

Avaliando o trabalho educativo para a hospitalidade nos hotéis de Cuiabá¹

Luiz César de Miranda²
Universidade Anhembi-Morumbi

Resumo

Estudo das formas de trabalho educativo realizado nos hotéis de Cuiabá para o desenvolvimento de atitudes hospitaleiras, partindo da premissa de que esse trabalho deve ser conduzido respeitando a cultura do povo que recebe, levando em consideração a identidade cultural dos hóspedes e o respeito às diferenças. A pesquisa de campo efetua uma avaliação do trabalho educativo realizado tomando como parâmetro as abordagens pedagógicas: de transmissão, de problematização e de condicionamento. Reflete sobre o conceito de hospitalidade e as normas de hospitalidade vigentes no Brasil elaboradas pelo ih e regulamentadas pela abnt. A interpretação dos dados levantados é feita com base nos referenciais teóricos identificados em estudo bibliográfico caracterizando o procedimento hipotético dedutivo.

Palavras chaves: Imigração em cuiabá (M.T.); Hospitalidade; Administração hoteleira; Trabalho educativo; Formação de recursos humanos.

Metodologia

Este artigo é resultado da dissertação de mestrado do autor e passou pelas etapas de desenvolvimento de uma pesquisa qualitativa, seguindo o roteiro apresentado por Dencker (1998), com base nos estudos de Alves Mazzoti, que define um os passos para elaboração de pesquisas qualitativas. Nessa sistemática a pesquisa remete a imagem de um funil: inicia de modo amplo e vai definindo o foco na medida em que são colhidos os dados e se pode delinear o problema de forma mais precisa. O projeto nesse caso é construído no decorrer da pesquisa em função dos dados empíricos que vão sendo encontrados.

¹ Trabalho apresentado ao GT – Interfaces com a Gestão de Negócios do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

² Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi-Morumbi, especialista em Administração Hoteleira e bacharel em Administração de Empresas com Habilitação em Comércio Exterior. Professor universitário nas faculdades Uniesp e Fintec, em São Paulo. Consultor para hotelaria. Email: lcmir@terra.com.br

O primeiro momento da elaboração da pesquisa originou-se na definição do contexto e dos seus participantes. O interesse do pesquisador no ramo da hotelaria da cidade de Cuiabá e suas observações retiradas na rotina do seu trabalho de consultoria naquele local definiram o ambiente e os hotéis a serem estudados.

Quanto aos procedimentos e instrumentos de coleta de dados, além da revisão da literatura, esta fase incluiu a técnica de observação com registro de dados relevantes pelo pesquisador e técnica de entrevista em profundidade com pessoas do setor e que possuem experiência prática no problema a ser estudado, e que colaboraram com informações pertinentes para fundamentação da pesquisa.

A observação direta das situações da realidade que ocorrem nos trabalhos educativos nos hotéis de Cuiabá permitiu, ao pesquisador, o registro do comportamento do objeto estudado, também levou a necessidade da realização das entrevistas. Estas foram realizadas em duas fases, pois a necessidade da segunda entrevista surgiu dos resultados da primeira. A entrevista inicial foi elaborada de maneira semi-estruturada, com os responsáveis dos hotéis ou dos responsáveis pelos trabalhos educativos realizados tanto pelos hotéis como por escolas profissionalizantes. Com os resultados levantados nessa entrevista inicial, o pesquisador sentiu a necessidade de uma confirmação das informações por meio de uma segunda abordagem por entrevista procurando confrontar os dados coletados com a opinião dos visitantes da cidade. Essa segunda entrevista, realizada com os visitantes da cidade, foi elaborada de maneira estruturada.

As informações levantadas nas pesquisas bibliográficas e nas entrevistas realizadas contribuíram para o entendimento do estilo de hospitalidade, dos hábitos e costumes do cuiabano, da situação atual do ensino do turismo na região, e foram elementos fundamentais para orientar o processo evolutivo da pesquisa.

Constatou-se que a capital mato-grossense possui quatro instituições de ensino superior³, além do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG) situada na cidade de

³ Centro Universitário Cândido Rondon (UNIRONDON), Instituto Cuiabano de Ensino (ICE), Faculdade de Cuiabá (FAUC) e Centro Cuiabano de Ensino e Cultura (ICEC).

Várzea Grande, que oferecem o curso de Turismo e duas escolas profissionalizantes⁴ destinadas a formar profissionais para o turismo e a hotelaria, e a Câmara dos Dirigentes Lojistas (C.D.L.) de Cuiabá que oferece cursos de capacitação profissional aos seus associados. O Serviço de apoio às micro e pequenas empresas (Sebrae) também atua na região com a oferta de cursos, porém voltados para o empresariado do turismo, que não é o foco desta pesquisa.

Pela observação do autor durante os trabalhos de consultoria nos hotéis e restaurantes, realizados em período anterior ao ingresso no mestrado em hospitalidade, observou-se que é prática comum dos hotéis de Cuiabá a realização de treinamentos dos seus colaboradores utilizando a experiência daqueles que têm mais tempo de trabalho na casa. São treinamentos voltados para a rotina operacional, sem ações educativas que contemplem outras dimensões da hospitalidade.

