

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

Danielli Silva Carolini

**HOSPITALIDADE TURÍSTICA: UM ESTUDO SOBRE O AEROPORTO
MUNICIPAL DE SANTA MARIA, RS**

Santa Maria, RS

2021

Danielli Silva Cerolini

**HOSPITALIDADE TURÍSTICA: UM ESTUDO SOBRE O AEROPORTO
MUNICIPAL DE SANTA MARIA, RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Tecnologia em Gestão de Turismo, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel de **Gestor de Turismo**.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Mônica Elisa Dias Pons

Santa Maria, RS

2021

Danielli Silva Cerolini

**HOSPITALIDADE TURÍSTICA: UM ESTUDO SOBRE O AEROPORTO
MUNICIPAL DE SANTA MARIA, RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Tecnologia em Gestão de Turismo, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel de **Gestor de Turismo**.

Aprovada em ____ de _____ de 2021

Prof.^a Dr.^a Mônica Elisa Dias Pons (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Prof.^a. Dr.^a. Dalva Maria Righi Dotto (UFSM)

Prof. Dr. Ivo Elesbão (UFSM)

Santa Maria, RS

2021

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

Aos meus familiares que de alguma forma contribuíram para a minha formação. Especialmente aos meus pais amados e queridos, Carmem Cerolini e Elton Cerolini, por toda a dedicação, amor, auxílio providos a mim e minhas irmãs, e por sempre fazerem de tudo para nos ver felizes e realizando nossos sonhos. As minhas irmãs, Mithellen e Suellen, pelos anos de companheirismo e por todo apoio dado quando necessário. Amo vocês!

Ao meu namorado, amigo e companheiro, Pedro Henrique, pela compreensão nos momentos de ausência e incondicional apoio, paciência e carinho dados quando preciso. E por sempre estar ao meu lado tornando os meus dias mais especiais. Agradeço a professora Mônica Elisa Dias Pons pela disponibilidade em me orientar e contribuir para o desenvolvimento deste trabalho. Obrigada!

A todos os professores que compõem o corpo docente do curso de Turismo, pelo empenho em ensinar e disseminar os seus conhecimentos.

Obrigada por agregar experiências e colaborar com o crescimento da minha vida pessoal e profissional.

Aos amigos que conquistei na universidade e aos queridos amigos que carreguei e tive a oportunidade de conhecer em outras ocasiões da vida. Obrigada pelo apoio e pelos bons momentos já vividos.

RESUMO

HOSPITALIDADE TURÍSTICA: UM ESTUDO SOBRE O AEROPORTO MUNICIPAL DE SANTA MARIA, RS

AUTORA: Danielli Silva Cerolini

ORIENTADORA: Mônica Elisa Dias Pons

O turismo se configura como uma área que abrange o contexto político-econômico-social-cultural-ambiental de uma determinada localidade. Envolve a movimentação de pessoas por diferentes lugares, viajantes em busca de lazer, de conhecer territórios, culturas, comunidades. Nesse sentido, destaca-se em particular um aspecto fundamental, que é a hospitalidade, o ato de acolhimento, de bem receber. Neste estudo propõe-se uma discussão sobre a hospitalidade em aeroportos, especificamente no Aeroporto de Santa Maria, RS. Os procedimentos metodológicos foram desenvolvidos a partir de uma pesquisa quali/quantitativa. Na primeira etapa foi realizada uma revisão bibliográfica e documental; na segunda etapa a construção do instrumento de pesquisa, a partir de uma adaptação dos estudos sobre hospitalidade em espaços urbanos de Grinover (2006, 2007), para o equipamento aeroporto. O instrumento foi aplicado online através da plataforma google forms, obtendo 222 respondentes. Os resultados da pesquisa apontam para a necessidade de uma readequação da infraestrutura ofertada aos usuários, observa-se um grande potencial para o desenvolvimento de ações com ênfase na hospitalidade ofertada pelo aeroporto.

Palavras-chave: Turismo; Hospitalidade; Aeroporto Municipal de Santa Maria.

ABSTRACT

TOURIST HOSPITALITY: A STUDY ON THE MUNICIPAL AIRPORT OF SANTA MARIA, RS

AUTHOR: Danielli Silva Carolini

GUIDE: Mônica Elisa Dias Pons

Tourism is an area that encompasses the political, economic, social, cultural and environmental context of a given locality. It involves the movement of people through different places, travelers in search of leisure, to know territories, cultures, communities. In this sense, one fundamental aspect stands out in particular, which is hospitality, the act of welcoming, of welcoming. In this study we propose a discussion about hospitality in airports, specifically in Santa Maria Airport, RS. The methodological procedures were developed from a quali/quantitative research. In the first stage a bibliographic and documentary review was carried out; in the second stage the construction of the research instrument, based on an adaptation of the studies on hospitality in urban spaces in Grinover (2006, 2007), for airport equipment. The instrument was applied online through the google forms platform, obtaining 222 respondents. The results of the survey point to the need for a readjustment of the infrastructure offered to users, there is great potential for the development of actions with emphasis on hospitality offered by the airport.

Keywords: Tourism; Hospitality; Santa Maria Municipal Airport.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Categorias de Grinover.....	16
Quadro 2 – Dados do Aeroporto Municipal de Santa Maria, RS	22

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Gênero	23
Tabela 2 - Qual o motivo da sua viagem?	28

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa Etária.....	23
Gráfico 2 - Nível de Escolaridade.....	24
Gráfico 3 - Renda Familiar Mensal	24
Gráfico 4 - Você já frequentou algum Aeroporto?.....	25
Gráfico 5 - Com que frequência você viaja de transporte aéreo?	25
Gráfico 6 – Ranking de pontuação de hospitalidade em aeroportos	26
Gráfico 7 - Importância de medidas de segurança sanitária que devem ser adotadas por um aeroporto No contexto da pandemia em 2020 (Covid-19)	27
Gráfico 8 - Você conhece o Aeroporto Municipal de Santa Maria?.....	28
Gráfico 9 - Quanto à Acessibilidade no Aeroporto (instalações físicas):.....	29
Gráfico 10 - Quanto à Identidade do Aeroporto (aspectos relacionados a história, cultura e entretenimento):	29
Gráfico 11 - Quanto à Legibilidade do Aeroporto (comunicação visual - informações/sinalização):.....	30
Gráfico 12 - Avaliação da hospitalidade no Aeroporto do município	31

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 HOSPITALIDADE	13
2.3 HOSPITALIDADE E TURISMO	16
2.4 HOSPITALIDADE EM AEROPORTOS	19
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	21
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	23
5.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS RESPONDENTES	23
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS	33
APÊNDICE	35
APÊNDICE A – Roteiro de pesquisa	35
APÊNDICE B – Fachada do Aeroporto Municipal de Santa Maria	40
APÊNDICE C – Saguão do Aeroporto Municipal de Santa Maria	41
APÊNDICE D - Desembarque do Aeroporto Municipal de Santa Maria	42
APÊNDICE E – Embarque do Aeroporto Municipal de Santa Maria	43

1 INTRODUÇÃO

O tema da hospitalidade é recorrente nas questões que envolvem o turismo e o ato de bem receber, o anfitrião e o hóspede. Antes de tudo configura-se como um fenômeno, que exige uma organização, um conjunto de regras, que vão ser balizadoras da utilização de um espaço geográfico determinado. A hospitalidade vem de forma a contribuir para à atividade turística por meio, principalmente, da oferta de uma boa recepção e acolhimento que o turista pode vivenciar no lugar visitado. O fenômeno da hospitalidade deve estar na atividade turística a fim de contribuir com o bom relacionamento, envolvendo a recepção, ajuda e acolhimento, entre os sujeitos. É importante que essa relação ocorra a partir da união de esforços de organizações dos setores público e privado ligados ao turismo, oferecendo infraestrutura adequada na oferta aos visitantes da cidade.

Grinover (2006) comenta que a ideia de uma cidade ser ou não hospitaleira é em “função da coexistência de três dimensões fundamentais: a acessibilidade, a legibilidade e a identidade, [...] relacionadas pela “escala”, pelas medidas geográficas e temporais, que proporcionam a compreensão da cidade, seja para o habitante, seja para quem dela se aproxima...” (GRINOVER, 2006, p. 30). A partir do levantamento de poucos estudos acadêmicos sobre a hospitalidade em Aeroportos no Brasil, identificou-se o potencial de pesquisa sobre o tema.

Nesse sentido, a proposta do estudo foi analisar a hospitalidade ofertada aos usuários do Aeroporto Municipal de Santa Maria, RS, a partir de uma metodologia quali/quantitativa; da aplicação de uma pesquisa online, tendo como referência para a construção do instrumento o estudo de Grinover (2006) - teórico que discorre sobre a temática da hospitalidade – através das categorias de acessibilidade, legibilidade e identidade. Sobre o objeto da pesquisa, destaca-se que o Aeroporto Municipal de Santa Maria, localiza-se cerca de 11 km do Centro da cidade, foi inaugurado em 1945, a municipalização ocorreu em julho de 2015, cabendo ao município a tomada de decisões em relação aos assuntos que envolvam o aeroporto. Mantém voos comerciais regulares para a capital, Porto Alegre.

