

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL  
CURSO DE TURISMO

DAIANE MUNHOZ NOLDE

**A HOSPITALIDADE NOS AEROPORTOS CONTEMPORÂNEOS:  
O AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO**

Porto Alegre  
2008

DAIANE MUNHOZ NOLDE

**A HOSPITALIDADE NOS AEROPORTOS CONTEMPORÂNEOS:  
O AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Graduação da Faculdade de Turismo da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

**Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr. Susana de Araújo Gastal**

Porto Alegre  
2008

## **AGRADECIMENTOS**

À minha orientadora, Doutora Susana de Araújo Gastal, que me auxiliou na elaboração deste trabalho.

À minha família, que sempre esteve presente; amparando-me nos momentos de estresse e apoiando e incentivando;

A todos que de alguma forma participaram dessa etapa e ajudaram em meu crescimento;

A Deus por me proporcionar vivenciar tudo isso e me dar força para alcançar meus objetivos.

## RESUMO

Estuda-se o Aeroporto Internacional Salgado Filho, de Porto Alegre/RS, em relação a importância da hospitalidade e da interpretação de tal tipo de terminal aéreo como parte indispensável para o Turismo e as localidades. Enquanto locais de grande fluxo de pessoas, os aeroportos inserem-se no contexto da globalização, em que a mobilidade torna-se característica crescente. Considerando que o Turismo é caracterizado pela movimentação, entende-se que os aeroportos se tornam locais de relevância para a atividade, pois são uma das principais portas de entrada de turistas. Então, o trabalho busca analisar o Aeroporto de Porto Alegre a partir da pesquisa etnográfica participante, em que se observam as categorias que apresentam a sua hospitalidade, como a acessibilidade, a legibilidade, a identidade e o acolhimento. Assim, a investigação levanta a necessidade de se entender que a hospitalidade é fator indispensável ao turismo contemporâneo e que o aeroporto em questão apresenta falhas nestes termos.

**Palavras-chave:** Turismo. Hospitalidade. Aeroportos. Aeroporto Salgado Filho. Porto Alegre/RS

## **ABSTRACT**

The dissertation presents the Salgado Filho International Airport about the importance of the hospitality and the interpretation of these terminals as an inseparable part of tourism and the destinations. While places of great flow of people, the Airport falls within the context of globalization, where mobility is a growing feature in societies. Considering that tourism is characterized by movement, it is understood that airports have become places of relevance to the activity because it is one of the main gates of entry for tourists. Then, this study tries to analyze the Airport in Porto Alegre from the ethnographic research participant, which observed the categories such as accessibility, readability, identity and acceptance of the hospitality. Thus, the research raises the need to understand that hospitality is essential factor to contemporary tourism.

**Keywords:** Tourism. Hospitality. Airports. Salgado Filho Airport. Porto Alegre/RS

## LISTA DE IMAGENS

<b>Imagem 1:</b> Microônibus.....	42
<b>Imagem 2:</b> Portas Automáticas no Primeiro Pavimento.....	43
<b>Imagem 3:</b> Escadarias, Elevadores e Escadas Rolantes.....	44
<b>Imagem 4:</b> Passarela .....	45
<b>Imagem 5:</b> Posto de Pagamento de Estacionamento .....	46
<b>Imagem 7:</b> Placa indicando o Câmbio .....	48
<b>Imagem 8:</b> Placa indicando o Câmbio .....	48
<b>Imagem 9:</b> Sinalização.....	49
<b>Imagem 10</b> .....	49
<b>Imagem 11</b> .....	50
<b>Imagem 12</b> .....	50
<b>Imagem 13</b> .....	50
<b>Imagem 14</b> .....	51
<b>Imagem 15:</b> Anúncio Externo.....	52
<b>Imagem 16:</b> Desembarque Internacional.....	52
<b>Imagem 17:</b> Painel de Chegadas.....	54
<b>Imagem 18:</b> Sinalização (via de acesso).....	54
<b>Imagem 19:</b> Sinalização (via de acesso).....	55
<b>Imagem 20:</b> Painel “Ex Orbis” .....	57
<b>Imagem 21:</b> Busto de Salgado Filho.....	58
<b>Imagem 22:</b> Passageiro utilizando um balcão .....	60
<b>Imagem 23:</b> Cadeiras do Desembarque .....	61
<b>Imagem 24:</b> Poltronas do Primeiro Pavimento.....	61
<b>Imagem 25:</b> Espaço de Descanso .....	61
<b>Imagem 26:</b> Praça de Alimentação .....	63
<b>Imagem 27:</b> Serviço de Atenção ao Turista.....	64
<b>Imagem 28:</b> Posto de Informações Turísticas.....	64
<b>Imagem 29:</b> Espaço com Televisão .....	65
<b>Imagem 30:</b> Terraço.....	65
<b>Imagem 31:</b> Cinemas .....	66
<b>Imagem 32:</b> Massagem (terceiro pavimento) .....	67

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2</b>	<b>O MUNDO CONTEMPORÂNEO E O TURISMO</b> .....	9
2.1	A MOBILIDADE NO TURISMO .....	12
2.2	HOSPITALIDADE COMO QUESTÃO CONTEMPORÂNEA .....	14
2.3	OS AEROPORTOS.....	20
<b>3</b>	<b>CONSTRUINDO A PESQUISA</b> .....	25
3.1	METODOLOGIA.....	27
3.2	TÉCNICAS.....	28
<b>4</b>	<b>O AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO</b> .....	33
4.1	HISTÓRICO.....	33
4.2	ESTRUTURA FÍSICA.....	38
4.3	A HOSPITALIDADE .....	40
4.3.1	<b>Acessibilidade</b> .....	40
4.3.2	<b>Legibilidade</b> .....	45
4.3.3	<b>Identidade</b> .....	55
4.3.4	<b>Acolhimento</b> .....	59
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	68
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	71

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo apresentar a hospitalidade não apenas como um adjetivo, mas como aspecto fundamental dentro da área do Turismo. Para o estudo, o conceito de hospitalidade será abordado através da investigação do Aeroporto de Porto Alegre, o Salgado Filho, que serve como modelo para a análise de caso.

Entende-se que a atividade turística é caracterizada pela movimentação de pessoas e, conseqüentemente, pela troca entre elas e o meio onde se dá a interação, ou seja, a relação entre os seres e os espaços de deslocamento. Dessa forma, pode-se afirmar que a hospitalidade, entendida como o bem receber, é uma forma de qualificar os serviços, os espaços e os indivíduos envolvidos no fenômeno turístico.

A partir do resgate teórico, que engloba o Turismo no mundo contemporâneo, é possível considerar que o fenômeno é crescente na sociedade, sendo que esta se apresenta em um momento globalizado, em que as relações se expandem a nível mundial. Sendo assim, a escolha do tema é relevante como assunto atual e que trabalha com as transformações do mundo em que se vive e das suas conseqüências para o turismo. Após a compreensão das causas da globalização em relação ao Turismo, levantam-se as questões da mobilidade e dos locais de fluxo de pessoas como importantes de serem analisadas. Observando que a área do Turismo se relaciona diretamente com as áreas de transporte, prestação de serviços e a troca entre os seres e as localidades, a pesquisa busca estudar o Aeroporto Internacional de Porto Alegre a partir de algumas categorias tais como a acessibilidade, a legibilidade, a identidade e o acolhimento, para com elas compreender a hospitalidade, se presente ou não, no local.

Além de entender a relação entre Turismo e hospitalidade, o estudo busca analisar os aeroportos como locais de fluxo e entrada de turistas, o que os torna locais de recepção, ou seja, onde ocorre o primeiro contato entre visitante e lugar visitado. Mostra-se, então, que os aeroportos não seriam apenas locais de passagem, e sim, que englobam uma rede de relações com seus usuários, o que traz a relevância de se fazerem agradáveis e planejados para bem receber seus públicos. Assim, analisa-se neste trabalho, a hospitalidade a partir de quatro categorias essenciais para sua construção, a acessibilidade, a legibilidade, a identidade e o acolhimento. Com base nas categorias propostas e outros exemplos de aeroportos que servem de modelo como locais hospitaleiros, como o caso do Aeroporto de Londres e de Hong Kong, é possível construir os princípios para se interpretar o Salgado Filho como um local adequado para prover hospitalidade aos seus freqüentadores.

No caso deste estudo, pode-se afirmar que foi gratificante realizar a pesquisa no Aeroporto Salgado Filho, observando o cotidiano do local e as principais necessidades de seus usuários. Através do embasamento e análises do conteúdo teórico, foi possível entender a importância da hospitalidade em locais de grande movimentação de pessoas, como os aeroportos atuais. Trata-se, então, de um tema significativo para os profissionais da área, pois os complexos aeroportuários são indispensáveis ao turismo, tanto como parte da rede de transporte como para fornecer serviços aos passageiros e residentes. Destarte, os aeroportos contemporâneos representam pontos de sustentação ao Turismo, na medida em que, como locais de recepção, devem realizar os desejos, necessidades e carências de seus frequentadores, merecendo ser entendido com seriedade e respeito. Não se finaliza, no entanto, as questões abordadas neste estudo, mas deixa-se a oportunidade de se analisar, futuramente, um novo Terminal de passageiros do Aeroporto Salgado Filho, ou, talvez, os novos aeroportos que surgirão com as mudanças na tecnologia e no modelo de vida das sociedades.

Pretende-se, portanto, levantar todo o histórico do Aeroporto, bem como sua função para a cidade e para o turismo, pois, como parte atuante na cidade, é um espaço de vivência e memória para os estranhos e os habitantes da capital. Através das bases bibliográficas em conjunto com a etnografia, realiza-se a pesquisa visando entender como se dá a hospitalidade em locais de grande mobilidade de pessoas, sendo que os aeroportos se inserem nesse contexto. Logo, busca-se construir a noção de como devem ser os aeroportos, dado a sua importância, que devem oferecer hospitalidade a todos, principalmente por se tratarem de elementos intrínsecos ao turismo.

## 2 O MUNDO CONTEMPORÂNEO E O TURISMO

O mundo passa por diversas e velozes transformações, e, um dos fatores que possibilita entender a maneira como se vive atualmente, é a globalização. Vive-se no estilo de vida do instante, da rotina, do barulho, do trabalho incessante, em que quase se extinguem as oportunidades de lazer, quando essas já não se tornam parte da monotonia diária. Assim, percebe-se que o turismo se tornou uma realidade global contemporânea e pode ser compreendido, como a possibilidade de conhecimento, deslocamentos, lazer e convite à convivência entre as pessoas. Nesse sentido, em que o Turismo se faz como necessidade, Krippendorf (2003, p. 36) afirma: “O lazer e, sobretudo, as viagens pintam manchas coloridas na tela cinzenta da nossa existência. Elas devem reconstituir, recriar o homem, curar e sustentar seu corpo e a alma, proporcionar uma fonte de forças vitais e trazer um sentido à vida”.

O Turismo vem a ser uma atividade cada vez mais procurada, sendo que disponibiliza uma ampla e diversificada amostra de destinos que vêm acompanhados das mais diversas opções de lazer e seus diferenciais. Os países abriram suas portas para receber turistas de todos continentes, proporcionando um momento de interação a nível mundial. Pode-se entender o turismo como fenômeno social, sendo que “é movimento de pessoas, é um fenômeno que envolve, antes de mais nada, gente. É um ramo das ciências sociais e não das ciências econômicas, e transcende a esfera das meras relações da balança comercial.” (BARRETTO *in* LEMOS, 2001, p. 2).

É uma atividade humana intencional que serve como meio de comunicação e como elo de interação entre povos, tanto dentro de um mesmo país, como fora dos limites geográficos dos países, envolve o deslocamento temporário de pessoas à outra região, país ou continente, visando a satisfação de necessidades outras que não o exercício de uma função remunerada. (WAHAB, 1977, apud GASTAL, 2003, p. 24).

Assim, segundo Barretto (*in* LEMOS, 2001), o Turismo permite aos indivíduos se distanciarem de seu meio e cotidiano e, como uma forma de lazer, é uma necessidade para o bem-estar do ser humano. O turismo tem sua base no deslocamento e sendo uma relação sociocultural e econômica, ele possibilita incentivar a comunicação e a convivência, pois conforme trata Oliveira (2005, p. 36):

Dá-se o nome de turismo à atividade humana que é capaz de produzir resultados de caráter econômico financeiro, político, social e cultural produzidos numa localidade, decorrentes do relacionamento entre visitantes com os locais visitados durante a

presença temporária de pessoas que se deslocam de seu local habitual de residência para outros, de forma espontânea e sem fins lucrativos.

A compreensão do Turismo como uma atividade de relacionamento humano, trás a necessidade de entendê-lo como um elo de interação e uma forma de satisfazer as necessidades dos indivíduos. Nesse sentido, o turismo pode ser entendido como uma atividade de grande valor para a situação em que se vive atualmente, ou seja, no momento da globalização, em que a comunicação transcende territórios e a tecnologia transforma valores e relações das sociedades. A globalização é um fenômeno que possibilitou aprofundar a integração econômica, social, política, cultural e espacial dos diversos países, numa era em que a informação é transmitida a nível global e a tecnologia encurta distâncias e redimensiona o tempo.

O turismo abrange o mundo inteiro pois, a partir do processo de globalização das economias e da cultura, assim como da melhora nos meios de comunicação e transporte, são poucos os lugares que não recebem a visita de turistas. Do mesmo modo, abrange todas as camadas e grupos sociais não porque todos possam, algum dia, ser turistas – uma possível interpretação inicial dessa afirmação –, mas porque tal fenômeno atinge, de alguma maneira, também aqueles que não o praticam. (SERRANO, 2000, p. 18).

Os indivíduos, segundo Avighi (*in* LAGE, 2004, p. 170), a partir de seus interesses e buscas e, de acordo com o momento em que vivem, com as promessas e problemas de seu tempo, tornam-se freqüentes viajantes. No mundo contemporâneo que é caracterizado pela Aldeia Global, o Turismo passou a ampliar seu papel junto do tempo livre do ser humano, o que implicou na movimentação constante de pessoas pelos diversos lugares do planeta. Através da mídia relacionada à internet e à televisão, junto dos outros meios de comunicação, as pessoas podem receber informação em tempo real, que ocorre em qualquer parte do globo, no caso do turismo, ocorre a acessibilidade aos diversos destinos por meio de mensagens e informações, imagens transmitidas *on line*.

O mundo globalizado apresenta uma imagem complexa e cambiante do universo do turismo, centrada numa temática relativamente nova, dando destaque ao meio ambiente, às etnias e a outras questões típicas de nossa contemporaneidade. A profusa programação sobre turismo, principalmente nos meios eletrônicos, cria uma representação globalizada de locais e de culturas e convida a visitá-los. (AVIGHI *in* LAGE, 2004, p. 170).