O Trabalho Educativo

O uso da expressão trabalho educativo no contexto da presente pesquisa se baseia em Duarte (1998) que diz que o ato de ensinar é parte integrante do trabalho educativo e utiliza a definição de Saviani que diz:

O trabalho educativo é o ato de produzir, direta e intencionalmente, em cada indivíduo singular, a humanidade que é produzida histórica e coletivamente pelo conjunto dos homens. Assim, o objetivo da educação diz respeito, de um lado, à identificação dos elementos culturais que precisam ser assimilados pelos indivíduos da espécie humana para que eles se tornem humanos e, de outro lado e concomitantemente, à descoberta das formas mais adequadas para atingir esse objetivo. (SAVIANI,1995,p.17 apud DUARTE, 1998, p.85)

A partir desse conceito, se entende que o trabalho educativo acontece quando o indivíduo apropria-se da humanidade produzida histórica e coletivamente, dos elementos culturais necessários à sua formação como ser humano. Essa postura requer um posicionamento sobre o processo de formação dos indivíduos sobre o que seja a

⁴ Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e o Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET)

humanização dos mesmos. Portanto, a referência fundamental é o quanto o gênero humano conseguiu se desenvolver ao longo do processo histórico de sua objetivação (DUARTE, 1998). O decorrer da vida da pessoa, sua cultura e tradição são características fundamentais a serem analisadas para a compreensão e orientação do processo educativo.

O trabalho educativo é dirigido por fins, assim como outras atividades de ensino, mas se diferencia delas por ter a intenção de produzir a humanidade no indivíduo. Quando isso ocorre, nessas atividades, trata-se de um resultado indireto e sem a intenção de fazê-lo (DUARTE, 1998).

Para que ocorra o trabalho educativo da maneira acima conceituado, é necessário que se adote uma pedagogia que oriente a ação que possa levar a resultados esperados. Essa conceituação se complementa com o que Bordenave (1983, p.261) chama de processo educativo “todos os processos relacionados com o ensino-aprendizagem das tecnologias que um determinado grupo elegeu como apropriada para seu sistema de produção”. Esses processos estariam baseados numa concepção de como se consegue que as pessoas aprendam alguma coisa e como conseqüência modifiquem seu comportamento. Estaria assim na fundamentação da escolha da pedagogia a ser utilizada.

Possibilidades Pedagógicas

Bordenave (1983) destaca três opções pedagógicas possíveis utilizadas nos processos educativos para adultos: a pedagogia de transmissão, a pedagogia do condicionamento e a pedagogia da problematização. Cada pedagogia tem suas conseqüências tanto no âmbito individual como no social que podem ajudar na escolha da mais adequada para cada grupo a ser aplicado.

Pedagogia de Transmissão

Nesta pedagogia, segundo o autor, o processo educativo:

...parte da premissa de que as idéias e conhecimentos são os pontos mais importantes da educação e, como conseqüência, a experiência fundamental que o aluno deve viver para alcançar seus objetivos é a de **receber** (negrito do original) o que o professor ou o livro lhes oferecem (BORDENAVE, 1983, p. 262).

É a transmissão vertical do conhecimento onde o papel do professor é de transmissor e o do aluno é de receptor da informação, sem o esforço para desenvolver as habilidades de observação, análise, avaliação, extrapolação, compreensão, etc.

É perceptível que este tipo de pedagogia não prioriza o desenvolvimento crítico do aluno e nem as diferenças geográfica e cultural do mesmo com relação ao texto utilizado pelo professor / livro. Se o professor estiver somente no papel de transmissor sem incentivar nenhuma reflexão sobre a realidade do grupo, fica complicada a resolução do problema em que possa estar trabalhando, de forma a que o aluno possa aplicar adequadamente o conhecimento aos problemas que enfrenta na vida real. Ela (a pedagogia) não converge com a aspiração de desenvolvimento da pessoa e sua participação ativa no processo de mudança.

Pedagogia do Condicionamento

Na pedagogia do condicionamento são enfatizados os “resultados comportamentais, ou seja, as manifestações empíricas e operacionais da troca de conhecimentos, atitudes e destrezas” (BORDENAVE, 1983, p.263). Em outras palavras, ela consiste em que o professor estabeleça objetivos instrumentais, quantitativamente mensuráveis e programe ações estratégicas com base em pequenos passos e recompensando o aluno na medida em que é alcançado o seu objetivo esperado. Diante da repetição da associação “estímulo-resposta-reforço”, o aluno fica condicionado a emitir respostas desejadas sem necessidade de um reforço contínuo. O aluno aprende por condicionamento por temer uma reprovação e não pelo prazer de aprender.

Esta forma de pedagogia tem sua aplicação a partir do momento em que o desenvolvimento da consciência crítica e a capacidade do aluno em problematizar a sua realidade já tenham sido construídos. No contrário, continuará sendo o ensino onde não prioriza o raciocínio e o entendimento do papel do aluno no contexto em que se inclui. Em determinados momentos da gestão hoteleira, por exemplo, no treinamento sobre o domínio de novas tecnologias ou mesmo o alcance de metas como em setores de vendas, é possível a aplicação da pedagogia de condicionamento.