O aeroporto é um importante equipamento que contribui para a ocorrência do turismo, visto que ele promove a mobilidade por meio da realização de viagens. Os aeroportos são lugares de fluxo de pessoas, no Aeroporto de Santa Maria, não é diferente. O trânsito é intenso, portanto identificar o perfil desses usuários e suas percepções acerca da hospitalidade ofertada neste espaço nos auxiliou a compreender a oferta/demanda nos aspectos relativos a

hospitalidade em aeroportos, no caso específico do município de Santa Maria no Rio Grande do Sul. Entende-se como importante exercer a prática da hospitalidade com o viajante que se encontra fora do seu local de origem, pois certamente, espera ser bem recebido e adquirir boas experiências. Ter a prática da hospitalidade nas atividades e serviços turísticos permite que o viajante tenha em sua experiência conforto e acolhimento necessários.

Portanto, aborda a necessidade de se entender que a hospitalidade é fator indispensável ao turismo, tendo em vista que o aeroporto é uma das principais portas de uma cidade e que recebe um número significativo de pessoas que possuem diferentes motivações para realizar uma viagem. Pretende-se a partir deste estudo, ter uma compreensão maior sobre os diferentes elementos que compõem o perfil de um aeroporto que oferta hospitalidade. Vale lembrar que, não só para os turistas, como também para os moradores locais, devem ser ofertadas condições que auxiliem no reconhecimento do lugar como um espaço de hospitalidade.

O trabalho está organizado da seguinte forma: capítulo 2 apresenta-se uma breve revisão de conceitos sobre hospitalidade, a relação entre hospitalidade e turismo e a perspectiva de hospitalidade em aeroportos; no capítulo 3 a descrição do objeto de pesquisa – Aeroporto Municipal de Santa Maria; no capítulo 4 os procedimentos metodológicos, com detalhamento do instrumento de pesquisa; no capítulo 5 a análise dos resultados e por último as considerações finais acerca do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HOSPITALIDADE

A temática da hospitalidade implica reciprocidade, aproximação, amizade, afetividade, convívio, de acordo com os princípios do anfitrião e do visitante. Gotman diz que “deve ser entendida no seu sentido mais amplo de qualificar as relações sociais entre uma comunidade estabelecida e os ‘estrangeiros’ (ao lugar) que virão visitá-la ou simplesmente descansar” (GOTMAN, 2008, p. 115). O ato de bem acolher traduz uma virtude, o cumprimento de regras de boas maneiras. Em Camargo (2004), vemos que representa “...um conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social e cuja observância não se limita aos usos e costumes das sociedades ditas arcaicas ou primitivas. Continuaram a operar até hoje e se exprimem com toda força nas sociedades contemporâneas”. (CAMARGO, 2004, p. 17). Destaca-se que essas leis são balizadoras para o convívio humano, portanto reforçam a importância dos laços sociais nos aspectos que tangenciam o contexto da hospitalidade.

Pode-se dizer que a ideia de hospitalidade parte da perspectiva de um ato de generosidade, de incondicional acolhimento ao outro, ou seja, pensar sobre essa condição de forma irrestrita (DERRIDA; DUFOURMANTELLE, 2003).

A obrigação única que cada um de nós tem com o outro, e leva a uma hospitalidade pura ou incondicional [...] A hospitalidade pura ou incondicional, a hospitalidade em si, abre-se ou está aberta previamente para alguém que não é esperado nem convidado, para quem quer que chegue como um visitante absolutamente estranho, como um recém-chegado, não identificável e imprevisível, em suma, totalmente outro (DERRIDA; DUFOURMANTELLE, 2003, p. 15).

A boa hospitalidade muito mais do que a oferta de acomodações para descanso, de alimentação para um conhecido ou estrangeiro viajante, representa a oportunidade para a troca de experiências, vivências culturais proporcionadas a partir do período de estadia do hóspede. Camargo (2004) aponta que sobre a hospitalidade, entende-se o estabelecimento de dois eixos de: “[...] tempos/espacos para delimitação do campo de estudo: um eixo cultural, que leva em conta as ações abrangidas pela noção de hospitalidade, e um eixo social, que diz respeito aos modelos de interação social e consequentes instâncias físico-ambientais envolvidas” (CAMARGO, 2004, p. 15). O autor propõe, um entendimento sobre a hospitalidade em tempos e espacos sociais. Na proposta, o tempo representa o exercício das práticas socioculturais, que

se dão pela arte de bem receber (hospedagem, alimentação, entretenimento); o espaço da hospitalidade é categorizado como: doméstica (receber visitantes na vida privada), pública (espaços de livre circulação para moradores locais e visitantes), comercial (prestação de serviços que envolvem o anfitrião e o visitante) e virtual (mediação entre anfitrião e visitante via plataformas digitais).

Na mesma perspectiva, Lashley (2004), reflete sobre a hospitalidade no sentido de que anfitrião e visitante podem mudar de papéis, daí à importância de haver reciprocidade nessa relação.

O entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade sugere, em primeiro lugar, que esta é, fundamentalmente, o relacionamento construído entre anfitrião e hóspede. Para ser eficaz, é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo hospitaleiro por sentimentos de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver a ele, hóspede, enquanto indivíduo (LASHLEY, 2004, p. 21).

Sobre os aspectos referentes a oferta da hospitalidade Lashley (2004) considera três questões: social (temporalidade – contexto histórico, cultural); privado (relação que se estabelece a partir da oferta de hospedagem, alimentação e bebida) e comercial (oferta da hospitalidade como atividade econômica, inclusão de atividades do setor público/privado). “De maneira simples, cada domínio representaria uma característica da atividade da hospitalidade que é independente e, ao mesmo tempo, sobreposta” (LASHLEY, 2015, p. 79).

Na mesma perspectiva de abordagem sobre o tema, Grinover (2007) considera o ato de acolhimento essencial, no momento em que o anfitrião se dispõe a compartilhar o espaço privado e ofertar condições para que o visitante se sinta bem recebido. Segundo o autor, pode-se aumentar “a noção de hospitalidade, englobando a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes, pois ela abrange não somente a acomodação, mas também a alimentação, o conforto e o acolhimento, proporcionando aos visitantes a sensação de bem-estar” (GRINOVER, 2002, p. 26).

Parte-se do princípio de que uma cidade hospitaleira, é também fruto de uma relação saudável com os atores locais. O primeiro contato do viajante ao chegar à um destino é a cidade e toda oferta de produtos e serviços disponibilizados em grau maior ou menor de hospitalidade. Em Grinover (2019) comenta que:

[...] A Cidade é o resultado das condutas e da formação de seus habitantes. A moral e à educação incidem sobre os comportamentos da população. O nível de civilidade, o respeito pelas coisas públicas, a sociabilidade, a tolerância mútua e o respeito pelos outros, traduzem formas de convivência social, gosto e qualidade nas construções, em comportamentos civilizados. A Cidade

pressupõe a distribuição de justiça, a liberdade de ir e vir, a delimitação da propriedade, pois implica o ponto fundamental das relações econômicas e sócias, sendo o respeito à liberdade condição básica da dignidade humana. Nesse sentido, a Cidade é a consagração dos modos de fazer ou produzir e de agir. Ela aponta a necessidade de associação própria dos humanos, que tendem a viver juntos e compartilhar crenças e valores, costumes e comportamentos (GRINOVER, 2019, p. 227).

O tema da hospitalidade, permeia também os aspectos que caracterizam uma cidade e lhe conferem um perfil hospitaleiro; “[...] O estilo ou a fisionomia da Cidade, das casas ou dos prédios revelam a cultura, isto é, os valores, os costumes das pessoas; assim, os traços da vida cotidiana expressam o ânimo, o bem-estar dos cidadãos, [...]” (GRINOVER, 2019, p.227). Inevitavelmente, elementos como sentimento de pertencimento, autoestima, afetividade, vão reforçar a vocação hospitaleira do local, refletindo na motivação dos moradores para o ato de bem acolher os viajantes.

Para que exista hospitalidade, é necessário oferecer acolhimento, ou seja, oferecer tudo que é possível para que o visitante se sinta confortável e bem recebido e tenha à intenção de voltar ao local. Em Baptista (2005) “Aquele que acolhe é também acolhido, porque, na verdade, acaba por receber a hospitalidade que ele próprio oferece” (BAPTISTA, 2005, p. 17). O ato de acolher não pode ser limitado aos aspectos de infraestrutura e adequação dos espaços, e sim, da recepção, do contato entre indivíduos, dos serviços prestados e das atitudes durante a interação, a troca entre as pessoas. Sobre a hospitalidade, Montandon (2003) comenta que não é somente uma situação de interação social, “mas ela pode surgir também como uma forma própria de hominização ou, no mínimo, uma das formas mais essenciais de socialização” (MONTANDON, 2003, p. 132). Essa interação social entre anfitrião e hóspede, possibilita um momento de reconhecimento do outro, uma relação que converge para o desejo de bem acolher e o desejo de ser bem acolhido. Montandon (2003).