É possível afirmar que, não só em relação às mudanças globais e os avanços tecnológicos, o campo do turismo exige uma abordagem a cerca das mudanças que vem sofrendo. Há alguns anos, o turismo era uma atividade restrita a algumas pessoas privilegiadas que possuíam maior poder aquisitivo. Atualmente, torna-se uma atividade cada vez mais

procurada e acessível, inclusive aos que possuem menos poder aquisitivo. A diversidade de pacotes, agências de viagens e as diferentes possibilidades de destino auxiliaram a popularização do Turismo, que se trata de um dos fenômenos sociais contemporâneos.

Sendo assim, o processo de globalização, de certa forma, incentiva o turismo, o que representa a constante movimentação de pessoas por todo o mundo. O desenvolvimento do turismo, então, passa a significar a troca, a possibilidade de interação a nível social, econômico, cultural, histórico, entre outros. A atividade turística abrange e está relacionada a diversas áreas do conhecimento, em que é relevante a ligação com a comunicação e os campos da sociologia e antropologia, retomando a atividade, sobretudo, como fenômeno social.

O Turismo é um fenômeno social, que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural. (LA TORRE *apud* MOESCH, 2000, p. 12).

É possível considerar que o viajante deseja experiências, quer vivenciar situações que se tornem acontecimentos inesquecíveis e que superem suas expectativas, cativando-os em um nível emocional e causando-lhes sensações novas, prazeres e emoções diferentes. Estando o mundo cada vez mais interligado e interagindo, o turismo vem a ser um fenômeno crescente, pois nele existe a possibilidade de se satisfazer necessidades que as pessoas não conseguem satisfazer diariamente. Deve-se considerar que o Turismo envolve um conjunto de atividades do setor terciário, ou seja, de serviços, que tornam o seu caráter intangível, em que o centro da atenção é o ser humano e isso vem se tornando cada vez mais uma necessidade para os indivíduos. Segundo Lemos (2001, p. 24) o setor turístico envolve uma cadeia de atividades, algumas tipicamente voltadas aos turistas, como a venda de passagens aéreas, estadas em hotéis, alugueis de carro, city tour, entre outras que, além dessas, podem ser desfrutadas pelos turistas, mas que se destinam aos habitantes, entre elas serviços como transporte público, saúde, alimentação, etc. A partir do contexto de que o Turismo agrega valores e imaginários, a qualidade nos serviços e o diferencial são fatores que envolvem o turismo e acarretam novas exigências para o momento atual.

A sociedade globalizada atual, caracterizada por uma interdependência cada vez maior, evoca tensões antagônicas que pressionam em direções opostas: por um lado, a tendência à homogeneização em nível nacional e mundial; por outro, a busca de uma condição comunitária particular, de raízes, que para alguns só pode existir se forem reforçadas as identidades locais e regionais. (TRIGO, 2005, p. 143)

A época globalizada, da tecnologia, comunicação e informação que se vive torna cambiante a forma como o consumidor percebe os produtos e serviços, da mesma forma, ocorre com o turismo em relação às necessidades dos viajantes. Assim, não só por razões turísticas as pessoas viajam e se deslocam pelos lugares, mas também por razões de litígios (refugiados), econômicas e políticas (exilados), religiosas (peregrinos) e profissionais, existindo uma ampliação dos deslocamentos humanos pelo mundo (GASTAL 2005). Os indivíduos se movem por diversos fatores, levando a diferentes motivadores para as viagens.

A procura por atrativos, pelo diferencial dos serviços e da qualidade são os sinônimos do Turismo contemporâneo, ou seja, nas viagens por razões de lazer. As pessoas viajam buscando diferenciais, atrativos e particularidades dos destinos e porque são motivadas a visitar locais que transmitem a segurança, a funcionalidade, o conforto e a agradabilidade. Nesse aspecto, o produto turístico se torna um conjunto de todos os bens, serviços, mensagens, lugares e imagens que se pode usufruir como turista.

As pessoas optam por um espaço turístico a partir de vários fatores, mas, quase sempre, ligados a questões econômicas, às características do local de destino, aos estímulos promocionais, à confiança que atribuem ao espaço turístico que está sendo almejado e ao imaginário simbólico social que tal espaço pode representar no contexto temporal. (GASTAL et al. , 2003, p. 44)

O turismo contemporâneo é caracterizado pela tendência crescente a segmentação, sendo que vem se aperfeiçoando e se adequando às necessidades do turista globalizado. Logo, pode-se afirmar que o Turismo como um fenômeno contemporâneo, é diretamente influenciado pelas diversas questões econômicas, políticas e sociais do mundo, entre elas, a globalização. Além das tecnologias que facilitam e diminuem as distâncias e da velocidade da comunicação e da informação, todo o processo globalizado envolve fatores que interagem com o fenômeno turístico, levando ao aumento do deslocamento de pessoas ao redor do planeta.

## 2.1 A MOBILIDADE NO TURISMO

O Turismo numa época pós-moderna desenvolve-se em um mundo interligado, que tem o tempo caracterizado pela simultaneidade e as férias relacionadas ao movimento e à atividade, sendo as viagens a principal busca. Vive-se na era da substituição dos valores, na qual a preferência deixa de ser pela quantidade e a produção em série e passa a ser pelo

exclusivo, a qualidade, sendo que, no turismo, ocorre a chamada segmentação. As pessoas são motivadas ao consumo através dos meios de comunicação e cada vez mais se busca o Turismo segmentado, que trabalha com as diversas atividades e tipos de indivíduos.

A necessidade do deslocamento, seja pela busca por alimentos, seja para transportar informações, cargas, ou pessoas, faz parte da história do ser humano. Somente a partir das primeiras transformações tecnológicas é que foi possível desenvolver e acelerar os deslocamentos com o auxílio dos meios de transporte, da abertura de estradas, da construção de ferrovias, entre outras coisas. Sendo o Turismo caracterizado pelo movimento, é essencial relacioná-lo ao desenvolvimento dos transportes, pois foi o que possibilitou atravessar continentes em poucas horas ou, até mesmo, fazer viagens simples como ir a uma praia nas vizinhanças. Pode-se afirmar que, com o surgimento de novos meios de transporte, da maior velocidade e menor tempo de viagem, da segurança e da maior comodidade, a prática do Turismo foi facilitada e se tornou uma atividade crescente até os dias de hoje.

Seja pela busca pelo lazer, por trabalho, pelo contato com diferentes culturas, seja por um ambiente mais natural, longe dos grandes centros urbanos, as pessoas se movimentam cada vez mais e desejam viajar. Com a facilidade de transporte, o acesso a informação e o poder de compra da população, a viagem no Turismo foi, ao longo do tempo, se tornando um dos fenômenos mais crescentes do novo século, em que o movimento constante para novos territórios e o consumo da singularidade alheia são as principais características do fluxo turístico mundial. Com a facilidade do transporte aéreo, que se tornou economicamente viável para os indivíduos – pelas opções de pagamento e os valores de concorrência – foi possível às pessoas visitarem mais lugares, em menos tempo, viajando mais vezes durante o ano, ou seja, se deslocando mais e impulsionando o turismo. Nesse sentido, a população passou a viajar mais, principalmente via transporte aéreo, possibilitando, então, uma maior agilidade no turismo, reduzindo o tempo de viagem e, inclusive, proporcionando maior acessibilidade ao destino final.

Percebe-se que a mobilidade no Turismo vem a ser um fator determinante na atualidade, pois as pessoas viajam e deslocam-se ou por necessidade ou por busca. A atividade turística pode, então, ser considerada de extrema relevância para o momento em que se vive, sendo que combinada com a sustentabilidade e os fatores que qualificam o processo, como a comunicação e hospitalidade, tornam seu papel na sociedade ainda mais importante.

O mundo está cada vez mais global e intercultural, e essa é uma das particularidades mais reconhecidas dentre os aspectos sociais que a prática de turismo abarca e que lhe dota, em grande medida, de uma de suas qualidades proeminentes. Ao levar em conta que a parte consumidora se movimenta ao local onde se produz o serviço

turístico, sabe-se que o entorno no qual o turismo se desenvolve será definido tanto pelo contexto econômico, político e social de onde se presta o serviço como também pelo de onde se origina a viagem, com as diferenças e particularidades concomitantes das duas partes que entram em contato intercultural: os anfitriões e os hóspedes. (TRIGO, 2005, p. 142).

Logo, o desenvolvimento dos meios de transporte acarretou transformações relevantes ao Turismo, como o aumento considerável do fluxo de turistas e a facilidade de chegar-se a qualquer parte do mundo. A relação da globalização com essa movimentação é essencial para se entender que cada vez mais os indivíduos buscam viajar e, agregado à viagem, esperam e desejam ter bons serviços, serem bem recebidos e acolhidos desde o momento do embarque. Pode-se considerar que o turismo passou a ser uma característica das sociedades contemporâneas, já que engloba o consumo de discursos, falas, serviços, acolhimento, imagens, mensagens, informação, além dos próprios atrativos, naturais, culturais, entre outros. Nesse sentido, o produto turístico contemporâneo vem a ser determinado mais pela qualidade do que pela quantidade e, assim, passa-se a valorizar cada vez mais a hospitalidade nesse contexto.

## 2.2 HOSPITALIDADE COMO QUESTÃO CONTEMPORÂNEA

Vive-se no momento da comunicação, em que existe a movimentação e interação entre os diversos tipos de serviços, seja de transporte, lazer, entretenimento, as pessoas vão à busca de estímulos e necessidades, sendo que o acolhimento se torna um aspecto relevante ao se tratar do desfrute turístico. Compreender as diversas relações que ocorrem entre os objetos do turismo e suas influências é imprescindível para se analisar as possíveis causas e inter-relações na comunicação e hospitalidade entre turistas e comunidade receptora nesses deslocamentos.

O Turismo é uma atividade que agrega imaginários, permitindo realizar os sonhos e as necessidades dos indivíduos. No momento globalizado em que se vive, a atividade turística se torna inseparável da condição do bem servir e receber. A partir do entendimento do Turismo como uma maneira de interação e relacionamento, cabe citá-lo como uma atividade comunicacional. A comunicação pode ser associada com a troca de idéias, o partilhar, tornar comum, trocar opiniões, sendo que, a partir de sua essência comunicativa, o Turismo se torna uma forma de troca de mensagens, interação, recebimento de novas informações, entre outras

coisas. O comunicar é uma necessidade do ser humano que permeia todos os momentos de sua vida e todos os locais por onde passa, inclusive na atividade turística, em que se pode levantar o aspecto da hospitalidade. De acordo com Camargo (2004), a origem da hospitalidade surge, pois, não de alguém que convida, mas de pessoas que necessitam de abrigo e buscam calor humano ao receber o estranho. Sobre esse aspecto, a expectativa de resgate do calor humano ao receber o outro retoma o entendimento da ética e da dádiva da hospitalidade.

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. 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. (DIAS, 2002, p. 43)

Pensar no Turismo como elemento da atividade comunicacional trás a importância da hospitalidade nesse contexto, pois a partir da comunicação, na hospitalidade ocorrem interações diversas, por meio de sinais, símbolos, idéias, palavras, experiências e emoções. No Turismo, ocorre o encontro, a interação e aproximação dos seres, sendo que a hospitalidade promove como se dará esse encontro e o acolhimento entre visitante e visitado.

A Hospitalidade é, portanto, uma relação espacializada entre dois atores: aquele que recebe e aquele que é recebido, ela se refere à relação entre um, ou mais hóspedes, e uma instituição, uma organização social, isto é, uma organização integrada em um sistema que pode ser institucional, público ou privado, ou familiar. (GRINOVER, 2006, p. 31).

Para que exista hospitalidade, então, é necessário oferecer acolhimento, ou seja, oferecer tudo que é possível para que o visitante sinta-se confortável e bem recebido. O ato de acolher não pode ser limitado aos aspectos de infra-estrutura e adequação dos espaços, e sim, da recepção, do contato entre indivíduos, dos serviços prestados e das atitudes durante a interação, a troca entre os seres. De acordo com Plentz (2007) o acolhimento estabelece-se além da relação turista (consumidor) e serviços prestados, é antes disso, uma relação de aceitação, entendendo o outro em suas diferenças e, ainda, ser capaz de tratá-lo como alguém próximo, um irmão ou amigo. Dessa forma, o acolhimento se faz desde a chegada do turista no local de destino, em que a prestação de serviços, assim como todo tipo de atendimento e de relacionamento com a comunidade tornam-se elementos indispensáveis ao ato da acolhida de uma localidade. Seja em postos de informações turísticas, seja no próprio hotel, na infra-estrutura local, na atitude dos residentes e até o atendimento diferencial, como a disponibilidade de outros serviços, como de entretenimento e lazer, o ato de acolher é uma

busca ou até uma preocupação de receber o estranho num ambiente em que ele possa se sentir confortável, diminuindo as barreiras da estranheza e do medo. Assim, as emoções e sentimentos do visitante em relação ao local visitado estão além do que se propõe na compra de uma viagem, sendo que engloba, toda a empatia local, a demonstração de benquerença e confiança, a receptividade de tudo e todos.

Não se pode perder a noção de que o ser humano torna-se frágil perante o desconhecido, necessitando ainda mais de acolhimento, e que as situações exemplificadas relatam a marca da solidariedade humana, e isso tudo não está previsto ao “pacote turístico” comprado. (PLENTZ, 2007, p. 110)

Sendo assim, conforme trata Grinover (2006, p. 29) a hospitalidade supõe a acolhida, é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal. Acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço, nesse sentido, a cidade deixa de ser um conceito geográfico, para transformar-se em um símbolo complexo e inesgotável da experiência humana. De acordo com Boff (2005), sendo a acolhida inerente à prática de hospitalidade, é indispensável pensar na aceitação do outro em sua diferença, tratando os indivíduos sem preconceitos e generosamente. A hospitalidade deve ser considerada como uma disposição da alma, aberta e sem discriminações, sendo que representa, “um dos anseios mais caros da história humana: de ser sempre acolhido independente da condição social e moral e de ser tratado humanamente.” (BOFF, 2005, p. 198) As pessoas que viajam, não só, necessitam de acolhimento, como desejam obtê-lo e a hospitalidade se faz como a qualificação do envolvimento turista-destino que é o diferencial na recepção das cidades. Sendo que quem recebe são as pessoas, como seres humanos, a relação de acolhimento é proporcionada pelos indivíduos e o espaço, que fornecem ao recebido muito mais que um serviço contratado, previamente estabelecido.