Pedagogia da Problematização

Sobre este tipo de pedagogia, o seu enfoque está em fazer o aluno refletir sobre o problema para que possa tirar suas conclusões, construir o conhecimento e buscar soluções. Bordenave (1983, p.256) a explica da seguinte forma:

A Pedagogia da Problematização parte da base que, em um mundo de mudanças rápidas, o importante não são os conhecimentos ou idéias nem os comportamentos corretos e fáceis que se espera, mas sim o aumento da capacidade do aluno – participante e agente da transformação social - para detectar os problemas reais e buscar para eles soluções originais e criativos. Por esta razão, a capacidade que se deseja desenvolver é a de **fazer perguntas relevantes** (negrito do original) em qualquer situação, para entendê-las e ser capaz de resolvê-las adequadamente.

Neste caso, o aluno é colocado como “participante e agente da transformação social”. Ele não é apenas um receptor de informação como na pedagogia da transmissão e nem um seguidor de passos preestabelecidos na pedagogia do condicionamento. Aqui, ele é capaz de localizar os problemas e pensar em soluções para ele, pois já terá feito a análise a respeito do assunto e estruturado uma possível ação para resolvê-lo de acordo com o que tem em termos de tecnologia e recursos disponíveis.

Bordenave (1983) apresentou ainda um diagrama, chamado de “método de arco”, criado por Charles Maguerez, que representa os passos da pedagogia problematizadora.

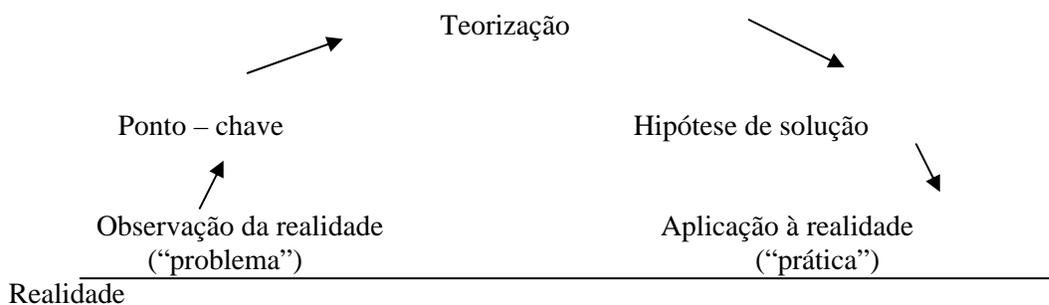


Figura 1 – Método de Arco

Fonte: (BORDENAVE, 1983, p.266)

Ao observar o diagrama da figura 1, entende-se que a pedagogia da problematização começa na observação, por parte do aluno, da realidade em que está inserido e, por meio das suas percepções pessoais, é feita uma primeira leitura da realidade. Num segundo

momento, é separado o que é verdadeiramente importante do que é puramente superficial identificando os pontos-chave do problema. A partir daí, os alunos passam para a fase da teorização do problema ao perguntar os porquês das coisas observadas. Aqui entra o papel do professor com a tarefa da teorização e apela para os conhecimentos científicos contidos no dia-a-dia. A teorização bem feita permite o desenvolvimento intelectual do aluno e traz o entendimento do problema para a construção das hipóteses de solução usando a criatividade e a originalidade dos alunos. Na última fase, os alunos praticam e levantam as soluções encontradas pelo grupo e definem as mais viáveis e aplicáveis.

É preciso ter em mente que as três pedagogias apresentadas têm sua eficácia no processo educativo. No entanto, a escolha do tipo de trabalho educativo a ser desenvolvido dependerá, no caso da presente pesquisa, do objetivo que o empreendimento hoteleiro pretende alcançar.

Hospitalidade

Segundo Montandon (2001) a hospitalidade, apesar de parecer simples, é uma noção das mais complexas, das mais ricas e igualmente das mais contraditórias. A hospitalidade, no seu funcionamento, tem como necessidade manter o estrangeiro como tal, ou seja, preservar a distância e assim, o respeito. O respeito na preservação da identidade, da originalidade, singularidade e especificidade do estrangeiro. No seu papel, o anfitrião deve evitar a integração no sentido de submeter o outro às suas regras, exigir uma transformação do outro. Ele ainda diz que “a hospitalidade se distingue desse tipo de acolhimento integracionista pelo respeito da alteridade como tal, sem a vontade do que seja a submissão a minha própria lei”⁵.(MONTANDON, 2001, p. 14)

Lashley (2000, p.21), por sua vez, diz que “o entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade sugere, em primeiro lugar, que esta é fundamentalmente, o relacionamento construído entre anfitrião e o hóspede”. Completando essa definição, Grinover (2002, p.26), define hospitalidade como sendo o “ato de acolher e prestar serviços a alguém que por algum motivo

⁵ Tradução livre do autor.

esteja fora do seu local de domicílio”⁶..., e Camargo (2003, p.15) diz que “[...] nada representa mais hospitalidade que o ato de acolher pessoas que batem à porta”. A hospitalidade, na visão desses autores, tem a ver com o relacionamento dos indivíduos e a sua convivência nos diversos locais, associados à oferta de alimentos, bebida e acomodação.