De acordo com Grinover (2007, p. 123) “a cidade é, ou não hospitaleira, em função da coexistência de três dimensões fundamentais: a acessibilidade, a legibilidade e a identidade”. A acessibilidade refere-se à disponibilidade de acesso por meios físicos ou virtuais a serviços, espaços públicos, informações, cultura, direito, oportunidades, para todos os grupos de forma igual. (GRINOVER, 2007). Já a legibilidade expressa o processo de comunicação do espaço. Como este é percebido, que mensagem passa, sua qualidade visual, seus signos e como influenciam nessas interpretações, a sinalização, as cores e a arquitetura. E a identidade diz respeito a história do espaço, seu uso atual e futuro, apresenta-se, muitas vezes, através de

símbolos, imagens, ícones e marcos que servem de referência e reconhecimento do local (GRINOVER, 2007).

No quadro 1, destacam-se as categorias estabelecidas por Grinover (2007):

Quadro 1 - Categorias de Grinover

Acessibilidade	Pode ser considerada como a disponibilidade de instalações (levando em conta os limites de capacidade dos equipamentos urbanos) ou de meios físicos, que permitem esse acesso (considerados, ao mesmo tempo, os meios de transportes e o uso do solo), ou, ainda, de acessibilidade socioeconômica (levando em conta a distribuição de renda)(GRINOVER, 2007, p. 135).
Legibilidade	A legibilidade pode ser analisada como as facilidades com que as partes de uma localidade se organizam de forma coerente, para que os espaços, caminhos, entre outras coisas, possam ser reconhecíveis e interpretados num modelo global. Nesse sentido, a análise passa a considerar os ambientes, o visual, a sinalização e as 46 línguas utilizadas no Aeroporto como referência de um local legível para os passageiros e pessoas que o frequentam. (Grinover (2006, p.42).
Identidade	A identidade pode ser pensada como uma articulação entre o local e o global, produzindo, para o turismo, novas identificações locais. Nesse sentido, gravita-se em torno da “tradição” e da “tradução”, principalmente nas 56 localidades que devem se enquadrar no modelo urbano globalizado. (GRINOVER, 2006, p.45).

Fonte: elaborado pela autora (2020) a partir de Grinover (2006, 2007).

A seguir, apresenta-se a relação entre hospitalidade e turismo na percepção de alguns autores que discutem sobre o assunto.

2.3 HOSPITALIDADE E TURISMO

O turismo se apresenta como um fenômeno complexo, que possuem inter-relações com diferentes campos do saber, das ciências sociais as ciências aplicadas, destacam-se estudos acadêmicos.

A matriz do turismo são as pessoas, e a capacidade de circulação das mesmas, como “[...] o turismo envolve deslocamento de pessoas e sua permanência temporária em locais que não são o de sua residência habitual, há uma intrínseca relação entre turismo e hospitalidade”

(CRUZ, 2002, p. 43). A experiência inicia a partir do momento de decisão de viajar do indivíduo. No imaginário deste viajante surgem as expectativas em relação ao destino e seu potencial de hospitalidade acerca da paisagem, dos produtos e serviços que serão encontrados. “Todo turista está sendo de alguma forma, recebido nos lugares. O que diferencia a experiência entre um e outro turista no que se refere à hospitalidade é a forma como se dá o seu acolhimento no destino” (CRUZ, 2002, p. 43). A autora enfatiza que o turista deve experienciar a sensação de sentir-se em casa num lugar que não lhe é comum, e nesse sentido, a atitude do anfitrião é balizadora para o comportamento do convidado (turista). O ato de acolhimento deve ser autêntico, deve transparecer uma intenção genuína de bem receber, a hospitalidade deve ser um direito de todo viajante. Cruz (2002) sinaliza que a hospitalidade turística “[...] significa ter no lugar em que se é estrangeiro a mesma sensação de acolhimento que se tem na própria casa, o que significa, em primeiro plano, segurança, mas também conforto e bem-estar de modo geral” CRUZ (2002, p. 44).

Sobre o tema, Grinover (2006) aponta que,

De modo quase intuitivo o viajante, o turista, o migrante quando chega a uma cidade e percorre os espaços que constroem essa forma urbana, é submetido a um sem-número de percepções, de situações e de processos importantes de informações. Estes lhe são impostos por elementos tangíveis e intangíveis, que o envolvem e o induzem a comportamentos hospitaleiros, ou não, caracterizados num espaço, perante o “status” de “estrangeiro”, “status” esse que tanto pode ser de “inimigo” como de “amigo”, dependendo de sua transformação e do tempo de adaptação ao contexto no qual ele deveria inserir-se (GRINOVER, 2006, p.31).

Quando se fala sobre hospitalidade, imediatamente a ideia de hospedagem, alimentação, conforto, nos vêm à mente, no entanto uma série de outros aspectos podem ser destacados nesse âmbito. Camargo (2008) comenta que “Com o crescimento acelerado das cidades, a hospitalidade urbana vem progressivamente tomando o lugar da hospitalidade doméstica como espaço desejável de inserção na cidade em que se chega” (CAMARGO, 2008, p.28). Por exemplo: a arquitetura das moradias, o mobiliário da cidade, a disposição das informações turísticas (tipologias, layouts, cores), o acesso e qualidade dos equipamentos e serviços turísticos, o receptivo dos atores locais, a autoestima da comunidade em relação a localidade, são alguns dos tantos elementos que espelham a cidade, reforçam e caracterizam um senso de hospitalidade. Para Baptista (2017), hospitalidade é a “ligação respeitosa e afetuosa com o mundo habitado, bem como o espaço de pensar, reatualizar e ampliar as antigas leis e práticas da hospitalidade, num esforço de permanente de reinvenção da cidadania”. Antes de ser entendida como uma qualidade individual, a hospitalidade pode ser compreendida como uma

qualidade social “é um fenômeno que implica uma organização, um ordenamento de lugares coletivos e, portanto, a observação das regras de uso desses lugares”. Grinover (2006, p.31).

Camargo (2019), também aborda a relação de turismo e hospitalidade a partir do contexto do overturismo, dos fluxos turísticos intensos, da superlotação dos lugares, prejudicando o cumprimento em sua plenitude dos ritos básicos de hospitalidade em um determinado lugar.

Desde a emergência do turismo de massa após os anos 1950, as cidades são ávidas dos recursos dos turistas, mas tanto estes como os moradores locais revoltam-se contra todos os excessos decorrentes: de gente, de barulho, de congestionamentos, de alta dos preços. Esses problemas já existem há muito tempo e deram origem aos estudos de impactos negativos do turismo desde os anos 1970. Ocorre que o problema agora chega ao que se pode chamar de limite, de situação insustentável, que traz à tona a turismofobia (CAMARGO, 2019, p.2).

Entende-se que à atividade turística no contexto da hospitalidade, envolve pessoas que habitam um território e viajantes que circulam por esse território. Nesse processo de circulação transitória também ocorrem disputas pelo espaço, muitas vezes trazendo à tona uma relação conflitante, a disposição em bem receber dos moradores locais e a pressão do número elevado de turistas, numa proporção superior a capacidade do local. Nesse prisma, Camargo (2019) traz uma reflexão importante quando se fala sobre a relação entre hospitalidade e turismo:

Somos anfitriões quando estamos em nossa casa e, quando interagimos com outras pessoas (parentes, vizinhos, bem como pessoas conhecidas e estranhos que nos procuram), ou quando, fora de casa, nos locais de trabalho, interagimos com os que procuram a empresa. Somos hóspedes, sempre que saímos de casa e buscamos a hospitalidade de escolas, hospitais, clínicas, repartições públicas, parques, centros comerciais, bancos, bares, restaurantes, dentro da nossa cidade. As pessoas que ali trabalham, nossos anfitriões, nos devem o bem receber e, eventualmente, o bem alimentar e entreter (CAMARGO, 2019, p.4).

Para o exercício da atividade turística, a hospitalidade tem que fazer parte do cotidiano, traduzida nos hábitos, costumes e de acordo com a cultura daquele lugar. Para que um destino apresente hospitalidade turística, é necessária uma articulação do poder público e privado, incentivando a comunidade local a conhecer o seu território em todas as suas dimensões. O conhecimento da história, cultura, tradição, valores da sua localidade, podem ser aspectos determinantes no nível de hospitalidade que o destino turístico vai ofertar aos seus visitantes. Aliado a todas essas questões, o planejamento entre à oferta/demanda dos fluxos turísticos, serão determinantes para a coordenação dos setores social-político-econômico-cultural-ambiental; para e diminuição das tensões cotidianas em um destino turístico.

Ainda em Camargo (2019) vemos que “Num mundo cada vez mais globalizado e numa cultura cada vez mais mundializada, conjuntura assentada como lembram Panosso Netto e Trigo (2009) em três pés—o mercado financeiro, a mídia e o turismo – a associação conceitual entre hospitalidade e turismo é cada vez mais forte” (PANOSSO NETTO; TRIGO, 2009 apud CAMARGO, 2019, p.3). Sem dúvida, o campo para discussões acadêmicas científicas sobre hospitalidade e turismo é profícuo e as perspectivas de estudo são desafiadoras, para melhor compreendermos as inter-relações entre as duas áreas. A seguir, comenta-se os aspectos que tratam do contexto da hospitalidade em aeroportos.

