



Institucional | Mapa do site | Contato



Segunda-Feira
16 de Janeiro de 2012

busca no portal

OK

ÚLTIMAS POLÍTICA ECONOMIA CIDADES JUSTIÇA COPA PANTANAL BRASIL MUNDO EMPREENDEDORISMO ARTIGOS

Quinta, 27 de outubro de 2011, 15h36

Tamanho do texto A- A+



Nó de Cachorro

[Acordo em Barra](#)

[CAB Ambiental](#)

[PMDB de Cáceres](#)

[Ação civil](#)

VEJA MAIS >

Síndrome da Hospitalidade Forçada

O termo hospitalidade deriva da palavra de origem francesa "hospice" e significa dar ajuda/abrigo aos viajantes. No início das civilizações, a hospitalidade se restringia em apenas conceder abrigo e alimento a quem estava longe de seu domicílio

EDILBERTO MAGALHÃES

Divulgação



Numa recente discussão com um amigo acerca da hospitalidade cuiabana, o mesmo me disse uma frase no mínimo intrigante: "Cuiabá é uma cidade quente em todos os aspectos e, no que tange a hospitalidade, é notório o fato da cidade possuí-la para dar e vender". Será mesmo?

O termo hospitalidade deriva da palavra de origem francesa "hospice" e significa dar ajuda/abrigo aos viajantes. No início das civilizações, a hospitalidade se restringia em apenas conceder abrigo e alimento a quem estava longe de seu domicílio. Segundo Rosislene Fontana, turismóloga e pesquisadora do tema, a hospitalidade pode ser

entendida como o conjunto de ações e atividades individuais e coletivas, de caráter pessoal ou comercial, público ou privado, implicados na recepção das pessoas envolvidas nas relações de acolhimento.

No turismo, é fundamental que a hospitalidade advinda dos bens tangíveis e intangíveis proporcionem o bem estar físico e psicológico do visitante, fazendo com que este "sinta-se em casa" mesmo estando, muitas vezes, há milhares de quilômetros da sua residência. Para que isso ocorra, deve-se existir nas organizações que lidam direta ou indiretamente com o turista, uma contínua pesquisa e qualificação acerca das necessidades e características de cada perfil de visitante. Lógico? Quem dera fosse!

Com o advento da Copa do Mundo de Futebol de 2014, que se as forças que regem o universo conspirarem a favor, será realizada no Brasil, tendo Cuiabá como uma das sub-sedes, o fator hospitalidade, que é um dos principais ingredientes do produto turístico, ganha uma importância imensurável. Nesse sentido, tenho andado muito pela cidade analisando criticamente a hospitalidade em diversos setores, principalmente nos equipamentos turísticos e no comércio em geral, e tenho me deparado com cada situação...

Não generalizando, o que encontrei nestas minhas andanças por Cuiabá pode ser definido como SHF – Síndrome da Hospitalidade Forçada. Isso porque me deparei com uma hospitalidade automática.

Aquela realizada por um tipo de profissional que aparentemente vem crescendo cada vez mais, em virtude do posicionamento de algumas empresas que visam apenas o lucro e o rendimento cada vez maior dos seus funcionários à curtíssimo prazo, sem darem o respaldo necessário para que isso aconteça de forma natural, e com isso desenvolvem o que eu chamo de "profissionais automáticos" (abordarei esse tema num outro artigo).

Estes são àqueles profissionais que quando você chega há algum estabelecimento, principalmente no comércio varejista, te dão um bom dia sem nem olhar nos teus olhos; um abraço rapidinho sem muita energia e sinceridade, pois há outras centenas de pessoas a serem abraçadas; te oferecem um cafezinho com biscoito de água e sal sem a mínima vontade. Um atendimento nos atrativos turísticos da região, onde os estagiários colocados ali para minimizar os custos não tem o mínimo de conhecimento acerca da história, da cultura e da geografia regional e que fazem um atendimento baseado em repetir o que foi lido nos materiais publicitários distribuídos nestes atrativos turísticos.

Um CAT – centro de atendimento ao turista fechado e/ou quando aberto, sem profissionais devidamente qualificados para atenderem o turista, tendo inclusive casos de chegar um estrangeiro no CAT, e o atendente precisar procurar alguém em alguma escola de idiomas próxima para conseguir se comunicar com este turista. Um atendimento no transporte coletivo que, se você não estiver com todos os equipamentos de segurança é capaz de não sair vivo nem de um trajeto relativamente curto: cerca de 20 km. Se o trajeto for maior é melhor começar a rezar antes de entrar no ônibus. Um atendimento baseado na sua vestimenta: se estiver bem trajado será muito bem recebido, se tiver mais simples... corre o risco de ser espancado até a morte, como já aconteceu num certo Shopping Center da "zeliete" aqui de Cuiabá. Entre outros exemplos.

Talvez está tenha sido apenas uma leitura momentânea minha, feita de forma equivocada –sinceramente, quero acreditar que sim. Mas, caso seja real, está é a hospitalidade que temos a oferecer ao povo cuiabano e aos visitantes? Sinceramente, como crer no sucesso do maior evento esportivo do mundo sendo realizado aqui? Por que trabalhar um marketing de "cidade hospitaleira" se na prática não é bem assim que acontece? Por quê? Por quê?... Há tantas questões a serem respondidas, e parece que há tantas respostas há serem escondidas.