No entanto, a hospitalidade não é uma característica inerente apenas às atitudes das pessoas, mas também pode ser analisada quanto às condições estruturais de uma cidade que se propõe receber os visitantes. Estruturas aptas a assegurar ao turista condições mínimas de segurança e movimentação na cidade seriam assim uma forma de hospitalidade pública. Camargo (2004, p.56), a respeito do receber público, comenta:

Os espaços públicos, notadamente a cidade, também exercitam cotidianamente a hospitalidade expressa no direito de ir-e-vir. O estudo dessa dimensão reclama o concurso das ciências do urbanismo. Uma cidade tem seu ritual de recepção, sendo a sinalização viária e o uso do solo os principais códigos. Uma cidade que se lê rapidamente é mais acolhedora do que uma cidade que se furta impiedosamente ao olhar e ao passeio do visitante.

A hospitalidade é uma forma de relacionamento, e não pode ser observada diretamente, mas interpretada. No que diz respeito à capacidade de relacionamento entre os indivíduos, Wallenhorst (in MONTANDON, 2001, p.164) diz que “é preciso “saber-ser” e “o ‘ser’ é constituído de potencialidades, ou seja, de capacidades de dar início e buscar o crescimento, mas que se apaga na ausência de estímulos”. E o autor continua dizendo que “na capacidade de relacionamento, refere-se à abertura, ao altruísmo, ao amor gratuito, gentileza, comunicação, imaginação, compreensão, discernimento, memória, observação, etc.”⁷.

Muitas vezes os conceitos são confundidos e o excesso pode ser levado às situações inóspitas. Quando uma pessoa exagera na sua receptividade a ponto de tolher a liberdade de outro em recusar essa hospitalidade, o anfitrião, de maneira inconsciente, está se tornando inóspito ao olhar do visitante. Para existir a hospitalidade é preciso que haja a concordância do visitante em recebê-la (CAMARGO, 2004).

Wallenhorst (in MONTANDON, 2001, p. 164-165) aponta ainda algumas atitudes que devem existir no indivíduo para a capacidade de acolhimento:

⁶ Definição baseado nos conceitos de Gotman (2001).

⁷ Tradução livre do autor.

- Escutar profundamente – saber ouvir o outro, escutá-lo deixando-o que exprima a sua essência, para que depois se comunique com ela.
- Não fazer julgamentos pré-concebidos – acolher a pessoa tal como ela se apresenta, sem rejeitá-la ou julgá-la a partir de preconceitos existentes.
- Respeitar a liberdade do outro.
- Deixar surgir a simpatia e a afeição – ouvir aquele que se diz em dificuldades. Deixar surgir a simpatia e a afeição é permitir que a relação aconteça a um nível de comunicação não-verbal. O cliente reconhecerá muito bem a participação e o engajamento a esse nível.
- Autenticidade – Ser verdadeiro e não deixar transparecer falsidade nas ações.
- O autor ainda coloca os entraves e facilitadores para a existência do acolhimento.

No ano de 2001, o Instituto da Hospitalidade (IH), com sede em Salvador, apresentou as atitudes hospitaleiras que o profissional do turismo deve ter no trabalho. Em 2004, essas normas foram adotadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Ao fazer um paralelo dos estudos de Wallenhorst com o IH e ABNT, apresenta-se o seguinte quadro:

Quadro 1 – Atitudes hospitaleiras

WALLENHORST	IH / ABNT
Saber ouvir.	Capacidade de ouvir e interpretar linguagem não-verbal. Equilíbrio emocional (pressão)
Não fazer julgamentos pré-concebidos.	Agir com base em valores éticos.
Respeito à liberdade do outro.	Educação, ética e sensibilidade pelos sentimentos e desejos alheios. Compreensão das necessidades e expectativas das pessoas. Relacionar-se nos padrões da boa educação.

Simpatia / afeição (comunicação não-verbal)	Atitudes atenciosa, empática e cordial. Disposição para servir e interesse pelo bem-estar do outro.
Autenticidade	Estabelecer comunicação efetiva. Receber bem e com satisfação. Servir com excelência e prazer.
	Hábitos saudáveis e comportamentos adequados.

Fonte: Wallenhorst,(in MONTANDON,2001); IH, 2001; ABNT NBR 15030;2004.

Foi possível fazer esse quadro comparativo, devido aos pontos comuns existentes nos dois estudos sobre o assunto. Contudo, O IH e a ABNT, ao mencionarem “hábitos saudáveis e comportamentos adequados” como atitude hospitaleira, além de não haver equivalente ao apresentado por Wallenhorst (in MONTANDON, 2001), entra na subjetividade de normas de conduta que diferem em cada cultura, devido suas crenças e valores.

Compreendendo O Habitante E O Mercado Hoteleiro De Cuiabá

Para que se compreenda a finalidade do pesquisador ao realizar a presente investigação é preciso entender algumas questões que constituem a realidade regional de Cuiabá e que irão sustentar o raciocínio que permeia o desenvolvimento da presente reflexão. A primeira questão que se coloca, para o entendimento da hospitalidade local é a origem do habitante de Cuiabá, sua cultura, formação da cidade e seus hábitos. Para tanto é preciso considerar momentos importantes como o processo de fundação e a posterior a divisão do Estado do Mato Grosso no final da década de setenta e como esse processo de desenvolvimento influenciou o estilo de hospitalidade da cidade e de seu habitante.

O estilo de hospitalidade na recepção do turista muda ao longo do tempo em decorrência do processo de desenvolvimento da região mato-grossense e também da chegada dos novos cuiabanos e de seus hábitos.