2.4 HOSPITALIDADE EM AEROPORTOS

Como já foi comentado anteriormente, para o exercício do turismo, tem de haver presente o princípio da hospitalidade, o ato do acolhimento, da interação social positiva entre o anfitrião e o visitante. Especificamente sobre hospitalidade em meios de transportes, Milon (2011) foi um dos primeiros autores a discutir essa abordagem, considerando que “É um lugar de acolhimento, mas seu acolhimento para no simples ato de pôr em presença e em comum um espaço público, a saber, um espaço de sociabilidade no qual coexistem diversos protocolos de interação” (MILON, 2011, p. 510).

Do ponto de vista das mudanças que ocorreram ao longo das décadas, na evolução dos transportes no espaço urbano, o autor atenta para um olhar sobre o meio de transporte metrô. Muito mais do que um veículo de deslocamento, tornou-se um lugar de acolhimento, onde se estabelecem regras de hospitalidade, talvez numa perspectiva diferente, mas também um lugar de acolhimento.

Em outros tipos de meios de transporte não é diferente, estações de metrô, estações rodoviárias, aeroportos, entre outros, são espaços de convivência, com intenso fluxo de pessoas, fluxos turísticos, ambientes que também proporcionam construtos da hospitalidade, compreendidos como recepção, alimentação, entretenimento.

Circulem, circulem! Parece dizer este espaço, circulação obrigatória dificilmente conciliável com as regras de hospitalidade ainda que o conjunto da tradição hospitaleira pareça reconhecer que a hospitalidade deve se inscrever num tempo limitado: o hóspede não é nem 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 (MILON, 2011, p. 513).

No aeroporto o anfitrião pode ser considerado comercial, para Lockwood e Jones (2004) a hospitalidade comercial pode ser uma perspectiva de hospitalidade doméstica em maior escala. Um espaço onde são ofertados: climatização, serviços de compra e venda de passagens, traslado, alimentação, farmácias, lojas de souvenirs, câmbio/moeda, segurança, serviços de entretenimento, serviço de informações turísticas, entre outras atividades. Todos os serviços disponibilizados em um aeroporto têm custo financeiro, mas do ponto de vista da gestão, a hospitalidade comercial deveria ser ofertada para todos, tendo como premissa o ato de acolhimento, de bem receber o turista, o viajante.

As práticas da hospitalidade contribuem decisivamente para dar uma configuração antropológica aos chamados não-lugares, potencializando a humanização de espaços de trânsito como estações de trem, aeroportos, hotéis, cafés, centros comerciais, parques, praças públicas e todos os outros territórios onde todos os dias se cruzam, na riqueza da sua diversidade e pluralidade, os destinos individuais. (BAPTISTA, 2002, p.161-162).

A hospitalidade em aeroportos é fundamental do ponto de vista do turismo. O aeroporto é um espaço de circulação, de chegadas e partidas, de intenso fluxo de pessoas, portanto à experiência de hospitalidade nesse local deve proporcionar a melhor percepção de acolhimento para o usuário. A chegada no aeroporto representa o primeiro contato que o viajante tem com as características de hospitalidade que a cidade/destino pode ofertar, as primeiras imagens, as pessoas e serviços acionados serão determinantes para as impressões do viajante. Portanto, entende-se que as categorias propostas por Grinover (2006) de identidade, acessibilidade, legibilidade, são adequadas para analisar um espaço de transporte aéreo e seu potencial do ponto de vista da oferta da hospitalidade.

Um aeroporto é de vital importância para o segmento do turismo na cidade em que está inserido, por ser um equipamento que recebe constantemente viajantes que estão em trânsito e por representar o primeiro contato com uma determinada localidade.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia escolhida foi qualitativa/quantitativa, com revisão bibliográfica e documental. De acordo com Minayo (2001), a pesquisa qualitativa pode ser entendida como a busca por respostas a questões particulares e que não podem ser quantificadas. Esse tipo de pesquisa trabalha “com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 2001, p. 21).

A técnica de pesquisa utilizada, foi a estruturação e aplicação de um questionário online quali/quantitativo, com a utilização da plataforma google forms, sem identificação dos respondentes. A amostra teve a participação de 222 respondentes.

O questionário foi estruturado a partir da revisão bibliográfica e da categorização proposta por Grinover (2006), acessibilidade, elegibilidade, identidade.

A pesquisa foi dividida em cinco fases: Fase 1- Revisão bibliográfica; Fase 2- Estruturação do questionário; Fase 3- Aplicação da entrevista; Fase 4- Visita ao Aeroporto Municipal de Santa Maria, de acordo com as normas e protocolos do COVID-19; Fase 5- Análise das informações obtidas nos resultados da pesquisa e finalização do trabalho.

Na intenção de atingir os objetivos acima citados, foi aplicado um questionário semiestruturado, contendo 4 perguntas de cunho sociodemográficos e, 8 perguntas de múltipla escolha via plataforma Google Forms, realizado entre os dias 21 de dezembro de 2020 a 1º de janeiro de 2021.

Nele, almejou-se aferir a opinião dos respondentes sobre as temáticas abordadas ao longo do trabalho. A tabulação dos dados é apresentada em gráfico de setores cuja exposição dos resultados é a “aplicação de estatística descritiva básica apropriada para identificar informação relevante sobre os fatos e variáveis pesquisados, permitindo cruzar as respostas e verificar hipóteses” (MOREIRA, 2016, p. 33) e preservando-se a identidade dos respondentes que participaram da pesquisa.

Nesse sentido, a proposta do estudo foi analisar a hospitalidade ofertada aos usuários do Aeroporto Municipal de Santa Maria, RS, a partir de uma pesquisa online, tendo como referência o estudo de Grinover (2006) - teórico que discorre sobre a temática da hospitalidade – através das categorias de acessibilidade, legibilidade e identidade. Sobre o objeto da pesquisa, destaca-se que o Aeroporto Municipal de Santa Maria, localiza-se cerca de 11 km do Centro da cidade, foi inaugurado em 1945, a municipalização ocorreu em julho de 2015, cabendo ao município a tomada de decisões em relação aos assuntos que envolvam o aeroporto. Mantém voos comerciais regulares para a capital, Porto Alegre.

Atualmente o Aeroporto está com um projeto de revitalização dos espaços com o intuito de ofertar mais acolhimento, acessibilidade, hospitalidade.

A partir de um contato com a prefeitura de Santa Maria obteve-se algumas informações, como projeto de cook shop, lojas, centro comercial locadora de veículos, esteiras de restituição de bagagem, esteiras de espaço de bagagens, monitores de informativos de vôo, totens de auto check-in, máquinas de refrigerantes, carrinhos de bagagens e outras comodidades que o aeroporto irá oferecer para o frequentador do terminal. A gestão do Aeroporto Municipal de Santa Maria, informou:

Quadro 2 — Dados do aeroporto Municipal de Santa Maria, RS

Voos diários do Aeroporto	Número de pessoas que circulam no Aeroporto	História do Aeroporto	Qual a proposta do novo projeto arquitetônico
-Na aviação regular os voos são em média de 1 por dia, somente com a Azul -Linhas Aéreas. Na aviação Geral, cerca de 45 voos mensal.	-Em média de 70 passageiros por dia; -Cerca de 45 Funcionários trabalham no Aeroporto.	-Em 2015 foi assinado um convenio entre o comando da Aeronáutica, com a Secretaria da Aviação Civil e a Prefeitura Municipal de Santa Maria.	-O novo projeto deverá receber verba da Secretaria da Aviação Civil- SAC, para ampliação do novo terminal de passageiros; -Novos vôos e novas linhas aéreas.

Fonte: elaborado pela autora (2021).

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os participantes responderam um questionário com 4 questões sobre o seu perfil – sexo, faixa etária, nível de escolaridade e renda mensal, apresentadas a seguir em forma de tabela e gráficos. Na sequência os colaboradores responderam a 8 questões de múltipla escolha a respeito do tema deste trabalho – hospitalidade turística -, as respostas seguem a seguir em forma de gráfico com percentagem e na sequência uma análise de cada situação. Participaram desta etapa 222 colaboradores ao todo.

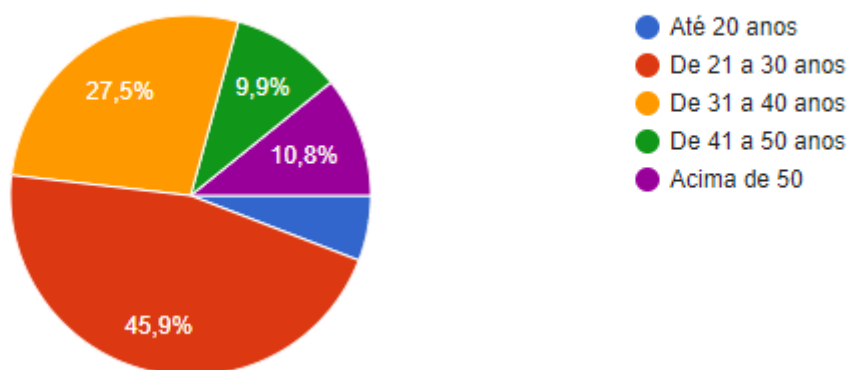
5.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS RESPONDENTES

Tabela 1 – Gênero

Feminino	Masculino	Outros
52,3%	39,6%	8,1%

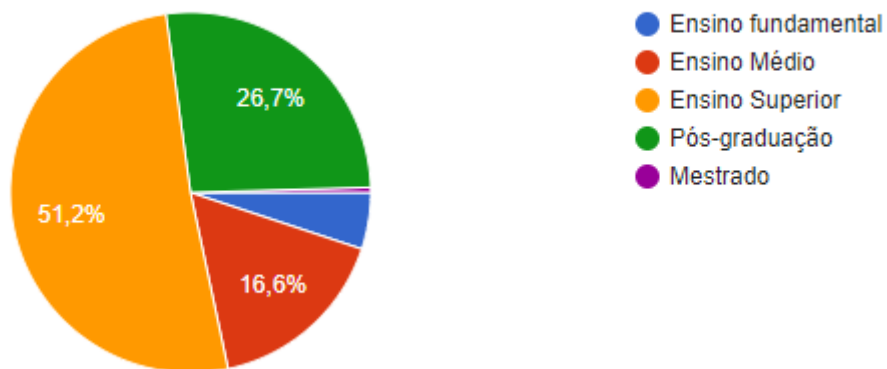
No que se refere ao gênero dos entrevistados, os dados mostram a predominância do gênero feminino sobre o masculino, sendo 52,3% mulheres e 39,6% homens, havendo ainda o registro de outros gêneros, sendo estes quantificados em 8,1%.