Dessa maneira, uma cidade, um local e suas pessoas é que exerciatm primordialmente o ato de acolher, sendo que o atendimento, a empatia, as atitudes e tudo que propicie o bem-estar do visitante tornam o local acolhedor e hospitaleiro. Segundo Ferrara (1988, p.75), a “percepção urbana é condição indispensável para que a cidade atue enquanto fonte de informação nova: outros hábitos, outra forma de viver, outra qualidade espacial.” A cidade passa a adquirir identidade através do seu ambiente, pois é nela que ocorre a interação, a comunicação, sendo que um local se produz a partir de como trabalha a informação, a transformação e a imaginação de diversos modos de vê-lo e vivê-lo. Logo, acolher, no mundo contemporâneo, pressupõe todas as formas de disponibilizar ao outro indivíduo, todas as estruturas, bom atendimento e respeito para fazê-lo sentir-se bem recebido em determinado

local. Trata-se de pensar em suas necessidades e buscar satisfazê-las da melhor forma possível. Assim, o acolhimento vem a ser uma oportunidade para o turismo, a partir da relação turista-anfitrião, pode-se aprender a tolerar, ser solidário e conviver.

É particularmente o espaço urbano, suas estruturas e infra-estruturas, a arquitetura da cidade, que se identifica como o objeto de estudos mais interessantes na estruturação e organização do acolhimento, dos meios de deslocamentos, dos lugares de repouso, dos parques e jardins, dos monumentos e de tudo aquilo que pode tornar agradável a permanência, e onde todos esses elementos de análise contribuem para tornar a cidade hospitaleira. Da mesma forma participa disso o caráter de seus habitantes: certas cidades são rejeitadas pelo caráter fechado de seus habitantes, enquanto outras são conhecidas pela generosidade de sua acolhida. (GRINOVER, 2007, p.32).

Conforme Dias (2002), além da cordialidade, do acolhimento no contato entre anfitrião e visitante e da infra-estrutura turística adequada, a hospitalidade envolve ainda, a infra-estrutura local e os serviços diversos. “Considerando que o turismo tem o espaço como seu principal objeto de consumo, a qualidade do espaço ou dos ambientes de modo geral é de fundamental importância para a hospitalidade turística de um lugar.” (DIAS, 2002, p.46). Não é fácil, então, compreender o conceito de hospitalidade, sendo que ele remete a uma diversidade de interações entre objetos e seres que se comunicam e se relacionam num ambiente, trata-se de um conceito amplo, mas extremamente adequado ao campo do turismo. Através da interação entre visitante e visitado, da infra-estrutura e da prestação de serviços com qualidade pode-se construir a hospitalidade de um destino.

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-números de percepções, de situações e de processos importantes de informações. Estes lhe são impostos por elementos tangíveis e intangíveis, que envolvem e o induzem a comportamentos hospitaleiros, ou não, caracterizados num espaço [...] (GRINOVER, 2006, p. 31)

Segundo Grinover (in DIAS, 2002, p. 28) estudar a hospitalidade implica “um amplo e complexo contexto sociocultural, a partir do momento em que se criam ou implementam relações já estabelecidas. Portanto, realizam-se trocas de bens e serviços materiais ou simbólicos entre receptor e acolhido, anfitrião e hóspede [...]”. A hospitalidade refere-se a toda relação que o turista faz ao chegar ao destino e que permite a aproximação dos turistas com o lugar, em que os comportamentos, a identidade, as facilidades e a comunicação do local são adequadas para satisfazer as necessidades e expectativas de quem o visita.

A hospitalidade é antes de mais nada uma disposição da alma, aberta e irrestrita. Ela, como o amor incondicional, em princípio, não rejeita nem discrimina a ninguém. É simultaneamente uma utopia e uma prática.[...]Como prática cria as políticas que viabilizam e ordenam a acolhida. Mas por ser concreta sofre os constrangimentos e as limitações das situações dadas. (BOFF, 2005, p. 198)

A hospitalidade acaba sendo apresentada por diversos autores e a partir de diferentes conceitos que envolvem os aspectos de conforto, recepção, solidariedade, cordialidade, entre outros. Falar de hospitalidade, portanto, é um assunto contemporâneo, diretamente ligado a comunicação, sendo que não só a atividade turística, independente da sua modalidade, como qualquer outro campo de estudo, necessitam da comunicação. Sem comunicação não é possível estabelecer contato entre visitante e visitado, conseqüentemente, não haveria Turismo. “O turismo é um fenômeno especial da comunicação humana. Consegue realizar uma tarefa difícil e desafiadora: apresentar o estranho como um produto não ameaçador e passível de desfrute.” (WAINBERG, 2003, p. 45).

De acordo com Raymond<sup>1</sup>, a hospitalidade pressupõe a entrada, a inclusão daquele hóspede em um sistema organizado como modalidade de funcionamento já existente. Já foi dito que a hospitalidade é uma qualidade social antes de ser uma qualidade individual: é um fenômeno que implica uma organização, um ordenamento de lugares coletivos e, portanto, a observação das regras de uso desses lugares. (1997, apud GRINOVER, 2007, p. 125)

A partir da noção da cidade como um atrativo e da hospitalidade como fator que aprimora o Turismo em nível de envolvimento com o visitante, entende-se que a hospitalidade no Turismo possui, de acordo com Cruz (*apud* DIAS *et al.*, 2002, p. 44), componentes de espontaneidade e de artificialidade que se combinam. Os diversos locais, então, podem estruturar-se e trabalhar para saber receber, pois, no caso do Turismo, é necessário dispor de estruturas e serviços apropriados para satisfazer às necessidades de quem o utiliza. Um lugar hospitaleiro busca oferecer o que há de melhor nele, sendo que além das relações sociais, os serviços e infra-estrutura adequados, é essencial que a comunidade esteja pronta e apta a receber.

Por meio de estratégias privadas e políticas públicas, os lugares podem preparar-se para serem hospitaleiros, forjando, por exemplo, uma hospitalidade profissional, centrada na oferta de estruturas e na prestação de serviços voltados exclusiva ou quase exclusivamente para o atendimento do turista. Daí pode-se falar em hospitalidade turística. (DIAS *et. al.*, 2002, p. 44)

Ao se trabalhar com a relação hospitaleira no Turismo é importante considerar os diversos aspectos que compõem o encontro turístico, sendo que ocorrem inúmeras trocas de valores entre visitante e visitado e isso proporciona o enriquecimento da visão de mundo e, conseqüentemente, dos diversos conhecimentos e valores humanos. Quando o turista chega à determinada localidade, a infra-estrutura, os serviços e a comunidade podem ser hospitaleiros ou não. A hospitalidade envolve todo o bom atendimento, a prestação de serviços, a

---

<sup>1</sup> RAYMOND, Henri. *Itinéraire mental de l'urbain hospitalier*. *Communications*. Paris: EHESS, n. 65, 1997.

cordialidade e até simpatia de uma localidade, nessa condição, o turista sente-se importante, seguro, confortável e acolhido, tornando o lugar ou a cidade hospitaleira.

A dimensão dessas mudanças e transformações permite novas configurações sociais e culturais. A influência provocada pelas interações, que ocorrem em localidades de grande vocação turística, refere-se ao modo de vida dos moradores, à expressão lingüística, à gastronomia, aos hábitos de entretenimento. Dessa forma, a viagem, como experiência para o turista, o viajante, pode resultar num momento preciso da construção social da pessoa, da afirmação da individualidade e da socialização. (GRINOVER, in Dias, 2002, p. 28)

Nesse contexto, a partir da compreensão de como ocorre o acolhimento, têm-se uma melhor noção do que consiste a hospitalidade de um destino. A cidade, então, passa a ser o ambiente onde acontece a interação na atividade turística, ou seja, é o local em que ocorrem todas as trocas, a comunicação e a hospitalidade. As cidades tendem e devem buscar o aperfeiçoamento e a qualidade para se tornarem adequadas a receber.

Há cidades que oferecem espontaneamente informações (são todos elementos gráficos visuais, falados e televisados) que permitem ao estrangeiro orientar-se imediatamente sem dificuldades; são aquelas cidades que, por isso mesmo, procuram se identificar e ser identificadas. É o que poderia ser chamado de hospitalidade “informada”, “oferecida” pelas autoridades políticas e administrativas e também, de certa forma, pelos habitantes, fontes de conhecimentos para os estrangeiros. (GRINOVER, 2006, p. 32)

Em locais onde a comunicação é adequada, o estrangeiro sente-se mais facilmente acolhido, bem-recebido, já que possui as informações necessárias, ele passa a saber como agir, aonde ir, como encontrar o que quer, ele se sente confortável, mais seguro e pode se dedicar mais à contemplação da cidade. “A informação, nesse caso, assemelha-se ao dom. Oferecer e receber informação é um mecanismo de hospitalidade: a noção de dádiva torna-se sinônimo de “imagem da cidade”, de “identidade” e de qualidade urbana.” (GRINOVER, 2006, p. 32)

Seguindo as categorias propostas por Grinover (2006), acessibilidade, legibilidade e identidade se pode, então, analisar a cidade como o contexto onde se passa a interação entre anfitrião e visitante, considerando se existe a hospitalidade ou não. O autor conceitua a acessibilidade como objeto de análise que se volta, prioritariamente, para a acessibilidade física tangível, a qual envolve o estado do sistema de transporte, de infra-estrutura viária e a localização do espaço das atividades ou dos serviços para os quais se deseja ter acesso. A outra categoria proposta pelo autor refere-se à legibilidade da cidade ou de um espaço urbano, o que se entende como a qualidade visual de um local, que proporcione indicar a facilidade com que as partes da cidade podem ser reconhecidas, ou seja, trata-se da qualidade da comunicação urbana, a sua capacidade de se fazer entender aos olhos de um estranho. Já a

noção de identidade refere-se à caracterização da cidade ou do espaço urbano enquanto sua singularidade, retomando a importância da cultura, da história, do social, enfim, dos elementos que a identifiquem, reconhecendo a cidade como ela é.

Assim, estudar a cidade é procurar quais elementos e estruturas podem lhe conferir o estado de hospitaleira ou, ao contrário, inhospitaleira, isto é, as categorias que já mencionamos – a saber, as categorias sociais, culturais, históricas, econômica, ambientais, consubstanciadas na acessibilidade, legibilidade e identidade desse espaço que denominamos cidade – amarradas pela distância geográfica e pela distância temporal, isto é, as medidas urbanas. (GRINOVER, 2006, p. 37)

Logo, as localidades de destino e os espaços urbanos, em relação às atividades turísticas e de hospitalidade, vêm se desenvolvendo e aprimorando no mundo contemporâneo, sendo que os profissionais e as empresas que atuam na área buscam melhorar seus serviços de acordo com as exigências dos clientes e, principalmente, para a satisfação dos viajantes. Tratar da hospitalidade urbana é, portanto, um tema atual que busca analisar cada componente que envolve a relação do turista com o espaço. A partir da análise, pode-se entender a cidade e os espaços como o contexto onde se passa a interação entre anfitrião e visitante, considerando se existe ou não hospitalidade.

### 2.3 OS AEROPORTOS

O momento atual tem gerado uma ampliação constante no mercado do Turismo e em sua capacidade. A globalização proporcionou a existência de uma ampla rede de contatos, através da tecnologia e informação, e o aumento da demanda pelo Turismo tem sido cada vez maior e, por conseqüência, os produtos e serviços turísticos tendem a se adaptar. Dessa forma, os visitantes passaram a adotar padrões semelhantes relativos à expectativa de conforto e qualidade dos serviços nos locais de destino, entre eles os aeroportos. Nesse contexto, é importante citar a interdependência do Turismo e do transporte aéreo, em que não só em relação ao movimento de pessoas e o fluxo de viagens para destinos diversos, os aeroportos trazem benefícios para o desenvolvimento do turismo e da disponibilidade de serviços na região onde são construídos.

Até a Segunda Guerra Mundial, as grandes viagens eram realizadas principalmente por mar, pois somente no período após a guerra é que o transporte aéreo passou a ser melhor desenvolvido. Com as aeronaves e os equipamentos maiores e mais eficientes, o transporte de

passageiros ganhou relevância na via aérea, o que causou uma diminuição no tempo de viagem e nas tarifas praticadas. (PALHARES, 2001, p. 130)

Questões como a industrialização, a urbanização e a explosão demográfica são elementos diretamente relacionados ao processo histórico do turismo, que foi favorecido pelo desenvolvimento tecnológico nos setores de transportes e telecomunicações, como também pelo aumento no nível de renda e pela disponibilidade de tempo livre de seus usuários. (KUAZAQUI, 2000, p. 29).

Um Aeroporto é um local que deve possuir toda a infra-estrutura e serviços necessários para a realização do transporte aéreo de cargas e de passageiros e se trata de um dos principais meios de entrada para os destinos turísticos. Entende-se que o Turismo não é uma atividade recente, mas com as diversas mudanças do mercado e do cenário mundial, o setor tem se sofisticado, inclusive no setor de transportes e serviços aeroportuários, em que o intuito é atender à demanda por bons produtos e serviços. No caso dos aeroportos, considera-se um espaço que necessita de serviços diversos, desde os mais básicos, como serviço de compra e venda de passagens, segurança, câmbio, guarda-volume e táxi, alimentação, serviço de informações e apoio ao turista até os diferenciais, como os que tratam de entretenimento, descanso, relaxamento, entre outros.

No Brasil, a Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária – INFRAERO, formada em 1972, é a responsável pela gestão dos aeroportos. Antes de sua criação, a administração aeroportuária era assegurada pelo Departamento de Aviação Civil (D.A.C.) e pelos comandos territoriais da Força Aérea Brasileira. Com a criação da INFRAERO, empresa pública dotada de autonomia nas áreas financeiras, passou-se a administrar os aeroportos de forma mais especializada, sendo que é ela a atual responsável por toda segurança, manutenção, formação de pessoal, equipamentos, construção de instalações e serviços aeroportuários em cada parte do país. (SILVA, 1990, p. 156) A INFRAERO é a responsável por 97% da movimentação de passageiros pelo país, sendo que são 67 aeroportos, 80 unidades de apoio a navegação aérea e 32 terminais de logística de carga. Conforme a INFRAERO, são dois milhões de pousos e decolagens de aeronaves nacionais e estrangeiras, transportando cerca de 110 milhões de passageiros (INFRAERO, 2008). Como empresa pública de nível nacional, a Infraero tem como missão “prover infra-estrutura e serviços aeroportuários com segurança, conforto, eficiência e comprometimento com a integração nacional”. (INFRAERO, 2008)

Considerando que os indivíduos cada vez mais viajam e se deslocam por via aérea, os aeroportos passaram a aumentar sua importância para o contexto do Turismo. O processo de globalização gerou diversas mudanças nos aeroportos em relação as localidades, em que se

deve considerar que os serviços do Turismo, entre eles, o transporte, passaram a compor uma prestação de serviços combinada entre vários setores, de forma independente e, ao mesmo tempo, interligada com os aspectos sociais, políticos e econômicos das cidades. O avião e os aeroportos devem ser percebidos como fatores imprescindíveis no desenvolvimento turístico de um local. Nesse aspecto, devem ser considerados não só como meio de transporte e local de passagem, mas como representantes de um segmento da atividade receptiva de um destino.