Para que tenha uma idéia sobre a importância dessa questão, é relevante conhecer o sentido de duas expressões utilizadas pelos habitantes da capital mato-grossense para denominar aqueles que são nascidos em Cuiabá e aqueles que lá chegaram: são o “Chapa e cruz” ou “Tchapa e cruz”, como é foneticamente pronunciado, e o “pau-rodado”. O primeiro, segundo Gomes (2000), é uma expressão para designar aquele que nasceu e se batizou em Cuiabá; enquanto que a segunda expressão é usada para designar o que reside na cidade, porém é originário de outro Estado.

Sem pretender superestimar a tradição em detrimento dos valores e costumes atuais que receberam a influência dos imigrantes, essa pesquisa ressalta os hábitos existentes atualmente, respeitando e mesmo valorizando a fusão com a tradição antiga, entendendo que a união das diferentes culturas é benéfica para a evolução dos costumes e formação de identidades locais.

Outrossim, reportando-se ao conceito de Saviani sobre trabalho educativo, onde ele destaca a identificação dos elementos culturais e o processo histórico da formação humana no trabalho educativo, faz-se necessário o entendimento desses aspectos para a melhor compreensão dos dados da pesquisa de campo.

Fatores históricos importantes foram decisivos na formação do povo cuiabano e no estilo da hospitalidade local, no entanto, o pesquisador o enfoque maior deste artigo refere-se à imigração ocorrida principalmente após a década de 1970. O processo migratório para Mato Grosso se intensifica na segunda metade do século XX, o que pode ser constatado pela análise dos dados referentes ao período de 1960-1990, que registram um aumento significativo da população cuiabana. A dimensão dessa mudança populacional foi registrada por Brandão (1997, p.65), na tabela reproduzida abaixo.

Tabela 1 - População de Cuiabá 1960-1990

ANO	URBANA	RURAL	TOTAL (hab.)
1960	(*) ⁸	(*) ⁹	57.860
1970	90.683	12.744	103.427
1980	198.086	15.065	213.151
1990	394.136	7.167	401.303

Fonte: IBGE

É inevitável olhar a tabela acima e se surpreender com o tamanho crescimento populacional em tão reduzido espaço de tempo. Entre os anos de 1960 e 1990 a população da cidade de Cuiabá cresce cerca de 693% . Esse crescimento é comentado por Rosa ao comparar a urbanização de Cuiabá com outras regiões do país, no período de 1940 a 1970.

Sua urbanização, condicionada por um isolamento menos desejado que imposto, foi lenta, mas crescente na Colônia, no Império e na República Velha. A partir, porém, da “marcha para o Oeste” da quadra estadonovista, passou a apresentar taxas de urbanização superiores às do Estado, da Região e do País: 42% em 1940; 48,6% em 1950; 87,7% em 1970. (ROSA, 1995, p.99)

Matsubara (1994) aponta o desemprego nas grandes capitais como uma das causas do deslocamento de migrantes saídos da região sul e sudeste do país.

A década de 60 marca o processo de ocupação de Mato Grosso, que intensifica pelo forte afluxo populacional advindo das regiões que já enfrentavam a acentuação dos problemas característicos das grandes metrópoles. Entre estes, a restrição dos mercados de trabalho; a alta concentração populacional nos centros urbanos desencadeando as lutas pela ocupação do espaço urbano; a deterioração gradativa das condições de vida e acesso aos bens e serviços da sociedade. (MATSUBARA in TORRES, 1994, p. 254)

⁸ (*) IBGE não dispõe desses dados.

⁹ (*) IBGE não dispõe desses dados.

Na segunda metade da década de 70, devido ao atrativo de grandes porções de terras disponíveis para a agricultura, muitos habitantes do sul do Brasil foram até Mato Grosso. Empresas colonizadoras chegaram ao norte do Estado para a extração da madeira e fundaram cidades. Com isso, o extremo norte do Estado de Mato Grosso desenvolveu características e costumes diferentes daqueles da capital. Observa-se, ao visitar a região norte do estado, uma semelhança com outros estados brasileiros, dando às vezes a impressão de que se está em uma das cidades gaúchas ou paranaenses, pelas características físicas e culturais da população: pessoas de pele branca, altos, cabelos loiros, olhos claros, com sotaque diferente e uma cuia de chimarrão às mãos. Essa aparência contrasta com a dos cuiabanos que, originalmente são pardos, estatura baixa, cabelos e olhos negros e, ao invés do chimarrão, tomar num copinho, guaraná em pó diluído em água gelada e açúcar para se refrescar do calor escaldante da cidade.