Gráfico 1 - Faixa Etária



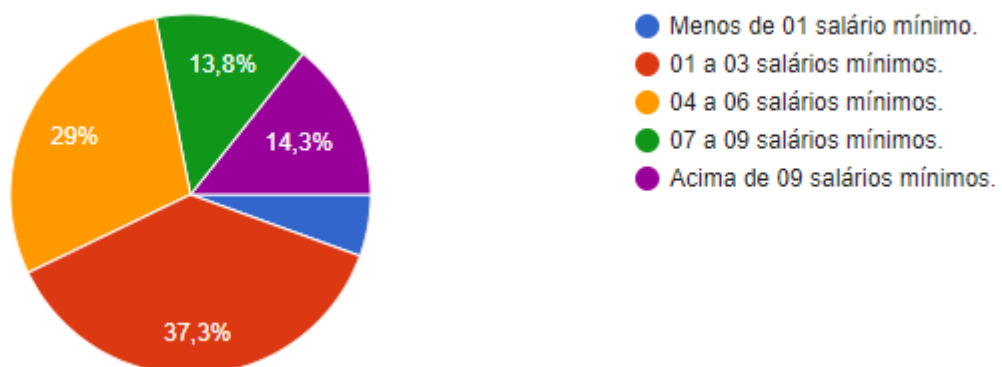
No quesito de idade, há a predominância de jovens e de meia idade, a faixa etária compreendida entre os 21 e 30 anos conta com 45,9% dos respondentes e, a faixa etária compreendida entre 31 a 40 anos compreende 27,5% dos respondentes, as demais faixas etárias compreendem 10,8% e 9,9%, sendo, respectivamente, as faixas etárias que compreendem acima de 50 anos e de 41 a 50 anos.

Gráfico 2 - Nível de Escolaridade



Quanto ao nível de escolaridade, 51,2% possuem nível superior, seguido por 26,7% que possuem pós-graduação, 16,6% com ensino médio e, 5% possuem nível fundamental.

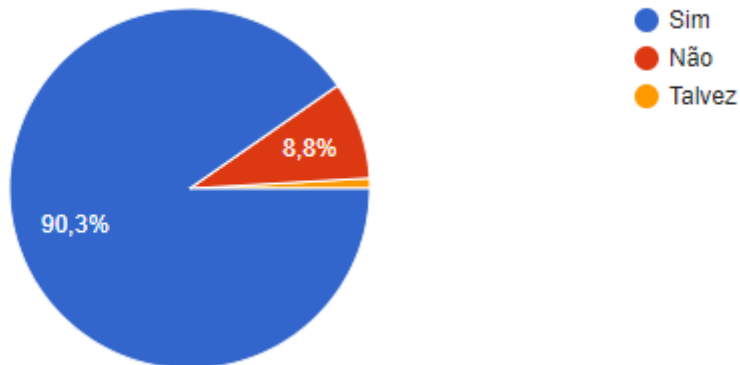
Gráfico 3 - Renda Familiar Mensal



No que tange a renda mensal, a maioria dos respondentes tem como renda familiar mensal entre 1 a 3 salário mínimos (37,3%); seguidos por 29% que possuem renda familiar de

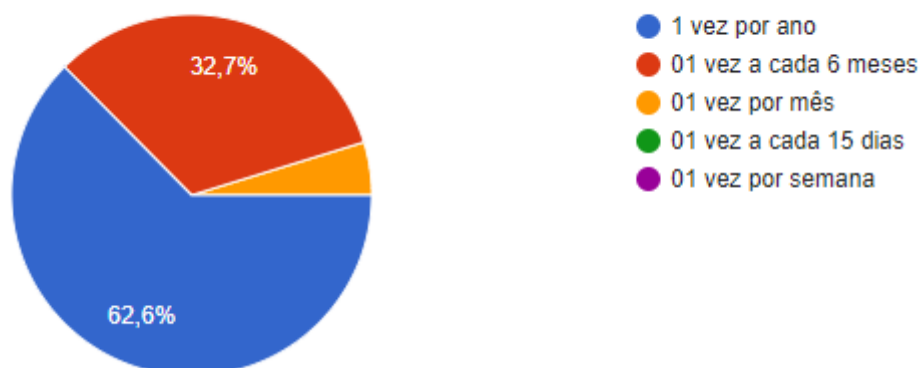
6 a 4 salários; 14,3% possuem renda familiar acima de 9 salários mínimos e, outros 13,8% que possuem renda familiar de 7 a 9 salários mínimos, além de 5,5% dos respondentes que possuem renda familiar menor que um salário mínimo.

Gráfico 4 - Você já frequentou algum Aeroporto?



O gráfico 4 apresenta um panorama referente ao frequentamento de aeroportos pelos 222 respondentes desta pesquisa. Frente a isto, tem-se como resposta que 90,3% já frequentou algum aeroporto frente a 8,8% que não frequentou. Este dado, da maioria já ter frequentado, denota que há procura pelos serviços ofertados em aeroportos, bem como a escolha por viagens aérea.

Gráfico 5 - Com que frequência você viaja de transporte aéreo?



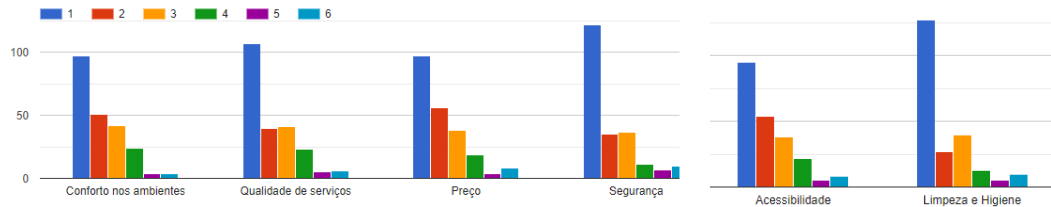
De acordo com Guimarães et al. (2019, p. 4) “o Brasil dispõe do terceiro maior mercado doméstico do mundo em que se refere número de passageiros que são transportados”, isso se

confirma nos dados do Gráfico 5, onde é possível visualizar que 62,6% dos respondentes viaja ao menos uma vez por ano, seguido por 32,7% que viajam 1 vez a cada seis meses e, 4,7% que viajam uma vez por mês. Ademais,

Em janeiro de 2020 foram movimentados 21,1 milhões de passageiros processados nos aeroportos brasileiros, alta de 2,3% em relação a janeiro de 2019. O resultado foi impulsionado pelo mercado doméstico, que apresentou aumento de 3,5% no indicador, ao passo que o mercado internacional registrou queda de 7,4%. Para o período acumulado de 12 meses (fevereiro de 2019 e janeiro de 2020), foi observado aumento de 1,5% na movimentação de passageiros processados em relação aos 12 meses anteriores (fevereiro de 2018 a janeiro de 2019) (BRASIL, 2020).

Estes dados demonstram que o setor aéreo brasileiro tem sido opção na hora de organizar uma viagem, como bem frisam Guimarães et al. (2019), é um transporte rápido e, sempre dispõe de ofertas, se colocando como um forte competidor na escolha do meio de locomoção.

Gráfico 6 – Ranking de pontuação de hospitalidade em aeroportos



O Gráfico 6 pontua, por ranking de pontuação, os itens, que são considerados pelos respondentes, como os mais importantes para a hospitalidade em um aeroporto. Neste gráfico, em específico, foi utilizada a escala de pontuação de 1 a 6, sendo, respectivamente, mais importante e menos importante.