Pra finalizar, deixo um trecho de uma artigo nostálgico de Luís Filho, Um olhar sobre a Cuiabá 285 anos: "Cuiabá, em meus tempos de menino, e mesmo na minha mocidade, era cidade hospitaleira, algo inocente, caracterizada por seus quintais ricos em mangueiras e cajueiros. A vida corria mansa, sem os sobressaltos dos dias de hoje." Iaê, será que hospitalidade é questão de habilidade?

(*) EDILBERTO MAGALHÃES é Turismólogo, Produtor Cultural e Blogueiro – edilbertomagalhaes@gmail.com



Publicações
(65)3642-3981
(65)9621-6973

MAIS LIDAS

HOJE SEMANA PASSADA

1. Avião cai em Cáceres e mata os três ocupantes, entre eles ex-deputado estadual Antônio Amaral
2. TVCA e G1
3. Aos 70 anos, Bezerra surge como potencial candidato em Rondonópolis
4. Custo de vida do Brasil supera o dos Estados Unidos
5. Apostador ganha sozinho R\$ 2,8 milhões na Mega-Sena



MAIS COMENTADAS

HOJE SEMANA PASSADA

1. Por enquanto, Tetê não assume disputa à Prefeitura de Rondonópolis

IMPRIMIR ENVIE ESTA MATÉRIA

compartilhar

Tweet 2

Compartilhar

Avalie esta matéria: Gostei Não gostei



1 Comentário(s).

A hospitalidade vão se perdendo com o progresso tecnológico e o advento da mercantilização das ações humanas...quanto mais a cidade "cresce" (ou fica inchada e não se desenvolve de forma efetiva)diminui a hospitalidade das pessoas... As pessoas vão se robotizando...a cobrança pelo cumprimento de metas e a celeridade dos processos de produção e atendimento faz com que haja uma mecanização das pessoas..."fica tudo no automático"... Outro questão que faz com que as pessoas fiquem na defensiva é o recrudescimento da violência...passamos a olhar para todos com desconfiança e um certo receio... Quanto mais nos afastarmos dos grandes centros, mais vamos encontrar hospitalidade...

enviada por: Vinicius Bello Data: 28/10/2011 14:02:59

COMENTE ESTA MATÉRIA

Leia mais sobre este assunto:

- Síndrome da Hospitalidade Forçada
Reflexões sobre a Copa
Mudando a perspectiva?
PT, esse sabe ser oposição

Confira também nesta seção:

- Junho de 2011
12.06.11 12h53 » Vamos mostrar a força dos municípios
12.06.11 12h48 » O encontro perfeito
11.06.11 23h59 » A hora de cair fora
11.06.11 12h28 » Bacharel em Direito: Delinqüente em Potencial
11.06.11 12h03 » Governo refém
10.06.11 17h17 » A doutrina Obama - 2
09.06.11 23h59 » Lei do Bem, que "bicho" é esse?
09.06.11 17h23 » VLT, BRT, Viaduto. A solução é mais que isso
09.06.11 00h01 » Efeito gangorra no PR
08.06.11 23h51 » Forças ítalo/americanas derrotadas no STF
08.06.11 23h33 » O verdadeiro legado da Copa
07.06.11 21h58 » Universidades estaduais merecem respeito
07.06.11 21h51 » Cegueira
07.06.11 21h40 » Os mistérios privados do MPE/MT
07.06.11 21h34 » Crime passional e outros
07.06.11 11h15 » Por uma Amazônia forte
06.06.11 23h59 » O Brasil na corda bamba
06.06.11 18h50 » Um casamento feliz
06.06.11 18h38 » A violência tomou conta de Cuiabá
06.06.11 09h54 » Construção da Cultura da Paz

Navigation buttons: INÍCIO, ANTERIOR, PRÓXIMA, ÚLTIMA

2. Aos 70 anos, Bezerra surge como potencial candidato em Rondonópolis



JUSTIÇA

OBRIGATORIEDADE

TJ de São Paulo dá prazo de 30 dias para juízes entregarem declaração de bens

Secretário diz que pedido da Defensoria não tem fundamento

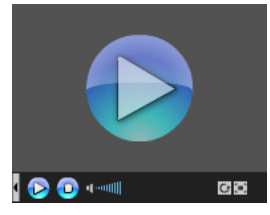
Defesa de Marchetti espera intimação da Justiça

MPF denuncia vereadores por receberem propina

Publicações (65)3642-3981 (65)9621-6973



MAIS VIDEOS



VEJA MAIS

MAIS FOTOS



28ª edição da Corrida de Reis

VEJA MAIS

NEWSLETTER

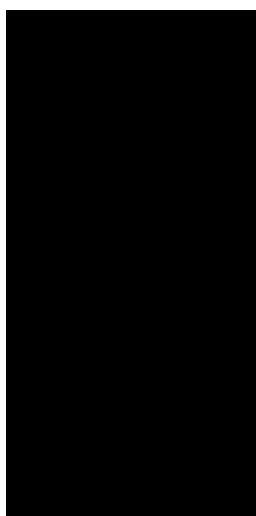
Form fields for Name, e-mail, and subscription options (assinar/cancelar) with ENVIAR button



Faça Master na Business School São Paulo, a Escola de Pós-graduação em Negócios da Universidade Anhembi Morumbi



Business School São Paulo
Universidade Anhembi Morumbi
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



PROCURANDO EMPREGO?
São mais de **170 mil vagas** para você.

- [Administrativa](#)
- [Comercial e Vendas](#)
- [Informática, TI e Internet](#)
- [Educação](#)
- [Manutenção](#)
- [Telemarketing](#)
- [Industrial](#)
- [Enfermagem](#)

7 DIAS GRÁTIS!
ANUNCIAR CURRÍCULO!

EMPREGO certo