Corrêa (1996) comenta, sobre a questão da influência cultural que foi introduzida aos cuiabanos e mato-grossenses pelos novos residentes vindos do sul:

No processo de crescimento econômico vivenciado por Mato Grosso a partir da metade da década de 70, a participação de migrantes do sul do País, particularmente do Paraná e Rio Grande do Sul, foi um fator fundamental. Os sulistas trouxeram para Mato Grosso novas técnicas de plantio agrícola, introduziram a soja – hoje o principal produto produzido no Estado -, aplicaram capitais, enfim, revolucionaram a economia do velho Mato Grosso. [...] Não bastasse isso, os gaúchos introduziram aqui diversos hábitos e costumes, que hoje fazem parte do cotidiano dos mato-grossenses, tais como o mate, o churrasco e as danças típicas. Neste campo, particularmente, os gaúchos têm o poder de *colonizar* (destaque do original) a cultura dos lugares para onde vão – e Mato Grosso não foi exceção. (CORRÊA, 1996, p. 88)

Características Da Hotelaria Cuiabana

Cuiabá, apesar de ser uma cidade onde os turistas passam poucas noites para continuar viagem até o Pantanal ou Chapada dos Guimarães, por ser a capital do Estado, muitos eventos de abrangência nacional são realizados ali. Não são raros eventos que, costumeiramente, são realizados nos grandes centros do país, passarem a ser transferido para a região centro oeste brasileira. No entanto, a rede hoteleira não suporta uma grande

procura por leitos. O Centro Universitário Cândido Rondon fez um levantamento no ano de 2005 e constatou que a cidade de Cuiabá possui 53 hotéis, 1 albergue da juventude, 2.488 unidades habitacionais e 4.368 leitos, tornando inviável a realização de eventos que atraia um contingente de turistas maior que esse número citado.

A hotelaria da cidade de Cuiabá é eminentemente independente e de administração familiar. Somente duas redes nacionais se encontram estabelecidas no mercado: a rede Intercity de hotéis e a rede Deville. A segunda entrou no mercado a partir de 2005 ao adquirir e reformar o hotel Eldorado, considerado mais luxuoso hotel da cidade. A rede Accor de hotéis começa a construção do primeiro Hotel Íbis na cidade. Portanto, todo o restante dos hotéis deve se preparar para a um panorama favorável de crescimento da demanda por leitos, na medida que novos eventos começam a surgir, assim como novas ofertas de hotéis.

As ameaças que a hotelaria independente está enfrentando e enfrentará, dependendo da região brasileira em que se for discutir, estão basicamente em dois aspectos: as redes hoteleiras e a própria gestão administrativa.

O primeiro diz respeito à entrada de concorrentes já estabelecidos no mercado hoteleiro com bandeiras reconhecidas perante a demanda do local, como são os casos das redes com os hotéis econômicos que possuem estruturas organizacional e de administração prontas para entrar em novos mercados. Trabalham com poder de compra e venda bastante fortes, pois existe um suporte eficiente nos canais de distribuição e negociações com fornecedores. Normalmente, os custos em que trabalham são menores devido às compras serem centralizadas para todos os hotéis da bandeira, conseguindo melhores preços. Assim como seus canais de distribuição estão ao alcance de qualquer turista que deseje se hospedar no seu estabelecimento.

O segundo aspecto refere-se à própria maneira de gestão da hotelaria independente e familiar. Certamente, esta é de difícil resolução porque envolve uma cultura organizacional bastante enraizada e de lenta mudança. Pressupõe mudanças de comportamento gerencial e possíveis acomodações já estabelecidas. Sobre o assunto, Oliveira diz que “Ameaças são forças ambientais incontroláveis pela empresa familiar, que criam obstáculos a sua ação

estratégica, mas que poderão ou não ser evitadas, desde que reconhecidas em tempo hábil” (OLIVEIRA, 1999, p.55). O problema está no tempo hábil. Muitas vezes no momento em que se reconhece a ameaça já não há tempo suficiente para reverter uma situação.

Descobrir as vantagens competitivas que o seu hotel tem e que possa estar ajudando perante a concorrência é tarefa da hotelaria independente. Sobre esse assunto Roberts (2001, p. 111-121) coloca como sendo vantagens competitivas todas as ações que possam estar marcando o empreendimento. Um toque especial no atendimento, habilidades e competência do *staff*, qualidade no serviço ou um aspecto mais real como o desenho arquitetônico, gerenciamento estratégico, localização, formas de distribuição entre outros. Assim, a hospitalidade é a vantagem competitiva na qual a hotelaria independente deveria se aprimorar.

Algumas Considerações

Ao se propor a averiguar a situação do trabalho educativo para a hospitalidade, pretendia-se levantar como isso acontece, se acontece e, se possível, apresentar uma possibilidade de os hotéis independentes da região da capital mato-grossense profissionalizar seus colaboradores e preparar para a entrada dos hotéis de rede que, pela organização e poder de negociação, conseguem diminuir seus custos e apresentar melhores serviços aos hóspedes com preços mais baixos.

Na medida em que o pesquisador avança com suas pesquisas bibliográficas e observações, notou-se que a concepção de hospitalidade está além da dialética do acolhimento e do bem receber. Ela está explicitamente ligada às atitudes das pessoas, ao aspecto estrutural de uma cidade, sua cultura e sua relação com o outro, neste caso, o turista. Verificou-se que, apesar das palavras dos visitantes em dizer que o Cuiabano é hospitaleiro, a relação com o migrante passou por um processo de estranhamento e até de atitudes inóspitas perante o novo habitante da cidade. Ou seja, a hospitalidade existe até o momento em que o “visitante” se torne “habitante” e fazer parte do cotidiano.