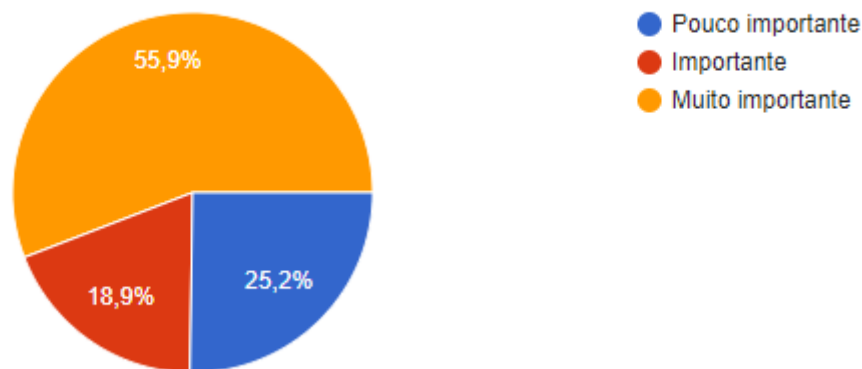
Os respondentes consideram, na sequência, os itens mais importantes: limpeza e higiene, segurança, qualidade nos serviços, conforto nos ambientes, preço e, acessibilidade. Destaca-se que, para poucos respondentes os itens conforto no ambiente, segurança, qualidade no serviço, preço, acessibilidade e limpeza e higiene são tidos como menos importante.

Para tanto, a relação destes itens com a hospitalidade se dá a partir do momento que o turista precisa transitar temporariamente por este espaço, desta forma,

A hospitalidade constitui-se como um fator determinante para os espaços de transitoriedade, pois se torna uma forma de aprimorar a experiência de quem utiliza esses locais. Suscitar o sentimento de estar sendo bem recebido e acolhido é fundamental para melhorar a percepção dos indivíduos sobre esses espaços (TORRES, 2016, p. 16).

Em consonância a fala de Torres (2016) alinha-se o fato de que os respondentes elencam itens como conforto nos ambientes e limpeza e higiene a frente de preço, salientando que nem sempre a oferta é o mais importante.

Gráfico 7 - Importância de medidas de segurança sanitária que devem ser adotadas por um aeroporto no contexto da pandemia em 2020 (Covid-19)



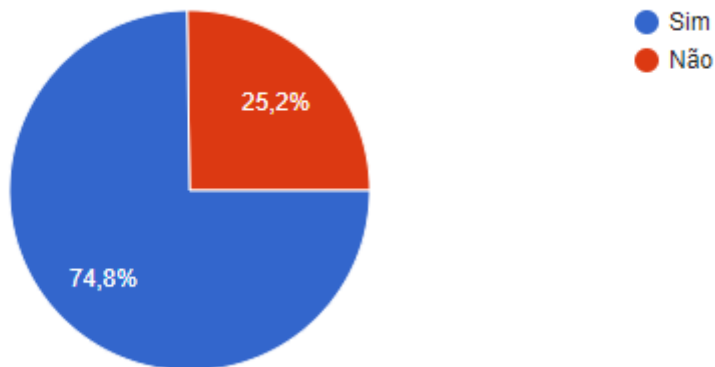
No gráfico 7 os respondentes foram questionados quanto a importância de medidas de segurança sanitária adotadas no contexto da pandemia de Covid-19 que assolou o mundo em 2020. Para a maioria dos respondentes (55,9%) estas medidas são muito importantes frente, a 25,5% que consideram as mesmas como pouco importante e, 18,9% que as classificam como importante.

Cabe salientar que, embora uma parcela dos passageiros considere isto pouco importante, a Anac, desde o início da pandemia no país vem adotando medidas para coibir a proliferação do vírus e, frente a isto editou a cartilha “protocolos sanitários para as operações no setor de aviação civil e período de pandemia”¹. Sendo esta válida para todas as empresas áreas nacionais e aeroportos do território brasileiro.

¹ Disponível em: <https://www.anac.gov.br/coronavirus/veja-tambem/cartilha-para-empresas-aereas-e-aeroportos-sobre-as-medidas-sanitarias>

As perguntas de 8 a 12 correspondem especificamente ao Aeroporto Municipal de Santa Maria – RS e, como é a percepção do público frente a hospitalidade no mesmo.

Gráfico 8 - Você conhece o Aeroporto Municipal de Santa Maria?



No gráfico inferiu-se os respondentes acerca do Aeroporto Municipal de Santa Maria – RS, se estes conheciam o mesmo ou não. Frente a esta prerrogativa, 74,8% informam conhecer o Aeroporto Municipal de Santa Maria – RS contra 25,2% que não o conhecem.

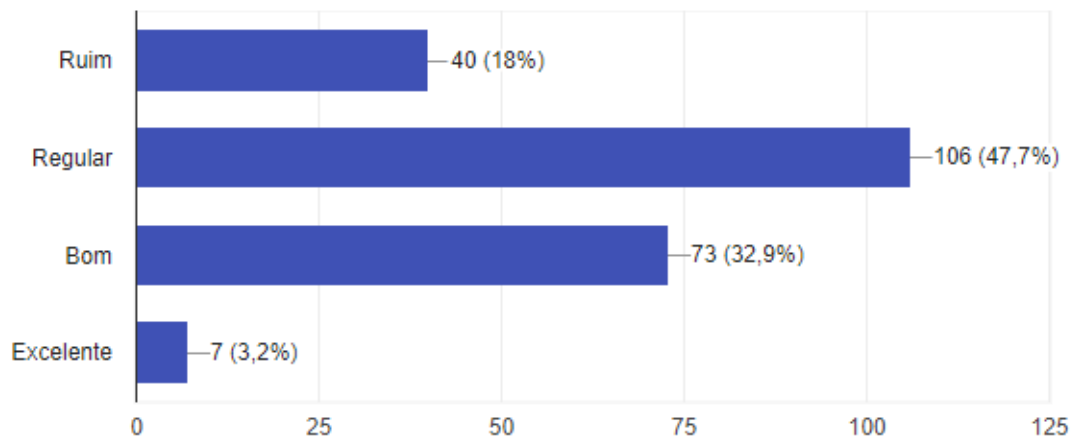
Tabela 2 - Qual o motivo da sua viagem?

Lazer	Eventos	Negócios	Visita a Família	Outros
37,8%	15,8%	13,1%	15,8%	17,5%

A tabela 2 apresenta os motivos de viagem do universo da pesquisa, sendo que, a maioria (37,8%) viaja por lazer, seguido de 17,5% que viajam por outros motivos 15,8% que viajam para eventos e visitar a família e, 13,1% que viajam a negócios. Compreende-se, frente aos 37,8% que viajam por lazer, que este “ torna-se, assim, uma possibilidade de expressão, de significação e também de re-significação de vivências, podendo então se constituir em espaço para o questionamento das contradições existentes em nosso meio sociocultural” (SOUZA, 2010, p. 4).

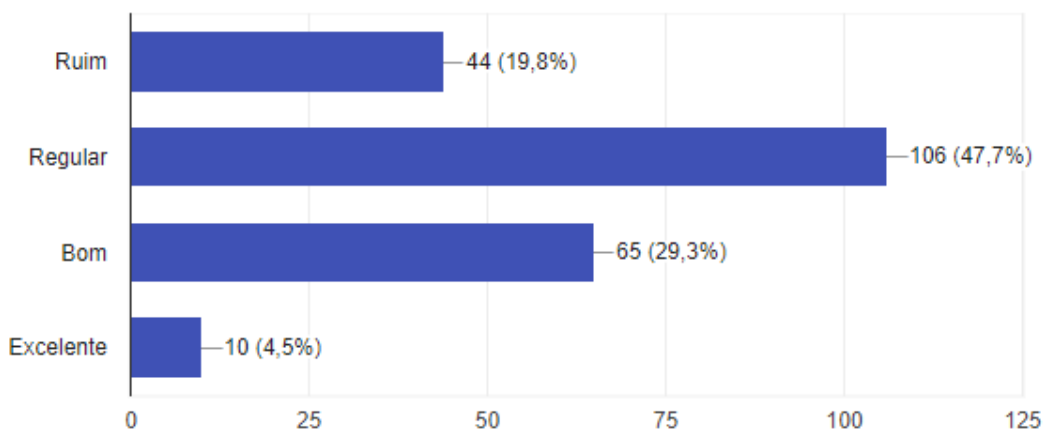
Ademais, destaca-se a segunda maior percentagem ser outros motivos que influenciam a viagem, com isso é possível inferir que há uma gama de turismo bem expressiva e, que as pessoas procuram por isto. Sendo assim, viajar, seja por qual motivo, é algo interessante no universo respondente desta pesquisa

Gráfico 9 - Quanto à Acessibilidade no Aeroporto (instalações físicas):



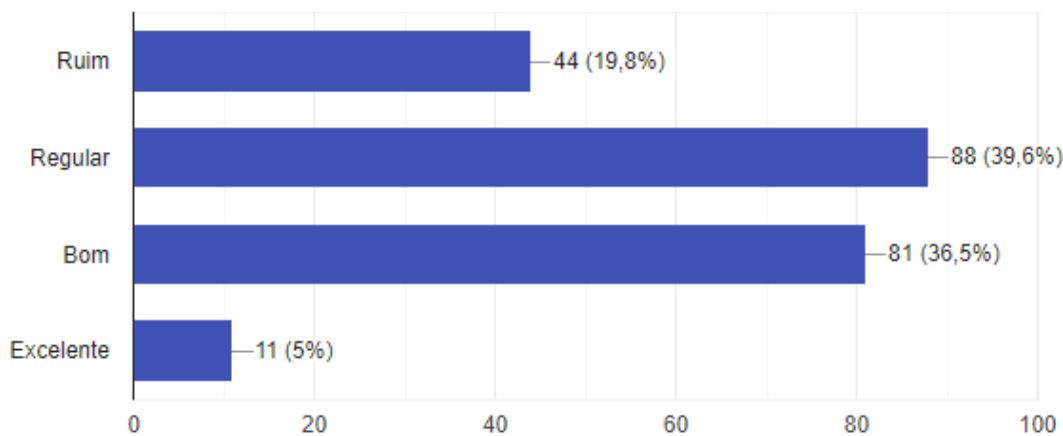
No Gráfico 9, é possível visualizar que 47,7% dos respondentes acham regular as instalações físicas (acessibilidade) do Aeroporto Municipal de Santa Maria. Outros 32,9% consideram positivo, frente a 3,2% que consideram excelente. Contudo, há uma parcela de 18% que a consideram ruim. Pode-se associar isto ao fato de ser um aeroporto que está em reestruturação, que há pouco passou para o poder municipal e, ainda possui melhorias e adaptações a serem realizadas.