Com o passar do tempo, os aeroportos foram ampliando suas utilidades e tomando maior valor quanto à prestação de serviços e transporte, sendo que ainda se tratam dos principais portões de entrada de turistas nas localidades. É inegável que o papel do transporte aéreo é de extrema importância para o turismo das localidades, não só pela quantidade de passageiros que desembarcam e decolam todos os dias nos aeroportos, mas também pelos serviços que oferece para a própria comunidade. Assim, é relevante considerar as instalações aeroportuárias, bem como os serviços e diferenciais que podem ser disponibilizados para os que passam ou freqüentam esses locais.

Atualmente, os aeroportos tornaram-se verdadeiros centros de serviço altamente sofisticados e diversificados, empregando freqüentemente tecnologias avançadas, de interesse direto para o transporte comercial e seus usuários. Trata-se principalmente de locais onde são realizadas transferências modais e transbordos de passageiros, carga e correio. Portanto, esses locais devem dispor de sistemas de recepção e de meios de acesso para essas transferências entre modos de transporte aéreo e de superfície. Assim como as estações ferroviárias e os portos, os aeroportos estão intimamente vinculados aos centros comerciais das cidades com os quais estão ligados, como um órgão indispensável à vida diária. (SILVA, 1990, p. 117)

Nesse aspecto, os aeroportos não são mais tidos como meros terminais de troca de modos de transporte e de entrada e saída de passageiros. Quanto maior a movimentação, o fluxo de viagens e o tipo de passageiros, mais importante se torna a infra-estrutura aeroportuária. O que diferencia o aeroporto doméstico do internacional é a necessidade de inclusão de funções governamentais e outros aspectos associados à entrada de pessoas do exterior, ou seja, serviços como alfândega, imigração, idiomas diversos, entre outros. Nos aeroportos de grandes cidades, existem ainda serviços diferenciados que proporcionam um melhor acolhimento para quem aguarda pelo embarque ou simplesmente espera por alguém. Aeroportos atuais devem ser projetados para cobrir necessidades dos usuários e freqüentadores, entre esses, familiares, amigos, funcionários, pessoas em geral.

Os aeroportos fazem parte do grande sistema econômico e social do Estado, onde eles representam uma parte bastante complexa e importante. Assim como os outros meios de transporte, eles constituem um elemento básico da infra-estrutura nacional. Em função de seu tamanho, eles podem transformar o ritmo do desenvolvimento

local e regional. Portanto, não devem ser objeto de análise limitada ao plano técnico. (SILVA, 1990, p. 132)

Atualmente, os aeroportos possuem grandes e modernas estruturas arquitetônicas, e, além disso, com a disponibilidade de múltiplos serviços e diversidade de comércio, “muitos aeroportos pelo mundo tornaram-se muito mais do que locais de pouso e decolagem de aeronaves, de embarque e desembarque de cargas e passageiros.” (PALHARES, 2001, p. 46). Aeroportos como o Heathrow de Londres, oferecem serviços diversos para quem o frequenta, como serviço de SPA, hospedagem, exposições, entre outros. (BAA Heathrow, 2008). Outros aeroportos, como o Aeroporto Internacional de Hong Kong na China, busca oferecer opções diversas de entretenimento para seus usuários, com espaços de jogos eletrônicos, ambientes futuristas, local para prática de esportes e ainda um simulador de voo para quem se interessar. (HONG KONG, 2008)

Com isso, os terminais passaram a expandir sua função, destacando a utilidade da infra-estrutura aeroportuária para os serviços comerciais fornecidos aos passageiros e que são utilizados, também, pela comunidade local. Existem aeroportos que apresentam atratividade, com serviços que vão desde os mais simples, como praça de alimentação e cinema até o serviço de SPA, hospedagem, salões de beleza, sauna, e ambientes para prática de esportes e jogos como é o caso de Hong Kong. Esta utilidade adicional, não só, transforma o ambiente dos aeroportos, como também, torna o espaço mais aprimorado para os turistas, já que à medida que lojas, postos de serviço, restaurantes e outras facilidades são implantadas, o Aeroporto passa a se constituir uma cidade ativa.

Além disso, os usuários do aeroporto também são intervenientes, seguramente os mais importantes e os mais exigentes. Trata-se de passageiros, companhias aéreas, operadoras de aviação geral, prestadores de serviços, associações comerciais, sindicatos e grupos comunitários. É preciso considerar igualmente aqueles que estabelecem relações não-comerciais com o aeroporto, como os habitantes da sua vizinhança, os membros do governo e a opinião pública. (SILVA, 1990, p. 247)

Assim, os aeroportos são essenciais para o Turismo, sendo um dos locais de primeiro encontro com o destino, é de extrema importância estabelecer boas condições da infra-estrutura e serviços para o bem receber. Conforme Silva (1990, p. 124) os aeroportos, principalmente os destinados ao tráfego internacional, são as portas de acesso aos países e dessa maneira, são eles que dimensionam a capacidade e o nível da atividade turística. A função turística, então, dos aeroportos aumenta a utilidade da infra-estrutura e determina um nível de sofisticação mais elevado, com mais serviços e, a partir do aspecto do turismo receptivo, com mais hospitalidade.

A partir da necessidade cada vez maior de contato entre as pessoas, de essas buscarem o diferente, o bom atendimento, o acolhimento e a satisfação de necessidades e desejos, as formas de transporte e os serviços a ele vinculados sofreram mudanças, melhorando e oferecendo não só a locomoção de um ponto a outro, mas também, a qualidade. Nesse sentido, a comodidade, o conforto, a segurança, a acessibilidade e a boa comunicação se tornaram fatores essenciais para um serviço de qualidade em um Aeroporto. Com esse novo perfil, os aeroportos passaram a adequar seu ambiente, ou seja, tornaram a infra-estrutura em um pacote que envolve além do transporte, as facilidades, os atrativos, as informações, as vias de acesso, a sinalização e os serviços de apoio ao turista.

Trata-se de oferecer aos visitantes os serviços e o atendimento de acordo com suas expectativas, de maneira a fazê-lo sentir-se bem acolhido e deixando-o satisfeito quanto a suas necessidades e desejos. Sendo assim, toda a infra-estrutura, a qualidade na prestação dos serviços, a preparação dos funcionários, a segurança, o atendimento, as facilidades e o conforto no ambiente do Aeroporto se tornam referências para que ele consista em um local hospitaleiro. Sendo os aeroportos um dos principais portões de entrada das localidades, cabe a ele proporcionar as condições necessárias para que o turista ou a própria comunidade sintam-se acolhidos. Logo, os aeroportos são de extrema relevância para o turismo, pois como o ambiente de primeiro contato com o destino, eles passam a exercer o papel da primeira imagem da cidade, a partir dele e do contato entre turista, funcionários e comunidade é que os visitantes percebem e sentem a primeira hospitalidade no local de chegada.

### 3 CONSTRUINDO A PESQUISA

O mundo atual é caracterizado por diversos fatores que permeiam as relações do homem enquanto ser social. Seja pela revolução tecnológica, seja pela revolução das comunicações, todos os processos movem a humanidade para uma integração mundial, em que a principal causa é o fenômeno da globalização.

O termo “globalização” está enraizado no estudo das relações internacionais e da “modernização”. Ele foi resumido por Anthony Giddens como “a intensificação das relações sociais mundiais que ligam localidades distantes, de tal modo que acontecimentos locais são influenciados por eventos que ocorrem a muitos quilômetros de distância e vice-versa” (BURNS, 2002, p. 147)

As sociedades primitivas não eram globalizadas por não se integrarem, sendo que pouco se comunicavam, portanto, no mundo moderno, não é possível tratar da globalização sem citar a comunicação. Como um ser que vive em sociedade, o indivíduo não conseguiria conviver, partilhar e “globalizar” sem haver comunicação. No caso da humanidade, a essência do comunicar é a linguagem, que é a base de qualquer relacionamento entre as pessoas. A comunicação, então, pode ser entendida como um produto e, ao mesmo tempo, uma necessidade de cada indivíduo, seja por meio de sinais, escrita, desenhos, pinturas, linguagem ou através da tecnologia, como a televisão, internet, rádio e telefone, o homem não vive sem se comunicar. No momento globalizado, então, o turismo se apresenta como atividade crescente, sendo uma forma de comunicação e interação, o turismo traz a importância dos relacionamentos entre os lugares de destino e seus visitantes. Na medida em que se faz necessário entender que o Turismo movimenta uma grande quantidade de pessoas a nível global, deve-se saber como é seu funcionamento em relação ao contexto atual e as mudanças que vem sofrendo e, ao mesmo tempo, ocasionando aos diversos espaços e cidades do planeta.

O fenômeno turístico constitui-se de espaço e tempo, como práticas sociais, os quais se reconstruem a partir de determinações econômicas e tecnológicas, mas não sem a isenção de sujeitos ideológicos, comunicacionais, carentes de práticas imaginativas e *diversionais*, sujeitos em seu tempo e espaço pós-moderno. (MOESCH, 2000, p. 47)

O Turismo pode ser entendido como um fenômeno gerado pelo comportamento humano, que consiste em uma multiplicidade de inter-relações e que tem por base o encontro entre indivíduos, culturas, espaços, imagens e diferenças. A partir da experiência turística, pessoas se relacionam, se encontram e convivem, sentem, reagem, interagem umas com as outras e com o destino, ou seja, o produto turístico. Na era do mundo interligado, com a

comunicação instantânea e a informação mais acessível, as localidades se adéquam e se tornam cada vez mais qualificadas a receber visitantes. Nesse sentido, é necessário entender o papel que o turismo representa e sua importante relação com a hospitalidade, que são alguns dos fenômenos integradores da sociedade. A partir do aspecto da hospitalidade, que se insere no momento da globalização como uma oportunidade, já que é um elemento integrador em qualquer parte do mundo, é indispensável relacioná-la ao fenômeno turístico. Não só pelo fato de ser uma atribuição mundial, sendo que os países são obrigados a se relacionarem, conviverem, para não viverem em guerra, as atitudes, comportamentos e principalmente a qualidade no acolhimento são fundamentais para a organização dos espaços turísticos, principalmente em locais de grande fluxo de pessoas.

Como colocado anteriormente, o Turismo envolve o deslocamento de pessoas, que através das inovações tecnológicas e nos transportes, passaram a viajar com facilidade e se relacionar a nível global. A partir disso, locais com ampla movimentação de turistas se tornaram espaços indispensáveis para o desenvolvimento turístico local. Assim, cabe citar a relevância de espaços como os aeroportos, que se tornaram fatores primordiais para o turismo, sendo uma das principais portas de entrada de turistas, eles devem ser entendidos como parte da cidade, não só como um ambiente de acesso, entrada e saída de passageiros, mas como um local de recepção, onde ocorre o primeiro contato com o destino. Dessa forma, a hospitalidade, no momento do encontro, é virtude e, ao mesmo tempo, essência para o desenvolvimento do turismo em sua melhor condição. A hospitalidade em lugares como aeroportos se torna essencial para qualificar o ambiente, infra-estrutura, serviços e atendimento, visando bem receber os frequentadores desses locais. Assim, se faz necessário analisar a hospitalidade, que entendida como o acolhimento, envolve grande parte das relações humanas e, portanto, do turismo. Sendo um universo abrangente, a hospitalidade trabalha com a receptividade, em que se estabelece uma troca, uma relação de interação entre visitante e destino.

Portanto, trabalhar a hospitalidade nos aeroportos se torna uma ferramenta para que seja possível desenvolver um Turismo adequado desde o primeiro contato com o local. O Turismo, ao ser pensado como fenômeno de base social, em que os principais atuantes são os sujeitos e seus relacionamentos, deve considerar que a construção de um ambiente hospitaleiro é uma necessidade para o sucesso da atividade turística em qualquer lugar. Assim, é importante entender a importância que existe entre Turismo e hospitalidade em relação aos aeroportos, a partir do estudo de suas influências e o papel de cada um em relação

ao outro, entendendo, então, as possíveis conseqüências para os diversos espaços que compõem a atividade no mundo contemporâneo.

Nestes termos, se colocou como problema de pesquisa analisar como se daria a hospitalidade em espaços de fluxo como os aeroportos contemporâneos, na medida que devem ser analisados como locais de grande importância para o turismo.

O objetivo geral deste trabalho foi o de levantar a importância da hospitalidade nos aeroportos como aspecto inerente ao desenvolvimento do turismo nas cidades globais. Nesse contexto, seguiram-se os seguintes objetivos específicos:

- Realizar um resgate teórico a cerca da relação entre turismo e hospitalidade.
- Resgatar a importância dos aeroportos como locais de fluxo e de entrada de turistas.
- Analisar os aspectos da hospitalidade como uma possibilidade de qualificação dos aeroportos.
- Apresentar a importância dos aeroportos e da hospitalidade para o turismo.
- Analisar os aspectos que se referem à hospitalidade do Aeroporto Internacional Salgado Filho de Porto Alegre.
- Entender como se daria a hospitalidade em locais de grande fluxo como os aeroportos contemporâneos.

### 3.1 METODOLOGIA

A pesquisa teve como objetivo apresentar a questão contemporânea da hospitalidade nos aeroportos e sua relevância para o turismo. Desse modo, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, que buscou compreender aspectos do fenômeno turístico em seu caráter social, envolvendo o estudo de elementos que o caracterizam, como os espaços, serviços, estruturas, relações e a hospitalidade.

De acordo com Minayo (1994), a pesquisa qualitativa pode ser entendida como a busca por respostas a questões particulares e que não podem ser quantificadas. Ou seja, é uma pesquisa que trabalha com significados, motivos, aspirações, crenças, atitudes, valores e relações dos fenômenos, o que não é possível de se captar através de equações e estatísticas.

Nesse sentido, a pesquisa trabalha de forma mais aprofundada, principalmente no contexto das relações sociais, em que o turismo envolve a antropologia e sociologia. Segundo

Martínez (In TRIGO, 2005, p.109) o Turismo é um objeto de estudo bastante impreciso e que sua complexidade é devido ao vínculo que possui com outros fatores e áreas, o que dificulta sua compreensão mais aprofundada. Para entender o fenômeno de maneira social, então, cabe citar sua relação com a antropologia, em que o foco se torna a interação e as diversas relações humanas que ocorrem na atividade turística, em que os conceitos envolvidos tratam de várias áreas do saber, sendo que a antropologia:

Analisa as condições culturais e socioeconômicas que determinam as necessidades humanas de viajar e seus efeitos na conduta do visitante, da população anfitriã e a interação social resultante. Ajuda a entender a forma como se estabelece a relação turista-anfitrião, bem como a relação turista-turista durante e depois da viagem. Para o âmbito receptor, sua vertente etnográfica auxilia a compreender as formas e práticas culturais que modelaram parte do patrimônio das localidades receptoras. (TRIGO, 2005, p. 141)

Uma pesquisa nesse contexto deve, além de trabalhar sob o ponto de vista social do fenômeno, considerar que a proposta de uma solução de problemas e de algo inovador tende a complementar o estudo e produção do conhecimento. O trabalho é denominado monográfico por tratar de um tema determinado e por permitir aprofundá-lo. Segundo Salvador<sup>2</sup> (1970, *apud* DENCKER, 1998, p. 293) “monografia é o estudo por escrito de um único tema, específico, bem delimitado.” Sendo assim, o trabalho monográfico deve buscar a pesquisa científica e reflexão escrita do autor, que engloba todo o conhecimento teórico juntamente com o aprofundamento dos estudos, leituras, observações e conclusões sobre o tema definido.