Ao observar as expressões “chapa e cruz” e “pau rodado” usadas pelos nascidos em Cuiabá, para denominar e separar aquele que nasceu na cidade daquele que tem sua

residência fixada em terras cuiabanas, é nítida, ao olhar do pesquisador, uma reação preconceituosa e de posse por parte dos “chapa e cruz”. Preconceituosa porque a imagem remetida ao chamar uma pessoa de “pau rodado” é aquele que chega na condição de necessitado, de desgarrado de identidade. São questões que refletem na maneira de acolhimento do visitante, principalmente quando a quantidade de imigrantes tenha sido significativamente suficiente para influenciar no dia-a-dia dos habitantes.

Em Cuiabá, por meio das entrevistas realizadas com os responsáveis pelos estabelecimentos hoteleiros, verificou-se que a preocupação destes está na preparação dos seus profissionais para os aspectos operacionais e não comportamentais em relação à hospitalidade. Os hoteleiros sentem maior necessidade de trabalhos educativos com abordagem operacional, apesar das instituições que oferecem tais trabalhos, acreditarem que a carência existe tanto na abordagem operacional quanto na de relacionamento com o hospede, o acolhimento.

Com tudo, o aspecto que não aparece nas entrevistas com os hoteleiros, mas é demonstrada a insatisfação ao questionar o visitante, é a infra-estrutura da cidade. A hospitalidade não é sinônimo unicamente do acolhimento por parte da população de uma localidade, mas também engloba aquilo que a cidade pode oferecer enquanto estrutura planejada para a recepção do estrangeiro.

Há, então, dualidade quanto ao paradigma da cidade hospitaleira. Aos olhos de uns, a cidade é hospitaleira porque se sentiram bem acolhidos por parte das atitudes daqueles que lá habitam. Para outros, ela é pouco hospitaleira ou inóspita devido à somatória de diversos fatores que se referem à infra-estrutura urbana.

O trabalho educativo, em que a hotelaria de Cuiabá pode realizar, deve preocupar-se com as atitudes apontadas na pesquisa de campo. Quando o hoteleiro diz que o cuiabano é coloquial em demasia, ele indica que a liberdade do visitante está sendo tolhida. Que a linguagem não-falada não é bem interpretada pelo recepcionista e que a comunicação eficiente não ocorre. O trabalho educativo para a hospitalidade deve, então, estar focado na comunicação interpessoal, para que consiga remover as arestas existentes.

Existem alguns pontos importantes a serem mencionados após a realização das pesquisas bibliográficas e de campo. Aspectos que se tornaram verdades absolutas no inconsciente popular do cuiabano e que se mostraram contrárias ao serem analisadas de maneira científica.

Primeiro é o fato de os visitantes afirmarem e Barros (1984) escrever que o Cuiabano é hospitaleiro. Entretanto, a hospitalidade a que eles se referem está baseada no que se encontra no inconsciente comum das pessoas a respeito da sua definição. Não é a hospitalidade estudada pelos autores e definições apresentadas neste trabalho. A espontaneidade e autenticidade existem, mas o pré-julgamento sobre as ações e o desrespeito ao espaço alheio também fazem parte desse comportamento. O pesquisador não quer afirmar que o cuiabano é um povo inóspito, porém, seria necessário um estudo mais aprofundado para confirmar a hospitalidade do “chapa e cruz”.

O mesmo ocorre quanto à hospitalidade urbana em Cuiabá. A falta de número de leitos suficientes para acomodar eventos de grande porte, segurança urbana, a ausência de folhetos informativos, mapas da cidade e a própria condição climática do local são variáveis que não permitem o exercício da hospitalidade da cidade e expulsão os turistas. É sabido que são problemas verificados na maioria dos municípios brasileiros e que necessitam de ações que envolvem planejamento de políticas públicas e conscientização da população para o turismo.

O segundo ponto a ser levantado é relativo ao trabalho educativo realizado pelos hoteleiros da capital mato-grossense. Somente dois hotéis têm trabalho próprio e o restante não possuem política de desenvolvimento do seu quadro de colaboradores. É possível levar em conta o fato de eles considerarem o valor investido em trabalho educativo como um gasto e não um investimento. Um dos hotéis, inclusive, chegou a afirmar que não possui tal trabalho porque corre o risco de perder o colaborador.

Este tipo de comportamento empresarial é reflexo da acomodação que o mercado permite em Cuiabá. Ou seja, como ainda não ocorre a entrada de redes hoteleiras mais fortes e com preços mais reduzidos, os hotéis independentes não sentem a profissionalização adequada da sua equipe como um instrumento que agrega valor

competitivo ao estabelecimento e preferem, internamente, repassar as rotinas de trabalho aos novos funcionários de maneira aleatória.

Percebendo a tendência do mercado hoteleiro e mesmo do crescimento do turismo local, instituições que antes não trabalhavam com o turismo passaram a oferecer cursos profissionalizantes ao mercado. É o caso da C.D.L., que não oferecia trabalhos educativos para os seus sócios, começou a trabalhar com a hotelaria por meio do programa de capacitação empresarial por meio do Centro de Educação Corporativa (CEC). Ainda de forma tímida, a CDL atinge a hotelaria de pequeno porte, que procura mais freqüentemente pelos seus serviços.