Gráfico 10 - Quanto à Identidade do Aeroporto (aspectos relacionados a história, cultura e entretenimento):



No Gráfico 10, infere-se quanto à identidade do Aeroporto, onde 47,7% dos respondentes consideram a mesma regular, seguido por 29,3% que consideram bom, 19,8% que consideram ruim e, 4,5% que consideram excelente, sendo um total de 222 respondentes.

Gráfico 11 - Quanto à Legibilidade do Aeroporto (comunicação visual - informações/sinalização):

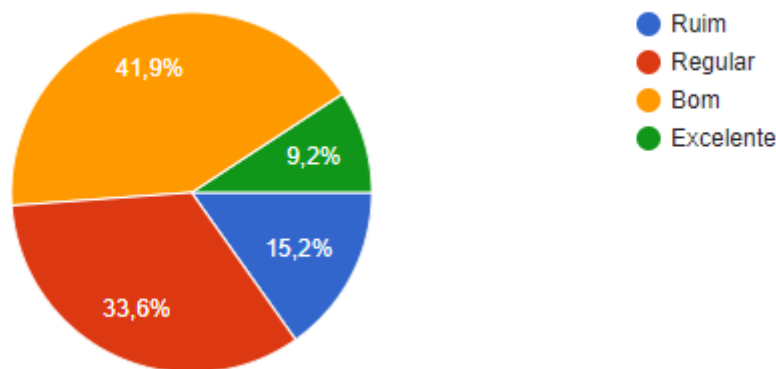


No Gráfico 11, os respondentes foram questionados quanto a legibilidade do Aeroporto, obtendo-se como resposta dos 22 respondentes que a maioria considera este item regular (39,6%), na sequência tem-se 36,5% que a consideram boa frente a 19,8% que consideram ruim e, uma pequena parcela (5%) considera a mesma como excelente.

De um modo geral, as perguntas dos gráficos 9, 10 e 11, apresentam uma quantificação regular do espaço do Aeroporto Municipal de Santa Maria, RS. Não há como especificar os motivos, uma vez que este questionário apresenta apenas perguntas fechadas, contudo, a inferência do gráfico 9 é válida para o 10 e 11 também. O espaço do aeroporto está passando por transformações, foi transferido ao poder municipal em 2015², contudo melhorias sempre são necessárias e, atualizações também, ao passo que o Aeroporto do município está, aos poucos, sofrendo-as.

² <http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/rbs-noticias/videos/t/edicoes/v/aeroporto-de-santa-maria-passa-a-ser-administrado-por-prefeitura/4311407/>

Gráfico 12 - Avaliação da hospitalidade no Aeroporto do município



No gráfico 12 infere-se especificamente quanto a hospitalidade no aeroporto municipal, tendo como resposta majoritária que 41,9% dos respondentes consideram-na boa, seguido por 33,6% que a consideram regular, 15,2% como ruim e 9,2% excelente. Chama a atenção que – somando a percentagem da avaliação regular e ruim – esta ultrapassa os 41,9% que a consideram positiva, ou seja, 48,81%. Pode-se, novamente, inferir que a hospitalidade, dentro dos preceitos de Grinover (2006), está sendo estruturada no aeroporto municipal, uma vez que, o mesmo está passando por um processo de melhorias, com a inserção de lojas e outros itens que fornecerão melhorias a quem transita por ele.

Assim, diante das prerrogativas acima, é compreensível que o Aeroporto Municipal de Santa Maria carece de melhorias, uma vez que,

O turismo é impulsionado por inúmeras motivações pessoais, pois estas suscitam no turista o desejo de viajar. A partir disso, criam-se expectativas e anseios em vivenciar momentos prazerosos no decorrer da viagem. A percepção – positiva ou negativa – desenvolvida pelo turista ao viajar pode influenciar diretamente na imagem do destino e em decorrência dessa questão, considera-se importante que o turista adquira uma boa impressão do lugar visitado e mais do que isso, é fundamental que se inicie no local onde ocorre o primeiro contato com a cidade, sendo no caso de viagens realizadas via transporte aéreo, o aeroporto (TORRES, 2016, p. 10).

Com isso, compreende-se que, apesar do aeroporto ser um espaço transitório, ele precisa ser acolhedor e fornecer ao usuário o mínimo possível de conforto – sendo estes: segurança, comodidade, espaço físico acessível, entre outros – é através disto que se mensura a qualidade e a hospitalidade de um aeroporto.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atividade turística, está intrinsecamente ligada a ideia de circulação de pessoas, a hospitalidade e a utilização de diferentes meios de transporte. A opção pelo modo de deslocamento para um determinado destino turístico já configura o início da experiência, portanto a qualidade dos serviços prestados pelo meio de transporte, o nível de hospitalidade encontrado, vão influenciar nas observações e opiniões do viajante.

Os aeroportos representam um importante espaço de grande circulação de pessoas, que utilizam o transporte aéreo para se deslocar de um destino ao outro. Os aeroportos, em geral, configuram um local que deve ofertar um conjunto de serviços que reflitam um clima hospitaleiro, não só para o turista, como também para outros usuários. O investimento na infraestrutura de um aeroporto, baseada nos preceitos da hospitalidade, do acolhimento, do bem receber, implicam diretamente na percepção dos usuários sobre aquele lugar. Percepção que também vai determinar a opinião do turista, quanto aos aspectos positivos ou negativos sobre a cidade em que o aeroporto está situado.

A partir dessa ideia, este trabalho propôs analisar a hospitalidade ofertada aos usuários do Aeroporto Municipal de Santa Maria. Realizou-se uma adaptação dos estudos sobre hospitalidade em espaços urbanos de Grinover (2006, 2007), para o equipamento aeroporto. Os resultados da pesquisa apontam para a necessidade de uma readequação da infraestrutura ofertada aos usuários, observa-se um grande potencial para o desenvolvimento de ações com ênfase na hospitalidade ofertada no aeroporto.

Espera-se que este trabalho tenha contribuído para futuras discussões no meio acadêmico sobre as questões que envolvem turismo e hospitalidade em aeroportos.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Douglas. “A urbanidade e a qualidade”, em **Arquitextos**, Revista Vitruvius, Andiz, Março 2012.

AUGÉ, Marc. **Não-lugares**: introdução a uma antropologia da supermodernidade. Campinas: Papyrus, 1994.

BAPTISTA, I. Para uma geografia de proximidade humana. **Revista Hospitalidade**, vol.2, nº2, 2005, p.11-22.

BRASIL. Ministério da Infraestrutura. **Conjuntura dos setores aéreos**. Disponível em: <<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/centrais-de-conteudo/conjuntura-setor-aereo-fev-2020-vrs1-0-pdf>> Acesso em: 11 jan. 2021.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, L. O. de L. (org.). **Cultura e consumo**. Estilos de vida na contemporaneidade. São Paulo: SENAC, 2008

CROUCH, T. D. **Asas**: uma história da aviação - das pipas à era espacial. Tradução: Alexandre Martins e Antônio Braga. Rio de Janeiro: Record, 2008.

CRUZ, R. de C. A. da. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, C. M. de M.(Org.). **Hospitalidade**: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002. p. 39-56.

DERRIDA, J.; DUFOURMANTELLE, A. **Da hospitalidade**. (A. Romane, Trad.) São Paulo: Escuta, 2003.

FLEMMING, L. **Um enquadramento sistêmico com características emergentes para a adaptação de terminais de passageiros aeroportuários**. Tese de Doutorado em arquitetura. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2011.

GOTMAN, A. O Turismo e a encenação da hospitalidade. In: BUENO, M. L.; CAMARGO, L. O. de L.(org.). **Cultura e consumo**. Estilos de vida na contemporaneidade. São Paulo: SENAC, 2008.

GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade**. Um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002.

_____. **A hospitalidade urbana:** acessibilidade, legibilidade, identidade. Revista Hospitalidade, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006.

_____. **A hospitalidade, a cidade e o turismo.** São Paulo: Aleph, 2007.

_____. A hospitalidade na perspectiva da cidade contemporânea. In II Colóquio Internacional em Hospitalidade: rostos e lugares de hospitalidade. Porto: Universidade Católica Portuguesa, 2009.

_____. **Nós, a cidade, a hospitalidade.** Caxias do Sul: RS. UCS, Rev Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, nº11, vol.1, pp. 224-234, jan-mar, 2019.