Como metodologia de pesquisa entende-se todos os procedimentos e métodos adotados para a construção do trabalho. Conforme Minayo (1994, p.16), metodologia é o caminho do pensamento e a prática que se exerce na abordagem da realidade. Trata-se, então, da forma como se realiza a busca do conhecimento, englobando cada ação e os métodos que são utilizados nesse processo.

### 3.2 TÉCNICAS

A técnica de pesquisa inicial para o desenvolvimento desta investigação foi a pesquisa bibliográfica. Trata-se do levantamento da teoria e da construção de um diálogo da produção bibliográfica já existente sobre o tema, é um tipo de pesquisa fundamental para qualquer

---

<sup>2</sup> SALVADOR, Angelo Domingos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Bibliográfica**. Porto Alegre: Sulinas, 1970.

estudo e que permite investigar conceitos e sistematizar a produção de uma determinada área do conhecimento. Pode-se dizer que a pesquisa bibliográfica cria a oportunidade do pesquisador articular conceitos e dialogar com os autores de acordo com os objetivos da pesquisa (MINAYO, 1994).

A partir dos objetivos traçados, o nível de pesquisa para elaboração deste trabalho se tornou exploratório, em que o intuito foi o de descobrir novas idéias e perspectivas sobre o objeto de estudo. Segundo Shlüter (2003, p. 72), os estudos exploratórios buscam familiarizar-se com determinado tema e conceitos, a fim de que se possa elaborar hipóteses e oferecer informações detalhadas sobre questões que envolvem o campo das relações sociais. No caso do turismo, em que existe o aspecto da interdisciplinaridade em seu campo de estudo, ele se torna um elemento integrador das diferentes áreas do saber, formando um conjunto de disciplinas que dão a visão do fenômeno turístico.

A partir do enfoque sistêmico, então, em que se construiu o primeiro capítulo deste trabalho, buscou-se levantar a importante relação entre o Turismo, a hospitalidade e os aeroportos no mundo contemporâneo. Através desta visão, foi possível refletir sobre o contexto do mundo atual, com a influência da globalização no Turismo e levantar a importância da hospitalidade nas cidades de destino, bem como seus espaços receptivos, como os aeroportos.

No terceiro capítulo, a relação entre a fundamentação teórica uniu-se ao trabalho de campo, em que se fez a análise do objeto estudado. Nesse caso, buscou-se apresentar a história do Aeroporto Internacional Salgado Filho, iniciada com sua criação, em julho de 1940, até os dias de hoje, passando rapidamente por uma contextualização de Porto Alegre e construindo a importância desse espaço para o Turismo da cidade, e, como tal, relacionando-o a hospitalidade. Nessa etapa, a técnica de pesquisa etnográfica participativa, ou observação participante mostrou-se ideal para apresentar o aeroporto nesse contexto.

Entende-se por etnografia participativa o contato direto do pesquisador com o fenômeno observado, em que a obtenção de informações sobre a realidade volta-se para os atores sociais e o contexto em que são estudados. Segundo Santos (2005), o trabalho etnográfico alterou as relações do pesquisador com o que é estudado, sendo que se deixou “de priorizar as informações indiretas, fornecidas por colonizadores, viajantes e missionários, para transformar a tarefa de coleta de dados em parte integrante de sua pesquisa”. (SANTOS, 2005, p. 37) Dessa forma, o pesquisador passa a vivenciar determinada situação, local e cotidiano, visando observar seu objeto de análise de forma mais próxima, como pesquisador e participante, seja no convívio em uma comunidade, na realização de um roteiro, seja, no caso

deste trabalho, vivenciando e observando o cotidiano no ambiente aeroportuário. Segundo Santos (2005), o trabalho etnográfico altera a relação do antropólogo com as culturas estudadas, sendo que transforma a maneira de o pesquisador “olhar” o outro.

[...] nesse tipo de pesquisa, recomenda-se ao etnógrafo que de vez em quando deixe de lado sua máquina fotográfica, lápis e caderno e participe pessoalmente do que está acontecendo. Ele pode tomar parte nos jogos dos nativos, acompanhá-los em suas visitas e passeios, ou sentar-se com eles, ouvindo e participando das conversas. (MALINOWSKI, 1978 apud SANTOS, 2005, p. 39)

O investigador, então, como parte do contexto, passa a ter uma relação direta com os observados e todas as relações que se estabelecem na realidade a ser estudada. De acordo com Minayo (1994, p. 59) “a importância dessa técnica reside no fato de podermos captar uma variedade de situações ou fenômenos que não são obtidos por meio de perguntas, ou seja, quando observados diretamente na realidade, as pessoas, o ambiente e todo o contexto, transmitem o que existe de mais imponderável e evasivo na vida real.”

Durante o trabalho de campo, foi possível utilizar de algumas estratégias de pesquisa, que possibilitaram auxiliar no registro das observações e construção do trabalho, como anotações simultâneas e alguma fonte de registro visual, como fotografia ou filmagem. As fotografias são recursos de registro visual que ampliam o conhecimento do estudo, pois proporcionam documentar momentos ou situações que ilustram o cotidiano vivenciado. No caso de registro de dados, destaca-se o uso do diário de campo, que é um instrumento ao qual se pode recorrer em qualquer momento da rotina da pesquisa que é realizada. Nele, diariamente, foi possível colocar as percepções, angústias, questionamentos e informações que não são obtidas através de outras técnicas. “O diário de campo é pessoal e intransferível. Sobre ele o pesquisador se debruça no intuito de construir detalhes que no seu somatório vai congrega os diferentes momentos da pesquisa.” (MINAYO, 1994, p. 63) Como uma oportunidade de enriquecimento da pesquisa, inclui-se na análise o recurso da fotoetnografia, que envolve uma narrativa etnográfica composta por “uma série de fotos que sejam relacionadas entre si e que componham uma seqüência de informações visuais. Série de fotos que deve se oferecer apenas ao olhar, sem nenhum texto intercalado a desviar a atenção do leitor/espectador”. (ACHUTTI, 2004 apud MICHELIN, 2008)

Assim, partindo das categorias propostas por Grinover (2006), que se referem à acessibilidade, legibilidade e identidade, juntamente com a percepção de como se dá o acolhimento no Aeroporto, foi possível investigar o local e entendê-lo enquanto sua hospitalidade. Caracterizou-se no corpo deste trabalho:

- **Acessibilidade:** Entende-se como todas as facilidades na aproximação dos ambientes aeroportuários, como as condições de acesso físico (entrada e saída), acesso aos pavimentos e, também, acesso para portadores de necessidades especiais, assim como para a obtenção de serviços disponibilizados, como as facilidades de se acessar a rede de transporte público urbano.
- **Legibilidade:** É a capacidade do Aeroporto se fazer legível aos usuários, trata-se de todo aspecto referente à comunicação aeroportuária. Envolve desde sinalização (placas, referências, indicações), disposição dos espaços até a linguagem e idiomas utilizados para facilitar a compreensão de quem frequenta o local.
- **Identidade:** Refere-se ao reconhecimento do Aeroporto enquanto sua importância local, envolvendo seus aspectos históricos como a representação de seu nome e a participação no contexto histórico da cidade.
- **Acolhimento:** Sendo um aspecto que envolve todas as pessoas, funcionários, comunidade, visitantes e passageiros, deve englobar toda a troca entre Aeroporto e usuário, desde a infra-estrutura, recepção, prestação de serviços, até as possíveis comodidades do local, ou seja, a disponibilidade de atendimento, serviços e estruturas diferenciados que visam o bem-estar e conforto de seus frequentadores.

Buscou-se compreender e interpretar, a partir da visão dos frequentadores do Aeroporto, como é para eles estar ali e usufruir do espaço, acesso, serviços, comunicação e atendimento aeroportuários, analisando se a relação entre Aeroporto e visitante é hospitaleira ou não. Com o auxílio de um diário de campo, foram feitas anotações do que foi observado e vivenciado a cada momento da pesquisa no Aeroporto e da utilização de fotografias, que possibilitaram visualizar, registrar e documentar os diversos momentos, espaços, situações, infra-estrutura e todas as informações que ilustram o cotidiano em uma das principais portas de entrada da cidade de Porto Alegre.

Juntamente à pesquisa, utilizou-se todas as observações realizadas a partir das experiências enquanto usuária do Aeroporto e da vivência e interação com outros frequentadores durante a atividade profissional, ou seja, no trabalho de Informações Turísticas no posto da Secretaria de Turismo, Esporte e Lazer do Estado, localizado no saguão do primeiro pavimento do Aeroporto. Dessa forma, durante aproximadamente dois meses, tanto no período de trabalho diário, de cinco horas, quanto em algumas horas durante quatro tardes, foi possível anotar as situações, ressalvas e observações sobre o objeto de análise. Sendo que

a atividade profissional no Posto de Informações Turísticas gerava uma interação com o público freqüentador do espaço aeroportuário, foi possível obter mais informações a cerca das necessidades das pessoas. Nesse caso, não se realizaram entrevistas sistematizadas, nem se utilizaram equipamentos auxiliares como gravadores, pois muitos indivíduos no local buscavam informações sobre o Aeroporto no próprio Posto onde a pesquisadora trabalhava, o que passou a constar nas anotações do diário de campo. Já no caso das fotos, ocorreu um processo de liberação junto à INFRAERO para que se pudessem realizar as imagens e utilizá-las na pesquisa, gerando ao todo 55 fotos com câmera digital, sendo 32 utilizadas no trabalho.

Logo, como uma oportunidade de enriquecimento da pesquisa, todo o contato com as necessidades dos usuários possibilitou uma análise mais completa em relação aos aspectos levantados no estudo. Considera-se, portanto, o Aeroporto como uma pequena parte da cidade, onde ocorre o primeiro contato, ou seja, a recepção do turista na localidade anfitriã.

## 4 O AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO

A história do Aeroporto Internacional Salgado Filho está diretamente relacionada ao desenvolvimento industrial do Estado do Rio Grande do Sul, que juntamente com a agricultura e pecuária, foram aspectos basilares para economia regional. Com o desenvolvimento do Estado, a capital foi expandindo para garantir a infra-estrutura que necessitava ao crescimento e administração da região. Porto Alegre, então, passou a ser a sede dos processos que levaram ao desenvolvimento do Estado, o que trouxe crescimento da cidade e aumento de sua importância no contexto nacional. (SCHNAID et al, 2001) Posteriormente, com o desenvolvimento de Porto Alegre como cidade industrial, de negócios, de eventos e do Mercado Comum do Sul - Mercosul, o que gerou um crescimento do Turismo, cada vez mais se passou a exigir uma infra-estrutura que facilitasse o livre movimento e tráfego de visitantes. “O novo complexo aeroportuário é essencial ao desenvolvimento da economia do Estado do Rio Grande do Sul, principalmente diante das perspectivas de crescimento nas relações comerciais com os demais países do Mercosul.” (INFRAERO, 2007)

Assim, em um contexto de expansão espacial da cidade e das necessidades de transporte e contextualização nacional e mundial, se apresenta o Aeroporto Internacional Salgado Filho, que foi essencial para consolidação do desenvolvimento de toda a região.

### 4.1 HISTÓRICO

O espaço onde se localiza o Aeroporto Internacional Salgado Filho tem a sua origem como território integrante da antiga sesmária de Jerônimo de Ornellas. Após a morte do dono, o território passou por ocupações indiscriminadas até que a Brigada Militar, com o apoio do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, conseguiu apropriar-se parcialmente da área, passando a utilizar o território para o desenvolvimento de Unidades Paramilitares no combate às revoluções.

De acordo com a INFRAERO (2008), a pista utilizada na época tinha 600 metros de comprimento e se localizava no campo da várzea do Rio Gravataí, onde foram construídos dois galpões para oficinas e hangares. Foi no dia 15 de setembro de 1923, após o término da

obras, que se apresentou o primeiro Aeroporto de Porto Alegre, ligado ao Serviço de Aviação da Brigada Militar.

Após um ano de atividade, a Unidade Aérea da Brigada Militar encerrou seus serviços, sendo que o local passou a ser chamado de Aeródromo de São João, devido ao nome do bairro de Porto Alegre onde se localiza. “Por volta de janeiro de 1924, a Brigada Militar cedeu ou arrendou os aviões "avariados" e o Aeródromo com pista e hangares a Orestes Dionísio Barroni, que tinha por objetivo instalar uma Escola de Aviação Civil.” (INFRAERO, 2007)

Um importante fato a ser considerado na história do Aeroporto de Porto Alegre foi a criação da primeira companhia aérea gaúcha. A VARIG - Viação Aérea Rio-Grandense, em 1927, dava início aos serviços de transporte de cargas e passageiros, operando com aviões de pequeno porte, os chamados hidroaviões, que pousavam no Guaíba e ligavam Porto Alegre a Pelotas e Rio Grande. (CLICRBS, 2008) Foi somente em 1933 que o aeródromo passou a receber mais vôos; apesar das suas condições ainda precárias, deu-se início a uma maior utilização do local, pois a Varig havia recebido seus primeiros aviões dotados de trem de pouso, o Junkers Junior F-L3.

No mesmo ano, a Base Aeronaval do Rio Grande do Sul passou a funcionar na área do Aeródromo, cujo comandante era o Capitão de Corveta Luiz Neto dos Reis; instalando-se ali por seis meses, a base era utilizada como apoio à navegação lacustre e a rede de faróis costeiros. Entre os anos de 1937 e 1938, iniciou-se o processo de desapropriações dos terrenos próximos a área ocupada pelo Aeródromo de São João, pois o objetivo era começar sua ampliação e construir o Aeroporto de Porto Alegre. O local recebera oficialmente esta designação pelo Decreto Lei 2271 de 3 de julho de 1940, sendo que ainda neste período, foi construído o primeiro terminal de passageiros, pelo Engenheiro Stocki, o primeiro chefe da 9ª Região do Departamento de Aviação Civil (DAC). (INFRAERO, 2007)

Já em 1942, registram-se as melhorias e o desenvolvimento da infra-estrutura aeroportuária da cidade. Durante a chefia do Engenheiro Carlos Martins Futuro – chefe do Serviço de Engenharia da 5ª Zona Aérea – recebeu-se ordens de decidir uma nova direção para a pista, que seria pavimentada, e que pudesse alcançar um comprimento de três quilômetros. Além disso, planejava-se definir o local para a construção de uma nova estação de passageiros.

