *A área de formação dos professores do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi exerce influência na percepção do conceito de hospitalidade?*- após analisar as respostas apresentadas, se concluiu pela inexistência de qualquer influência na percepção dos professores relativas aos conceitos de hospitalidade entre aqueles com formação na área da aviação e aqueles com formação nas demais áreas do conhecimento.

Com relação à primeira hipótese - *Os profissionais com formação na área de aviação conferem uma maior importância aos conceitos de hospitalidade* - constatou-se inexistir qualquer evidência nesse sentido, sendo esta hipótese completamente refutada.

No que diz respeito à segunda hipótese - *Independentemente da área de formação, existe um consenso acerca da importância dos conceitos de hospitalidade* - conclui-se que, de uma forma

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

geral, o grupo analisado confere importância capital aos conceitos de hospitalidade, independentemente de sua área de formação, sendo assim confirmada esta segunda hipótese.

Nesse diapasão, após analisar o problema de pesquisa e as hipóteses apresentadas, se conclui que o corpo docente do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi, composto por profissionais das mais diversas áreas do conhecimento, atribui elevado grau de importância às práticas de hospitalidade no âmbito das relações passageiros/profissionais de aviação, aos conteúdos acadêmicos e às práticas da hospitalidade comercial no âmbito das empresas aéreas.

Tal conclusão está em consonância com Milon (In: MONTANDON, 2012) onde este esclarece que a hospitalidade, em sua qualidade primeira, não pode ser determinada pelo lugar, mas pode e deve ser exercida em qualquer lugar e em qualquer circunstância.

Ainda corroboram tais resultados Grinover (2002), que enfatiza que a palavra hospitalidade pode ser entendida como recepção de hóspedes, visitantes, viajantes, podendo ser simplificada no ato de bem receber. E também para Gotman (2001) ao afirmar que a hospitalidade é considerada o ato de acolher e servir alguém que esteja fora de seu local de domicílio, sendo resumida na relação entre aquele que recebe e aquele que é recebido por alguém.

Também Porter (2004) atesta esses resultados ao afirmar que a prestação de um serviço personalizado é a essência do negócio.

Assim, no momento em que nos aproximamos da conclusão deste trabalho, é importante citar também que dada à exiguidade de estudos que abordem a hospitalidade no seio da aviação civil, estes pesquisadores encontraram certa dificuldade na consubstanciação dos embasamentos teóricos, o que demandou uma pesquisa mais aprofundada e o estudo de diversos autores.

Finalmente, ao concluir este artigo o que se espera é que esta pesquisa não se encerre em si mesma, mas que sirva como contribuição para a realização de estudos futuros da hospitalidade no âmbito da aviação civil, em especial, àqueles relacionados ao corpo docente dos cursos de formação superior em aviação civil.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, Maria Célia de; Masetto, Marcos Tarcisio. (1985). O professor universitário em aula: prática e princípios teóricos. 5º ed. São Paulo: MG Ed. Associados.
- Almeida, Guido de. (1986). O professor que não ensina. São Paulo: Summus.
- Camargo, Luiz Octávio de Lima. (2004). Hospitalidade. São Paulo: Aleph.
- Dencker, Ada de Freitas Manetti. (2001). Metodologia Científica. In: Trigo, Luiz Gonzaga Godoi (organizador). 2º ed. Turismo. Como aprender, como ensinar. São Paulo: Senac.
- Freire, Paulo. (1985). Educação como prática da liberdade. 16º ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Gil, Antonio Carlos. (2005). Metodologia do Ensino Superior. São Paulo: Atlas.
- Gotman, Anne. (2001). Le sens de l'hospitalité. Paris: Presses Universitaires de France.
- Gotman, Anne. (2008). O turismo e a encenação da hospitalidade. In: Bueno Ramos & Camargo. Modernidade, cultura material e estilos de vida. São Paulo: Ed. SENAC, p. 115-134.
- Grinover, Lúcio. (2002). Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia M. (org). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole.
- Guaracy, Thales. (2003). O sonho brasileiro. 4º ed. São Paulo: A Girafa Editora.
- Lima, Orlando Fontes. (2005). Qualidade em Serviços de Transportes: Conceituação e procedimento para diagnóstico. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Lobos, Julio. (1996). O céu não é o limite. São Paulo: Instituto da Qualidade.
- Milon, Alain. (2011). Metrô: Uma Trans-hospitalidade. In: MONTANDON, Alain (dir.). O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo : SENAC.
- Nogueira, Oracy. (1977). Pesquisa social: introdução às suas técnicas. 4º. ed. São Paulo: Nacional.
- Porter, Michael E. (2004). Estratégia competitiva: técnicas para a análise de indústrias e da concorrência. 2º. ed. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Werner, David; Bower, Bill. (1984). Aprendendo e ensinando a cuidar da saúde. 3º. ed. São Paulo: Paulinas.