GUIMARÃES, A. K. A. de O. et al. **O transporte aéreo e suas áreas de atuação.** In: IV Colóquio Estadual Multidisciplinar. Disponível em: <
<http://publicacoes.unifimes.edu.br/index.php/coloquio/article/view/839/826>. > Acesso em: 11 ja. 2021.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade:** perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004. p. 1-24.

LASHLEY, C. **Hospitalidade e Hospitabilidade.** Revista Hospitalidade. São Paulo, v XII, n. especial, p. 70-92, mai. 2015.

LOCKWOOD, Andrew; JONES, Peter. Administração das operações de hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (orgs.). Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

LYNCH, K. **A imagem da cidade.** São Paulo: Martins Fontes, 1997.

MONTANDON, A. Hospitalidade Ontem e Hoje. In: DENCKER, A. de F. M.; BUENO, M. S. (Orgs.), **Hospitalidade:** Cenários e Oportunidades. São Paulo, SP: Pioneira, 2003, p.131-143.

MINAYO, Maria C.S. (org.). **Pesquisa Social.** Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

NOLDE, D. M. **A hospitalidade nos aeroportos contemporâneos:** O Aeroporto Internacional Salgado Filho. Trabalho de Graduação em Turismo. PUCRS. FAMECOS. Porto Alegre, 2008.

PANOSSO NETTO, A.; TRIGO, L. G. **Cenários do turismo brasileiro.** São Paulo: Aleph, 2009.

PALHARES, G. L. **Transportes Turísticos.** 2. ed. São Paulo: Aleph, 2003.

SOUZA, R. de. **Lazer e Turismo:** Reflexões Sobre Suas Interfaces. In: Anais do VI Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Disponível em: <
https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/arquivos/11/Lazer%20e%20Turismo%20Reflexoes%20Sobre%20Suas%20Interfaces.pdf> Acesso em: 12 jan. 2021

TORRES, J. C. dos S. **A hospitalidade nos aeroportos:** Aeroporto InternacionaL Tom Jobim. Trabalho de conclusão de curso Graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense. Disponível em: <
<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/4613/1/Jennefer%20Cerqueira%20dos%20Santos%20Torres.pdf>> Acesso em: 11 jan. 2021.

YOUNG, S.; WELLS, A. **Aeroportos:** Planejamento e gestão. Tradução: Ronald Saraiva de Menezes. 6ª edição. Porto Alegre: Bookman, 2014.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Roteiro de pesquisa

Hospitalidade emAeroportos

Este questionário faz parte de uma pesquisa exploratória, e tem por objetivo analisar a hospitalidade em aeroportos, especificamente no Aeroporto Municipal de Santa Maria, RS. Os dados aqui solicitados serão destinados exclusivamente para fins acadêmicos.

Qualquer dúvida entre em [contato:danicerolini12@hotmail.com](mailto:danicerolini12@hotmail.com)

*Obrigatório

1. Sexo:

Marcar apenas uma oval.

- Masculi
 no
 Feminin
 o Outro

2. Faixa Etária:

Marcar apenas uma oval.

- Até 20 anos
 De21 a30anos

- De 31 a 40 anos
- De 41 a 50 anos
- Acima de 50

3. Nível de Escolaridade:

Marcar apenas uma oval.

- Ensino fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior
- Pós-graduação
- _____
Outro:

4. Renda Familiar Mensal:

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 01 salário mínimo.
- 01 a 03 salários mínimos.
- 04 a 06 salários mínimos.
- 07 a 09 salários mínimos. Acima
- de 09 salários mínimos.

Hospitalidade em Aeroportos

5. Você já frequentou algum Aeroporto? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

Talvez

6. Com que frequência você viaja de transporte aéreo?

Marcar apenas uma oval.

- 1 vez por ano
- 01 vez a cada 6 meses
- 01 vez por mês
- 01 vez a cada 15 dias
- 01 vez por semana

7. Enumere de acordo com a sua opinião, quais dos itens abaixo são mais importantes para a hospitalidade de um aeroporto. Utilize escala de 1 (mais importante) a 6 (menos importante):

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5	6
Conforto nos ambientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade de serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança Acessibilidade						
Limpeza e Higiene						

8. No contexto da pandemia em 2020 (Covid-19), qual a sua opinião sobre a importância de medidas de segurança sanitária que devem ser adotadas por um aeroporto:

Marcar apenas uma oval.

- Pouco importante
- importante
- Importante
- Muito importante

Aeroporto Municipal de Santa Maria/RS

9. Você conhece o Aeroporto Municipal de Santa Maria?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

- 10 Quanto à Acessibilidade no Aeroporto (instalações físicas):

Marque todas que se aplicam.

- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelent
e

- 11 Quanto à Identidade do Aeroporto (aspectos relacionados a história, cultura e entretenimento)

Marque todas que se aplicam.

- Ruim
- Regular
-
-

Bom

Excelente

12 Quanto à Legibilidade do Aeroporto (comunicação visual - informações/ sinalização)

Marque todas que se aplicam.

- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente

13 De forma geral, como voce avalia a hospitalidade no aeroporto do município

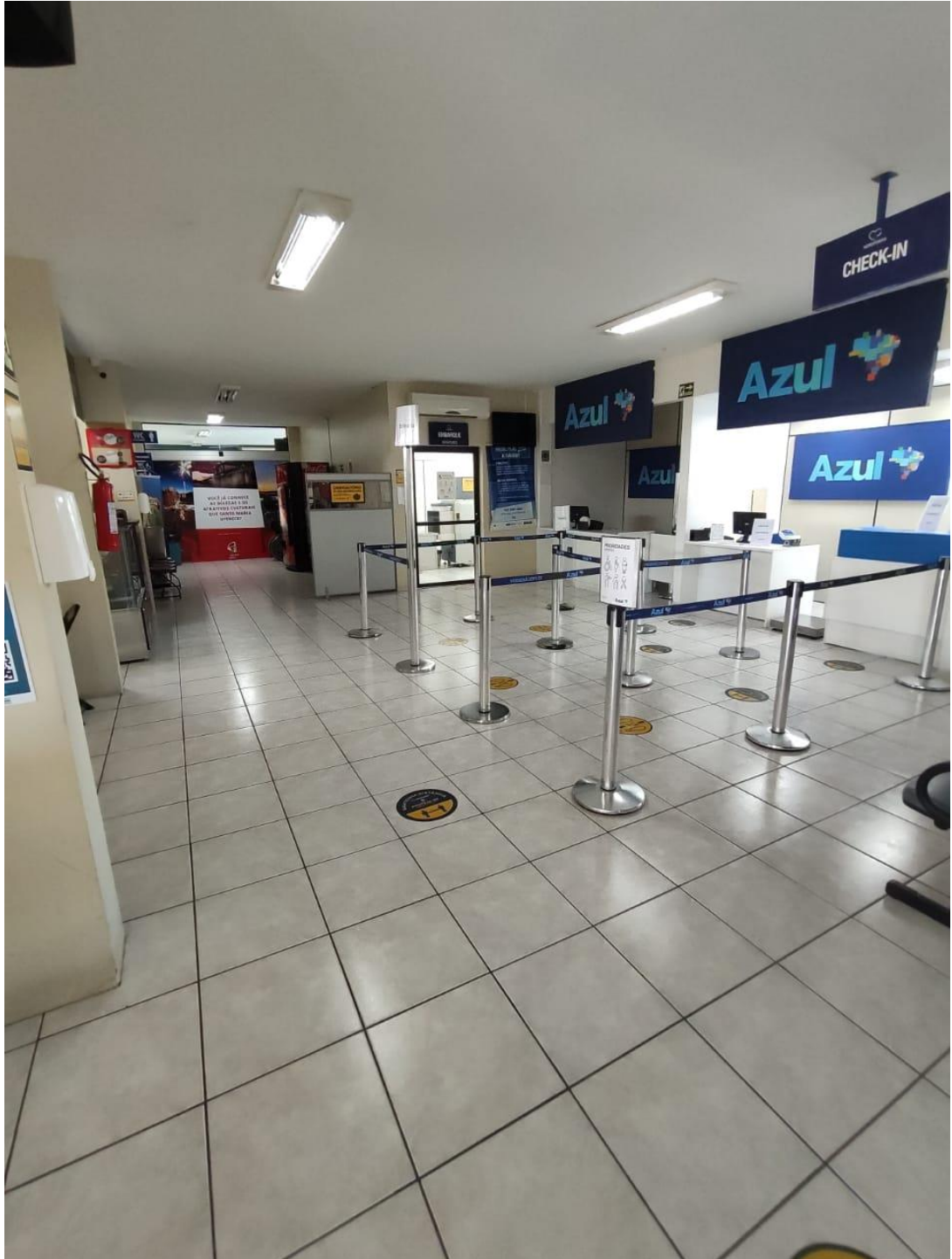
- Ruim
- Regula
- r Bom
- Excele
- nte

15. Comentário sobre hospitalidade em aeroportos (opcional):

APÊNDICE B – Fachada do Aeroporto Municipal de Santa Maria



APÊNDICE C – Saguão do Aeroporto Municipal de Santa Maria



APÊNDICE D - Desembarque do Aeroporto Municipal de Santa Maria



APÊNDICE E – Embarque do Aeroporto Municipal de Santa Maria