Com o começo da 2ª Guerra Mundial, o Ministério da Aeronáutica determinou uma redução do ritmo das obras do Aeroporto, preocupando-se mais com a construção da Base Aérea de Gravataí, hoje, a conhecida Base Aérea de Canoas. Nesse período, as obras foram atribuídas à Secretaria de Obras Públicas e, após, ao Departamento Aeroviário do Estado.

Com isso, deu-se início a construção do primeiro terminal de passageiros e do primeiro trecho da pista com dimensões de 900m por 42m. Mais tarde, foram construídos mais de 700 metros de pista de concreto, junto de um convênio com a União e o Estado e sob a fiscalização do Serviço de Engenharia da 5ª Zona Aérea. A partir dessas melhorias, o Aeroporto passou a ter condições de pouso para aviões tricíclicos, tipo Convair 240, 340, 440, DC-3 e Constellation. A pista passava a ter o comprimento de 2.280 metros, sendo que o pátio de estacionamento também foi adequado para suportar aeronaves de maior porte. Em 12 de Outubro de 1951, através do Decreto-Lei de número 1457, o Aeródromo de São João passava a se chamar Aeroporto Internacional Salgado Filho.

O senador Joaquim Pedro Salgado Filho nasceu em Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul, no dia 2 de Julho de 1888. Passara sua infância no exterior e isso causara uma forte curiosidade a cerca de sua pátria. Foi político atuante no movimento revolucionário de 1893 contra Floriano Peixoto, sendo que Salgado Filho chegou a participar de um período de exílio, no Uruguai, com sua família. Após a anistia concedida por Prudente de Moraes, a partir de 1898, voltou ao Brasil e fixou residência no Rio de Janeiro. No dia 14 de junho de 1931, por convite, Salgado Filho assume o cargo de chefe de polícia, em que permaneceu por um ano, quando deixou o cargo para ser nomeado Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio. (INFRAERO, 2007) Com a eleição do presidente Getúlio Vargas e o fim do governo provisório, ele pede demissão do cargo e em 1938 é nomeado Ministro do Supremo Tribunal Militar. Mais tarde, é convidado pelo próprio presidente Getúlio Vargas para assumir o cargo de ministro da Aeronáutica, Ministério recém criado que fundiu as aviações do Exército, da Marinha e da Aviação Civil. No ano de 1943 visitou os Estados Unidos da América a partir do convite do governador americano, o que lhe permitiu conhecer as bases americanas e conseguir trazer para o Brasil a Escola Técnica de Aeronáutica, que visava formar a infraestrutura para a aviação militar e civil brasileira. Mais tarde, Salgado Filho foi condecorado pelo Presidente Roosevelt com a comenda da Legião do Mérito Militar Americano.

Salgado Filho foi eleito Senador pelo estado do Rio Grande do Sul e presidente do Partido Trabalhista Brasileiro em 1947. Atuou pelo Senado Federal e distinguiu-se pela fidelidade partidária e a amizade com o Presidente Getúlio Vargas. No ano de 1950, Salgado Filho foi indicado por unanimidade, pelo seu partido, na seção do Rio Grande do Sul, ao cargo de Governador do Estado, no entanto, quando começara sua campanha eleitoral, no dia 30 de julho de 1950, em viagem aérea a caminho de Itú, perdeu sua vida em um desastre de avião. Assim, Salgado Filho ficou marcado na história da aviação nacional e como figura

representativa do estado, que empresta seu nome até os dias de hoje, ao Aeroporto de Porto Alegre, cidade em que nasceu.

No ano de 1953, inaugurava-se o novo trecho de pista e os 12 módulos da estação de passageiros que agora levava o nome de uma importante figura da aviação e do Estado. No dia 19 de Abril, o Aeroporto era inaugurado e passava a ser um acontecimento marcante na história do Turismo da capital. Nessa época, a gestão tinha a presença de autoridades conhecidas, como o presidente Getúlio Vargas, o governador do Estado do Rio Grande do Sul, general Ernesto Dornelles; o ministro da Aeronáutica, Coronel Nero de Moura; o prefeito de Porto Alegre, Ildo Meneghetti, e o secretário de Obras Públicas, engenheiro Leonel de Moura Brizola.

O novo terminal de passageiros, então, passou a ser um local mais adequado para receber turistas e residentes, sendo que possuía 115 metros de largura e em sua parte central disponibilizava três pavimentos e uma torre de controle. Neste Aeroporto era possível encontrar, entre outras coisas, salas de despacho de companhias aéreas, o saguão de embarque e desembarque, a sala de autoridades, os serviços de Alfândega, Imigração e Polícia Federal, restaurantes, sanitários, terraço externo, telefones públicos e alguns pontos comerciais. Até o ano de 1971, o terminal sofreu diversas mudanças em relação às obras de ampliação, recuperação, drenagem, pavimentação, enfim, sua infra-estrutura. Algumas das principais transformações que ocorreram foram o acesso à VARIG, o espaço de estacionamento para táxis na praça em frente ao Aeroporto, a reforma das bombas de drenagem da pista e a ampliação e modernização do Terminal de Passageiros, já que a demanda aeroportuária era crescente e necessitava da oferta de uma maior capacidade e funcionalidade do local. (INFRAERO, 2007)

No ano de 1972, a INFRAERO (Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária) é criada através da Lei 5862 e assume a administração, operação e exploração comercial e industrial do Aeroporto. Logo, todo o funcionamento e a infra-estrutura, que representam desde a segurança até a comodidade e eficiência aeroportuárias passam a ser encargos da Infraero. Já em 1982, destinavam-se, novamente, recursos à ampliação do Terminal de Passageiros, pois cada vez mais o Aeroporto Salgado Filho passava a ter uma grande movimentação e importância regional. Em 1983, então, ocorreu a recuperação do pátio de manobras e o recapeamento e ampliação do pátio de pequenas aeronaves. No ano de 1986, devido à ampliação da demanda de Porto Alegre para vôos internacionais, novos investimentos se voltaram para a infra-estrutura do Aeroporto. Foram instaladas lojas de freeshops e construídos novos terminais de carga e manutenção para as empresas VASP,

TRANSBRASIL, SATA e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (EBCT). Ainda no mesmo ano, o estacionamento em frente ao Aeroporto ampliou sua capacidade de 280 vagas para 750 vagas. (INFRAERO, 2007)

A partir do ano de 1993, o prédio do Aeroporto Internacional Salgado Filho passou por reformas constantes, que visavam trazer melhorias aos usuários, entre elas, pode-se citar a ampliação e modernização da marquise em frente ao Aeroporto, a remodelação da Sala de Embarque 1, a duplicação da Sala de Embarque 3 e a ampliação do desembarque doméstico. Nos anos seguintes ainda se pode notar transformações, em 1994 foi instalado o elevador hidráulico para facilitar o acesso ao segundo piso, foi feita a climatização do ambiente interno com a instalação de ar-condicionado central e ainda houve a construção do berçário. Em 1995 concluiu-se a ampliação do Terminal de Cargas e a instalação da segunda esteira de bagagem no desembarque doméstico. Após um ano, o terraço panorâmico foi fechado com vidros e também passava a ser climatizado.

Ainda em 1996, no dia 28 de dezembro, um contrato entre a Infraero e a Construtora Beter S/A é assinado para a construção do novo Complexo Aeroportuário Internacional Salgado Filho, com inauguração prevista para o ano de 2000, o início da elaboração do atual terminal de passageiros. Ainda nesse período, por volta do mês de setembro foi instalado o sistema TECAPLUS no terminal de cargas aeroportuário, um *software* utilizado por profissionais da Infraero e da Universidade de Brasília para modernizar o atendimento aos importadores e exportadores, que possibilitava controlar as cargas através de códigos de barras; foi o primeiro terminal de carga aérea nacional a ter instalado este sistema. Segundo a INFRAERO, em 1996, houve um movimento de 20.588.884 toneladas de cargas, processando 866.490 volumes importados e exportados do país. Neste ano, calculou-se um movimento total de 988.803 passageiros embarcados, 980.822 desembarcados e 39.265 conexões. (INFRAERO, 2007) Assim, observou-se o desenvolver de um dos principais aeroportos do país, que além de seu importante papel no Mercosul, gerou desenvolvimento do Turismo na cidade e no estado, apresentando a sua relevância enquanto uma das principais portas de entrada da região sul do Brasil.

## 4.2 ESTRUTURA FÍSICA

O atual Terminal do Aeroporto Internacional Salgado Filho é um dos mais modernos do país. Suas obras iniciaram em janeiro de 1997 e foram concluídas em setembro de 2001. O atual Aeroporto de Porto Alegre tem a capacidade de receber quatro milhões de passageiros por ano e até 28 aeronaves de grande porte simultaneamente. Nele, atende-se ao tráfego doméstico e internacional de aeronaves, sendo que ocupa “posição de destaque no cenário do transporte aéreo brasileiro, principalmente pela sua localização, no âmbito do MERCOSUL.” (INFRAERO, 2007) O movimento diário do Aeroporto é de aproximadamente 174 aeronaves de vôos regulares, as quais ligam Porto Alegre às outras capitais e até cidades do interior do país e do próprio estado do Rio Grande do Sul, além disso, conta com linhas internacionais com vôos diretos a países do Mercosul, como a Argentina.

Com 37,6 mil metros quadrados de área construída e quatro pavimentos, o atual Terminal de Passageiros é um dos mais bem equipados na área de proteção ao vôo e auxílios à navegação aérea, proporcionando maior segurança às aeronaves que nele pousam e decolam diariamente. No pátio de manobras, são oito posições de estacionamento para aeronaves de grande porte; há 32 balcões de check-in, dez pontes de embarque e desembarque de passageiros, nove elevadores e dez escadas rolantes, sendo que o centro de controle de movimentação de aeronaves é totalmente automatizado, informatizado e com climatização nos principais ambientes. (INFRAERO, 2007) No Terminal de Passageiros disponibiliza aos usuários serviços diversos e infra-estrutura com aeroshopping, um centro comercial e de lazer, com funcionamento 24 horas, que agrega lojas, praça de alimentação e outros serviços, como a primeira sala de cinema implantada em um aeroporto no Brasil.

Em seus três andares de acesso aos usuários, o Aeroporto conta com 32 lojas, a maioria delas, localizada no segundo e terceiro pavimento, onde se encontram produtos esportivos e calçados, artesanato, joalheria, free-shops, livraria, lotérica, farmácia, operadoras de celular, guloseimas, entre outros. Na praça de alimentação, localizada no terceiro pavimento, há restaurantes, lanchonetes, cafeterias, redes de fast food e outros serviços, como o cinema AeroGuion. Dentro do complexo aeroportuário existe ainda a atuação de órgãos federais e estaduais, que buscam garantir a segurança do usuário e das operações do Aeroporto, como a Polícia Federal, a Receita Federal, as Polícias Civil e Militar, o Ministério da Agricultura, o Ministério da Saúde e os Bombeiros da Seção de Contra-Incêndio.

O Aeroporto Internacional Salgado Filho divide suas funções em seus três pavimentos do novo Terminal de Passageiros. No primeiro pavimento é possível encontrar o Desembarque Doméstico e Internacional, sanitários, fraldário, telefones públicos, serviço de alfândega, fiscalização, retirada de bagagens, sala de autoridades, comunicação social da Infraero, locadoras de automóveis, sala dos Ministérios e da Receita Federal, cooperativa de táxi, espaço para eventos e exposições no saguão do primeiro piso, Juizado de Menores, caixas eletrônicos de bancos, posto de informações turísticas do Município e do Estado, cafeteria, primeiros socorros, manutenção geral, clínica médica e odontológica, capela ecumênica, polícia civil, correios, agências de viagem e serviço de câmbio.

No segundo pavimento estão os portões de embarque, liga o saguão com o serviço de check-in, de vistoria, de passaporte, salas VIP, sanitários com chuveiro, fraldário, venda de passagens das companhias aéreas, raios-x de bagagens, sala da ABAV (Associação Brasileira de Agências de Viagens), passarela de acesso ao prédio do estacionamento, engraxates, serviço de plastificação de bagagem, posto de informações da Infraero, ANAC (Agência nacional de Aviação Civil), cafeteria e algumas lojas. Já no terceiro pavimento se encontra o Aeroshopping, que disponibiliza diversas opções de alimentação e o cinema, pode-se encontrar ainda neste andar, o serviço de administração e operações da Infraero, o serviço dos Correios, Agências de Banco, lojas, massagista, local de descanso, com poltronas e televisões, sanitários, telefones e o terraço para observação das aeronaves.

Em sua estrutura, o complexo conta com dois elevadores panorâmicos, portas automáticas, escadas rolantes, escadaria, viaduto de acesso ao nível de embarque, um prédio de estacionamento de veículos com 1.440 vagas e pensando em economia de energia, possui um teto envidraçado. Segundo a INFRAERO (2007), ainda existe a previsão de construção de um hotel executivo, estilo trade-center, a implantação de mais duas pontes de embarque e a ampliação do terminal de cargas.

Localizado a seis quilômetros do centro de Porto Alegre, a ampliação do Aeroporto Internacional Salgado Filho foi inaugurada no dia 18 de Outubro de 2001, com a presença do presidente, na época, Fernando Henrique Cardoso entre outras autoridades do Estado, como o governador Olívio Dutra e outros que participaram de uma comemoração fechada para convidados. Assim, trata-se de um importante local para o Turismo da cidade e do estado, já que é uma das portas de entrada, suas instalações, serviços e infra-estrutura tratam com um público bastante amplo, envolvendo desde os funcionários, passageiros, pessoas em trânsito, até os residentes e pessoas que recebem ou despedem-se de outras.

### 4.3 A HOSPITALIDADE

A hospitalidade em lugares como aeroportos deve ser considerada como fator indispensável para sua funcionalidade e adequação ao público usuário, principalmente tratando-se de um local de grande relevância para o turismo. A partir da consideração do Aeroporto Salgado Filho como um local indispensável para a mobilidade turística e como um ambiente freqüentado pela própria população porto-alegrense, faz-se relevante analisá-lo enquanto hospitaleiro. Observando-o em relação a toda sua infra-estrutura, a construção de sua identidade (enquanto um local com história e importância local) e ao acolhimento, que abrange as instalações e os ambientes e serviços diferenciais aos passageiros, o Aeroporto se torna uma parte da cidade que atua diretamente na qualidade receptiva do Turismo. Nesse caso, analisa-se o Aeroporto Internacional Salgado Filho enquanto suas condições de oferecer um conjunto de fatores que envolvem a acessibilidade, a legibilidade, a identidade e o acolhimento visando entendê-lo em sua adequação como um lugar que deve oferecer hospitalidade. Para isso, utiliza-se o diário de campo enquanto fonte de dados da observação participante e a complementação textual através de fotografias que possibilitem ilustrar os ambientes e situações que envolvem o tema de pesquisa.