O Sebrae e o Senac são instituições melhor estruturadas e presentes no mercado há mais tempo, reclamam de a hotelaria não procurar pelos seus cursos. Contudo, com o resultado das entrevistas nessas instituições e nos hotéis, nota-se que existe uma discrepância nos interesses dos hoteleiros com os cursos oferecidos. Os estabelecimentos de hospedagem procuram por trabalhos educativos com abordagem operacional e que utilizam a pedagogia de transmissão. Anseiam por resultados rápidos e mensuráveis. As instituições, apesar de oferecerem também abordagem operacional, sentem que o mercado precisa de trabalhos com abordagem no atendimento e utilizam a pedagogia da problematização nos seus cursos. Assim, há descontentamento tanto por parte dos hotéis como das instituições, e com isso, aquele que sai prejudicado é o trabalhador que, se desejar se aperfeiçoar na profissão dependerá dos próprios esforços.

Se o trabalho educativo que ocorre nos hotéis de Cuiabá se resume nos repasses das rotinas ao iniciante da hotelaria, verificou-se que o trabalho para a hospitalidade é inexistente. Mesmo nas instituições profissionalizantes a hospitalidade, como definido neste trabalho, é esquecida ou desconhecida. É confundida com cursos sobre “qualidade no atendimento” ou “atendimento ao público”.

A hospitalidade ainda é um enigma para muitos e seria utopia acreditar que a sua concepção esteja sendo trabalhada nos hotéis brasileiros. Mesmo o I.H e a ABNT, ao criarem as normas de hospitalidade para profissionais operacionais do turismo, elencam elementos da *competência da hospitalidade* (forma citada nas normas) subjetivos e

impossíveis de serem padronizados por serem diferentes em cada cultura. Aliás, a diferença cultural é um item que não é citado nas normas.

O trabalho educativo para a hospitalidade deverá abordar as questões que se referem às teorias apresentadas neste trabalho. O hotel é um lugar de encontro de pessoas de diversas partes do mundo, e que deveriam se sentir integrados ao espaço hoteleiro e não como estrangeiros.

É importante ressaltar que qualquer que seja a proposta de trabalho educativo para a hospitalidade, ela deverá ser montada por meio de um estudo alicerçado em pesquisas sobre o comportamento do viajante e do anfitrião. Não adianta impor regras ou condutas que, supostamente, seriam aceitas na sua maioria sem prévio conhecimento do local nas suas especificidades culturais, históricas e geográficas.

Referências Bibliográficas

BARROS, João Moreira de. **Cuiabá de hoje**. Da Academia Matogrossense de Letras e do Instituto Histórico e Geográfico de Mato Grosso. São Paulo. Editora Resenha Tributária Ltda. 1984

BORDENAVE, Juan.E.Dias, **Alguns fatores pedagógicos**. Revista Interamericana de Educação de Adultos, [on line]. 1983 v.3, n. 1-2 – PRDE-OEA. Disponível na World Wide Web: http://www.opas.org.br/rh/publicacoes/textos_apoio/pub04U2T5.pdf>. acesso em: 18 jul. 2006

BRANDÃO, Ludmila de Lima. **A catedral e a cidade: uma abordagem da educação como prática social**. Cuiabá: EdUFMT, 1997.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003. p.7-27.

_____. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004 – (Coleção ABC do Turismo)

CORRÊA, José Aquino Batista. **História & estórias do fisco Mato-grossense**. Cuiabá: Genus, 1996.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, Newton. **Concepções afirmativas e negativas sobre o ato de ensinar**. *Cad. CEDES*. [online]. Abr. 1998, vol.19, no.44 [citado 28 Julho 2006], p.85-106. Disponível na World Wide

Web: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32621998000100008&lng=pt&nrm=iso. ISSN 0101-3262. Acesso em: 18 jul. 2006

GOMES, William. Dicionário Cuiabanês. Cuiabá, 2000.

GRINOVER, Lúcio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

_____. Hospitalidade e qualidade de vida: instrumentos para a ação. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003. p.49-59.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br> acesso em 01 de Dezembro de 2005.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.

_____. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004. p. 1-23.

MATSUBARA, Marilda. A dimensão educativa-política das organizações populares, in: TORRES, Ártemis (org.). **Mato Grosso em movimentos: ensaios de educação popular**. Cuiabá: EdUFMT, 1994 (253-272)

MONTANDON, Alain. Lieux d'hospitalité, in: MONTANDON, Alain (org.). **Lieux d'hospitalité: hospices, hôpital, hostellerie**. Clermont-Ferrand (França): Presses Universitaires Blaise Pascal, 2001 p. 13-25 (Coleção Littératures)

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Empresa familiar: Como fortalecer o empreendimento e otimizar o processo sucessório**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBERTS, Chris – Competitive Advantages of service quality, in: KANDAMPULLY, Jay; MOK, Connie; SPARKS, Beverley (orgs) – **Service quality managemnet in hospitality, tourism and leisure**. Binghamton: The Haworth Hospitality Press, 2001.

ROSA, Carlos. Evolução urbana de Cuiabá: notas históricas, IN: Ministério da Cultura, Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. Departamento de Promoção. **Estudos de tombamento**. Rio de Janeiro: IPHAN, 1995 (Cadernos de Documentos,2)

WALLENHORST, Thomas. Accueillir: une capacite relationnelle. In: MONTANDON, Alain (org.). **Lieux d'hospitalité: hospices, hôpital, hostellerie**. Clermont-Ferrand (França): Presses Universitaires Blaise Pascal, 2001 p.163-172 (Coleção Littératures)