#### 4.3.1 Acessibilidade

Nessa categoria, busca-se analisar as condições e facilidades de acesso ao complexo aeroportuário Salgado Filho, a acessibilidade envolve desde a chegada ao Aeroporto, como as vias de acesso da cidade e suas condições, até as facilidades para se chegar aos ambientes e acessar outros tipos de serviços, como a rede de transporte público. De acordo com Grinover, a 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)

Em relação ao acesso físico da cidade até o Terminal de Passageiros do Aeroporto, existem algumas vias que o conectam ao restante da cidade. Para quem vem do centro e outras

regiões, existem algumas avenidas, chamadas de vias expressas por serem mais rápidas e maiores, são as vias arteriais da cidade, como a Farrapos, a Assis Brasil, a Sertório e a III Perimetral, percorrendo várias vias que ligam a zona norte à zona sul de Porto Alegre. Para quem vem de outras cidades da região metropolitana, como Canoas e Novo Hamburgo, existe a BR116, que é uma rodovia que corta o Brasil verticalmente e ao chegar à capital gaúcha, desemboca em um viaduto que está ligado à Avenida das Indústrias e à Severo Dullius, onde se localiza o Aeroporto.

As condições de acesso até o Aeroporto são mais facilitadoras para quem pode utilizar o carro como meio de transporte, no entanto, ainda existe o problema a cerca da sinalização nas vias de acesso, o que dificulta ainda mais a acessibilidade, devido a pouca oferta da rede de transporte público. Conforme anotações do diário de campo, ocorreu uma situação em que um senhor idoso reclamou do acesso até as garagens das locadoras, que ficam fora do Aeroporto, pois as vias já são complicadas e não possuem uma sinalização adequada, dificultando a questão do tempo. Ele afirmou que se perdera no caminho e levava em torno de 40 minutos para chegar até a garagem, que fica no antigo Terminal. As condições das vias de acesso são um tanto complexas até para os residentes, o que as torna difíceis para quem não está acostumado, pois se trata de uma região com muitas vias, viadutos, ruas, retornos, rotatórias, etc., sendo indispensável mais sinalização adequada. Contudo, a maioria dos passageiros e usuários do Aeroporto prefere utilizar outros tipos de meios de transporte, como o transporte público, que abrange o trem e as linhas de ônibus ou até mesmo o serviço de táxi ou o *transfer*. O serviço de *transfer* é realizado somente para os passageiros que possuem reservas em três hotéis da cidade, todos nas proximidades do Aeroporto, como o Deville, o Intercity e o Express Aeroporto, ou seja, não é acessível a todos e não inclui as outras regiões e hotéis da cidade.

O serviço de táxi funciona normalmente, sendo que qualquer usuário pode utilizar deste tipo de transporte, embora seja um dos mais caros, existe a possibilidade de pagamento prévio, por cartão de crédito na Cooperativa de Táxi do Aeroporto, a COOTAERO. Já o acesso até o ponto das linhas de ônibus é bastante facilitado, pois as oito opções, T5, T11, 705 Indústrias, B02 Aeroporto – Leopoldina, B021 Aeroporto – FAPA, B022 Aeroporto – Leopoldina – FAPA, B09 Aeroporto – Iguatemi e B091 Aeroporto – Anchieta, possuem parada em frente das saídas do primeiro pavimento, ou seja, do desembarque. No entanto, conforme o diário de campo, em relação ao acesso ao transporte público, muitas pessoas solicitam por um ônibus que deixe na rodoviária. Não são muitas opções que o usuário possui para chegar ao Bairro Centro de Porto Alegre, bem como voltar ao Aeroporto, pois a maioria

dos ônibus não leva até os principais pontos turísticos da cidade que ficam na região central ou Bairros do entorno. Apesar disso, existe a opção de um ônibus, o 705 Indústrias, que vai até a rodoviária, localizada no centro de Porto Alegre, mas cujas condições não são ideais, principalmente para turistas, devido a demora do percurso, do itinerário que atravessa a chamada Vila Dique (local considerado inseguro) e do valor mais alto que o metrô. Logo, o Trensurb se torna uma opção preferível em relação ao ônibus, pois possui estação dentro da própria rodoviária e outra próxima ao Mercado Público, ambas no centro da cidade, onde chega em cerca de 15 minutos.

Observa-se que outra questão importante para a hospitalidade do Aeroporto Salgado Filho é a melhoria do acesso à estação do Trensurb (Metrô de Superfície), já que muitas pessoas perguntam diariamente como fazer para se chegar à estação, que fica a uma distância de 800 metros do Aeroporto, faz-se necessário analisar as suas condições de acesso. Existe a possibilidade de ir caminhando até a estação, mas como a distância é grande, isso torna um pouco complicado para quem está com bagagem ou até em dias de muito frio ou calor. Para isso, a Infraero disponibiliza um microônibus (Imagem 1), que leva o tempo máximo de 10 minutos entre os Terminais e transporta gratuitamente as pessoas até a passarela que liga à estação de metrô.



**Imagem 1:** Microônibus  
**Foto:** Daiane Nolde

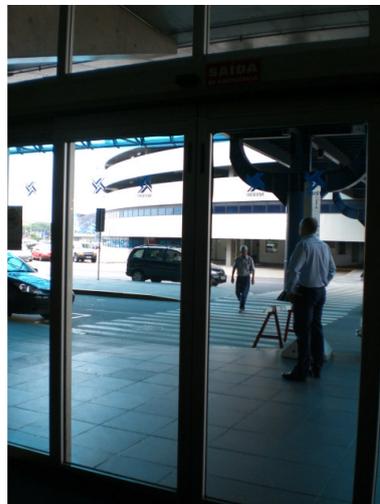
Nesse caso, é interessante pensar na idéia de construir um Aeromóvel (meio de transporte automatizado que funciona por pressão ou sucção de ar e que opera em uma via elevada, ou seja, pilares e vigas que sustentam o veículo numa altura entre quatro e seis metros) (AEROMOVEL, 2008) em uma possível parceria do Governo Federal com a Infraero, pois seria outra opção de transporte entre o terminal do Aeroporto e a estação de

trem. Essa possibilidade proporcionaria uma facilidade no acesso entre as linhas, o que tornaria a rede de transporte mais integrada, conseqüentemente, facilitando o acesso para as demais regiões da cidade e da zona metropolitana.

Ao se tratar da acessibilidade interna do Aeroporto, existem algumas questões a serem consideradas, como as portas de entrada e saída do Terminal, as rampas para cadeirantes, as escadas rolantes e escadarias internas, a passarela que liga o Aeroporto ao prédio de estacionamento e os elevadores, tanto os panorâmicos quanto os do estacionamento. Em relação às rampas para cadeirantes, o complexo aeroportuário as disponibiliza em todas as entradas e saídas, no primeiro e no segundo pavimento, tornando o local acessível para pessoas portadoras de alguma necessidade de locomoção.

Já em relação às portas automáticas (Imagem 2) que dão acesso ao primeiro e segundo pavimentos, de desembarque e embarque respectivamente, pode-se fazer algumas observações. De acordo com anotações do diário de campo, as portas automáticas, tanto do segundo, quanto do primeiro pavimento demoram para abrir para quem vem da parte externa do Aeroporto, pois diversas vezes as pessoas são obrigadas a parar na frente e esperar. Assim, ao mesmo tempo em que são portas que facilitam o acesso com bagagem, por serem acionadas por sensores, elas possuem um funcionamento deficiente, gerando um incômodo aos usuários.

Ao se analisar a acessibilidade interna do Aeroporto, deve-se considerar a utilização e adequação das escadas rolantes, elevadores e escadarias comuns (Imagem 3), todos localizados bem no centro do Aeroporto. As escadarias comuns são pouco utilizadas, geralmente sobem por ela as escolas que fazem visitaçoão no Aeroporto, visando não atrapalhar os outros usuários e passageiros do local.



**Imagem 2:** Portas Automáticas no Primeiro Pavimento  
**Foto:** Daiane Nolde



**Imagem 3:** Escadarias, Elevadores e Escadas Rolantes  
**Foto:** Daiane Nolde

O meio de acesso que é utilizado com maior frequência para subir e descer para outros pavimentos são as escadas rolantes, que apesar de estarem sempre em funcionamento, por vezes apresentam problemas. Segundo o diário de campo, em diversos momentos as escadas rolantes ficam trancadas, obrigando as pessoas a subir carregando suas malas. Em outro caso observado, um senhor idoso tentou subir as escadas rolantes com carrinho de transporte de bagagens e o carrinho ficou preso na escada e quase o derrubou, todavia, deve-se citar que existem avisos indicando que o uso de carrinhos nas escadas é inadequado. Em outro momento, um senhor, de meia idade, pergunta como pode subir de mala para o embarque. Nesse caso, as escadarias permitem subir com uma ou até duas malas pequenas, pois não possui muito espaço, além do que, isso diminui a sua segurança. Em caso de transporte de carrinhos de malas e grande quantidade de bagagens é possível utilizar os elevadores panorâmicos para acessar qualquer um dos três pavimentos do Aeroporto. Contudo, ambos são bastante demorados, o que se torna uma complicação para quem necessita embarcar com rapidez ou está atrasado para o *check-in*.

Outra questão de acessibilidade no complexo aeroportuário se refere ao prédio de estacionamento em frente ao Terminal. Ao se chegar no Aeroporto é necessário fazer uma grande volta para poder acessar o prédio de estacionamento, sendo que a sinalização é pouca e acaba por dificultar para qualquer pessoa que não conhece bem o local. Além disso, o edifício possui oito andares no total e nele se encontram quatro elevadores, contudo, esses elevadores têm acesso apenas a sete dos andares, pois ao último se pode chegar somente através de escadas comuns. Nesse caso, um passageiro que chegar sozinho com mais de uma mala e deixar seu carro no último andar do estacionamento, enfrentará dificuldades para se locomover e acessar o Terminal.

Um aspecto relevante de acessibilidade entre o Terminal de Passageiros e o prédio de estacionamento é a disponibilidade de uma passarela (Imagem 4) que liga o segundo pavimento ao terceiro pavimento do prédio de estacionamento, facilitando o acesso direto ao andar de embarque.



**Imagem 4:** Passarela  
**Foto:** Daiane Nolde

Assim, percebe-se que o local apresenta algumas carências de acessibilidade, embora seja possível ter um bom funcionamento, é indispensável considerar a facilidade, a comodidade e o acesso adequado no espaço aeroportuário. Dessa forma, entende-se o local como fornecedor de uma acessibilidade básica aos usuários, mas que para oferecer hospitalidade, deve melhorar os seus aspectos de infra-estrutura.

O fato de considerar o espaço público (leia-se, também, serviços públicos) numa visão global de espaço citadino supõe que se possam levantar os obstáculos ligados à grande diversidade do “estado” e do “uso” daquele espaço; para chegar a tal espaço e dele usufruir, é necessário ter acesso a esse mesmo espaço. (GRINOVER, 2007, p. 142)

#### **4.3.2 Legibilidade**

A legibilidade é uma categoria que indica a qualidade visual e da comunicação de determinado local. De acordo com Grinover (2006), 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

línguas utilizadas no Aeroporto como referência de um local legível para os passageiros e pessoas que o freqüentam.

Um exemplo de problema de legibilidade é a dificuldade das pessoas encontrarem o ponto de pagamento de estacionamento no primeiro pavimento. Conforme o diário de campo, diariamente, várias pessoas solicitam por um posto de pagamento de estacionamento, no andar do desembarque, localizado em frente à segunda porta de acesso, que liga ao prédio de estacionamento. São dois postos de pagamento disponibilizados no primeiro e segundo pavimentos do Terminal, um, no embarque, que fica em frente ao acesso a passarela conectada ao prédio de estacionamento e, o outro, no andar do desembarque, no primeiro piso. No entanto, percebe-se que o ponto de pagamento do primeiro pavimento (Imagem 5) não se encontra num local ideal, pois fica afastado dos portões de desembarque, o que já causou reclamações a seu respeito. Além disso, observa-se que, no desembarque, o posto não possui uma adequação visual, sendo que não existe sinalização que indique sua localização, nem um visual que chame a atenção, o que pode explicar porque as pessoas não o enxergam e acabam sendo obrigadas a procurar ou solicitar por informações no Posto de Informações Turísticas ou para algum funcionário do andar.



**Imagem 5:** Posto de Pagamento de Estacionamento  
**Foto:** Naiane Nolde

Outro aspecto a ser analisado para a facilidade de compreensão do espaço aeroportuário Salgado Filho é em relação ao anúncio dos auto-falantes, em que aparecem dificuldades de compreensão. Em grande parte das vezes, os anúncios dos auto-falantes não são bem compreendidos, pois além do fato da grande quantidade de pessoas no saguão tornarem o ambiente ruidoso, muitas vezes as anunciantes não se fazem entender. Sobre este aspecto, exemplifica-se uma situação retirada do diário de campo, em que um senhor vai até o

posto de Informações Turísticas, no primeiro pavimento, e pergunta se foi ele que fora chamado nos auto-falantes, pois não havia entendido claramente, ou em outro momento, em que as pessoas anunciadas demoram a aparecer, afirmando não terem ouvido serem chamadas. Nesse contexto, pode-se considerar que a condição sonora do Aeroporto atrapalha a compreensão dos usuários, o que dificulta ainda mais para pessoas com perdas auditivas ou os usuários que utilizam aparelhos como o rádio e MP3. Nesse aspecto, o ambiente é pouco adequado para essa forma de comunicação, que apesar de suas condições, trata-se de uma ferramenta indispensável para o funcionamento de qualquer Aeroporto contemporâneo. Sobre a sinalização visual interna do Terminal de Passageiros, observa-se que as principais placas apresentam três línguas, pensando nos frequentadores do local, o português, o inglês e o espanhol (Imagem 6).



**Imagem 6:** Sinalização com três línguas (primeiro pavimento)  
**Foto:** Daiane Nolde

Contudo, existem alguns fatores que comprometem sua total adequação com o ambiente, há um exemplo observado no saguão em frente ao Desembarque, onde se encontram duas placas (Imagem 7 e 8) que indicam o Câmbio no sentido do Desembarque Internacional, ou seja, onde não existe um local que realize esse serviço. Isso pode ser explicado pelo fato de, há algum tempo atrás, um dos Bancos que trabalham com câmbio, localizava-se ali, no entanto, isso não justifica o fato dessa sinalização permanecer inadequada e possibilitar confundir os usuários do local.



**Imagem 7:** Placa indicando o Câmbio  
**Foto:** Daiane Nolde



**Imagem 8:** Placa indicando o Câmbio  
**Foto:** Daiane Nolde

Ao se vivenciar a quantidade de indivíduos que perguntam sobre a localização dos elevadores - para o acesso a outros pavimentos com carrinhos de bagagens – traz-se a questão de sua legibilidade para a análise. É possível notar que ambos os elevadores são coerentes com o ambiente e possuem sinalização (Imagem 9), no entanto, a localização das placas indicando seu sentido não é adequada, pois fica afastada do Desembarque e, mesmo que os elevadores podem ser facilmente percebidos, pois são da cor azul e panorâmicos, deve-se considerar que a sinalização deve ser clara e visível aos usuários.



**Imagem 9:** Sinalização  
**Foto:** Daiane Nolde

O mesmo ocorre com a sinalização sobre o Embarque e Desembarque, em que repetidas vezes, as pessoas não conseguem interpretar ou perceber as placas e acabam perguntando no Posto de Informações Turísticas, a fim de poder se localizar. Da mesma forma, acontece com o *check-in*, a Polícia Civil, os banheiros, os telefones públicos, companhias aéreas, entre outras coisas que constam na sinalização. Deve-se ressaltar que nem todos os serviços no espaço interno do Aeroporto são sinalizados, como o Posto da Infraero, a Polícia Federal, entre outros. Apesar disso, é necessário considerar que a maioria dos principais serviços e dos espaços de utilidade pública, como os sanitários, estão na sinalização de todos os ambientes aeroportuários, em cada andar, adequados aos seus serviços e sua localização.

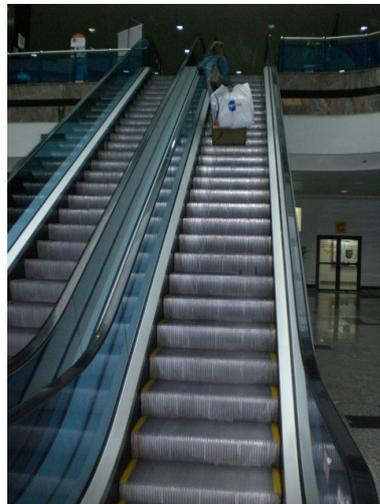
Abaixo, apresenta-se para interpretação, uma fotoetnografia que exemplifica como se dá a sinalização para uma pessoa que entra no Terminal de Passageiros pela porta em frente aos portões de desembarque, no primeiro pavimento, até chegar nos balcões de *check-in*, para a realização do embarque, utilizando apenas as placas internas como guia de localização.



**Imagem 10**  
**Foto:** Daiane Nolde



**Imagem 11**  
Foto: Daiane Nolde



**Imagem 12**  
Foto: Daiane Nolde



**Imagem 13**  
Foto: Daiane Nolde



**Imagem 14**  
**Foto:** Daiane Nolde

Nesse caso, entende-se que a maioria das placas serve como guia para compreender os espaços e instalações do Aeroporto, todavia, é um tanto complexo analisar os casos da percepção das pessoas, pois entender as necessidades dos usuários, principalmente dos passageiros que desembarcam, pode depender da análise de outras variáveis. Sabe-se que existe a possibilidade de estresse, pressa, ansiedade, entre outros fatores, que podem ser causados pela viagem ou até, pelo fato de se entrar em um local desconhecido, o que pode modificar a compreensão do passageiro em relação ao ambiente. Logo, apesar de haver uma sinalização que indique os principais locais e serviços, o que se nota é que as pessoas têm dificuldade, ou para entendê-los ou para observá-los atentamente. Sendo que as placas indicam corretamente, conclui-se que existe uma falta de adequação com o local e as necessidades dos indivíduos que, por vezes, torna-as ilegíveis ou invisíveis a alguns que passam por elas. Sobre esse aspecto, uma possibilidade de dar maior legibilidade ao local é a instalação de recursos auxiliares, como mapas por pavimento, como os encontrados em shoppings, os quais ilustram os espaços e sinalizam cada serviço e sua respectiva localização.

Outra observação a respeito da legibilidade no espaço aeroportuário é a existência de um anúncio do tipo *outdoor* (Imagem 15) na área externa do Terminal, de uma churrascaria da cidade. Todavia, a publicidade dá a entender que a churrascaria se localiza no Aeroporto, o que não é correto, já que o estabelecimento fica próximo ao Aeroporto, mas não faz parte da praça de alimentação do Salgado Filho. Conforme anotações do diário de campo, em três situações, turistas pediram pela localização da churrascaria dentro do Aeroporto e, após informados sobre a sua localização correta, criticaram o anúncio, que fica em frente aos estacionamentos do Terminal.



**Imagem 15:** Anúncio Externo  
**Foto:** Daiane Nolde

Quanto ao aspecto visual que deve auxiliar a legibilidade no espaço do Terminal de Passageiros, existe uma situação que atrapalha a identificação. Trata-se da sinalização do Desembarque Internacional (Imagem 16), que é da mesma cor que as portas, todas pintadas de amarelo, dificultando a identificação do espaço. O que se percebe através de constatações registradas no diário de campo, é que, em que diversas situações, pessoas solicitam pelo desembarque internacional.



**Imagem 16:** Desembarque Internacional  
**Foto:** Daiane Nolde

Ainda sobre a legibilidade, um dos aspectos que mais causa problemas de compreensão a quem frequenta o Aeroporto e não está acostumado ao seu funcionamento são os painéis de vôos. Existem dois painéis e algumas televisões que indicam os vôos de chegada e saída de Porto Alegre, um painel fica localizado no primeiro pavimento e o outro no segundo, já as televisões se encontram em todos os pavimentos, espalhadas conforme a

disposição de cada andar, algumas próximas das poltronas do local de descanso e outras no saguão do primeiro pavimento. No painel de chegadas, constam somente os vôos que desembarcam no Terminal, enquanto no de partidas, constam os vôos de saída que se referem ao Embarque, ambos não possuem uma indicação específica, como uma placa contendo o título a que se referem.

Nestes painéis é possível observar uma lista com o nome das Companhias, os números dos vôos, as cidades de destino ou de procedência do avião e o horário de chegada ou de embarque das aeronaves. Contudo, ocorre com frequência, que algumas pessoas, ao observarem o painel do desembarque, pensam que se refere aos horários de vôos de embarque de passageiros, porque a única referência que se pode ter de chegada é que no painel consta a palavra “Procedência” sobre o nome da cidade de onde vem o vôo. Neste aspecto, o que causa maior dificuldade é o fato de o painel de chegadas não conter um título que o especifique. Já no painel do segundo pavimento, dos embarques, pode-se perceber que não causa tantos problemas, porque nota-se que se trata do painel de vôos de saída, pois além de estar localizado junto dos balcões de *check-in*, possui as palavras “Partidas” e “Destino” indicadas.

Analisando mais atentamente ao painel de chegadas (Imagem 17), se pode levantar algumas situações, em que diversas pessoas pedem auxílio para entendê-lo, lê-lo ou encontrar o vôo de interesse. Podem-se citar exemplos de momentos em que o painel causou alguma dificuldade aos que esperavam a chegada de pessoas, como a solicitação do significado das palavras “Atraso Meteoro” que constava no painel em um dia chuvoso, se referindo ao atraso de vôo causado por variações climáticas, como a chuva e tempestades, ou seja, “Atraso Meteorológico”. Outro fato que ocorre com frequência é a solicitação do horário de chegada de algum vôo, pois muitas pessoas afirmam não conseguir interpretar o painel, onde aparecem dois horários para cada vôo, um se referindo ao horário correto e o outro, ao horário em que o avião pode chegar, acompanhado das palavras “Previsto” ou “Confirmado”. Outro tipo de pergunta que acontece com frequência é sobre a confirmação de que o avião já chegou ou irá chegar no horário, pois quando isso ocorre, o painel deve indicar “Avião no pátio” ou “Confirmado” para vôos que já chegaram e estacionaram ou que estão para chegar no horário marcado no painel. É comum ocorrer de o painel ficar desatualizado por alguns minutos, dificultando a compreensão dos usuários do local, como nas situações observadas, em que o passageiro já desembarcou e a pessoa que o aguarda não sabe sequer se a aeronave já está pousando, pois nessas situações o correto é aparecer “pouso” no painel.



**Imagem 17:** Painel de Chegadas  
**Foto:** Daiane Nolde

Entende-se, então, que o painel é um dos problemas de legibilidade no Aeroporto Salgado Filho, pois mesmo que apresente as informações sobre os vôos, não o faz de maneira adequada para facilitar a compreensão de todos, principalmente em um local que abrange um público muito diversificado. Dessa forma, torna-se um aspecto a ser analisado visando melhorar a leitura das informações, levando em conta que deve ser um equipamento sempre atualizado e que pode ser organizado utilizando palavras de fácil compreensão.

Um aspecto a ser citado na categoria de legibilidade do complexo aeroportuário é a questão da sinalização das vias de acesso até o local. Como já tratado na categoria anterior, para se chegar até o Aeroporto existe sinalização (Imagens 18 e 19) nas vias de acesso, contudo, a quantidade de ruas, de placas, outdoors, viadutos, retornos, entre outras coisas, tende a tornar complexa a compreensão, sendo uma grande quantidade de informações, torna-se uma poluição visual e que necessita de uma sinalização mais clara e organizada.



**Imagem 18:** Sinalização (via de acesso)  
**Foto:** Daiane Nolde



**Imagem 19:** Sinalização (via de acesso)

**Foto:** Daiane Nolde

Em síntese, pode-se concluir que a sinalização do complexo aeroportuário é, de uma maneira geral, precária ao ambiente, pois além de alguns desacordos como já citado, existem muitas carências para melhorar a compreensão do usuário. Contudo, ressalta-se que um usuário e visitante do local tem a capacidade de se localizar a partir da sinalização, principalmente a que há no espaço interno do Aeroporto Salgado Filho. Com a ressalva de alguns serviços não indicados ou a placa de câmbio em discordância, as placas indicam os principais estabelecimentos e serviços corretamente, porém, poderiam ser melhor organizadas para auxiliar os usuários a observá-las, lê-las e seguir as indicações de forma clara. Para o que não é disponibilizado na sinalização, existe a opção de buscar informações nos Postos da Infraero ou de Informações Turísticas ou, ainda, com os funcionários. É possível, então, considerar que os ambientes do Terminal de Passageiros são pouco legíveis a quem os frequenta, o que traz a necessidade de melhorias para aprimorar suas condições e auxiliar conforme a necessidade dos usuários.

### 4.3.3 Identidade

A identidade é uma categoria que envolve os aspectos culturais, históricos e de tradição de uma localidade, são todos os elementos que identificam e diferenciam determinado lugar. Conforme Grinover (2006), 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

localidades que devem se enquadrar no modelo urbano globalizado. (GRINOVER, 2006, p.45)

A imagem de um local se constrói pelos elementos que a identificam enquanto um espaço vivo, repleto de significado e história, um local necessário, amado e que guarda uma memória, principalmente por parte de seus habitantes. Nesse sentido, analisar a identidade de um local como o Aeroporto Internacional Salgado Filho, retoma seu aspecto histórico, enquanto um lugar de referência da memória da cidade, de seus habitantes e cujo nome constitui relevância para seu significado e visibilidade. Ao se tratar de hospitalidade, é indispensável considerar que um espaço, uma parte da cidade ou toda ela, deve dar ao estrangeiro que ali chega as condições para que ele possa se apropriar do local, interpretá-lo e vivê-lo em sua essência, ou seja, deve contribuir para o reconhecimento do local enquanto suas características que o tornam particular. Conforme trata Grinover (2006, p. 47):

As cidades, descaracterizadas enquanto singulares, só poderão adquirir feição própria com um amplo debate que valorize suas experiências, suas histórias e estórias, suas narrativas, sua memória e a arte local, seus mitos, tradições, as culinárias, a medicina antiga, os patrimônios, entre outras formas de expressão cultural.

Dessa forma, a identidade de um espaço como o Aeroporto, faz-se através da capacidade de reconstrução com referência em sua história e seu nome. Isso possibilita resgatar o conhecimento do lugar enquanto sua memória, o que contribui para a identificação dos cidadãos em relação ao espaço aeroportuário e do conhecimento do local enquanto sua importância para a cidade e o estado. Segundo Grinover (2006) esse processo de identidade tem sentido, tanto para os habitantes, quanto para tornar o local interessante e excepcional ao olhar do estrangeiro, seja ele um turista, um visitante, ou frequentador.

Assim, considera-se essencial haver formas de se resgatar a identidade no espaço do Aeroporto, proporcionando para seus usuários, conhecê-lo de maneira mais aprofundada. A partir de observações tiradas do diário de campo, se pode notar que não existem, no local, espaços voltados exclusivamente para apresentar um pouco da história do complexo aeroportuário. Nesse caso, seria interessante disponibilizar um ambiente, dentro do Terminal de Passageiros, que traga alguns aspectos de sua história, como fotos desde sua construção, que remontem seu passado, como da época em que ainda era o Aeródromo de São João. Outra possibilidade é de lembrar os fatos que apresentam a sua importância, seja para o desenvolvimento da capital e do estado seja pelo motivo de utilizar o nome do Senador Salgado Filho, levando em conta sua relevância como autoridade representante da região e figura importante da aviação.

No Aeroporto Internacional Salgado Filho, tem-se, como possíveis elementos de identidade, as lojas de souvenirs, artesanato, vinhos e de chocolates, que reforçam a identidade em relação aos aspectos que o interpreta em relação a cidade de Porto Alegre, a região da Serra Gaúcha e as tradições, como nas lojas Tapera: O Recanto Gaúcho, Arte Sul Brasil, Lauxen Chocolates e Terra Sul, que vendem diversos tipos de produtos do Estado, desde cuias e ervas para chimarrão, até produtos artesanais e vinhos da região dos Vales e da Serra, como Bento Gonçalves. Outros elementos a serem citados são os três painéis localizados no terceiro pavimento do Aeroporto, cada um com um autor e tema diferente. O Painel 1, do artista Carlos Vergara, um gaúcho de Santa Maria, é intitulado de “Todas as Horas”, nele pode-se observar uma composição de luz e sombras que pretendem dar a idéia de movimento com o tempo. O painel 2 é chamado de “Ex Orbis” (Imagem 20), criado pela artista plástica Regina Silveira, nascida em Porto Alegre, e retrata a visão de um fragmento de céu noturno, repleto de naves de vôo, entre as quais, o helicóptero de Leonardo da Vinci e uma nave de Guerra nas Estrelas. Já no Painel 3, chamado de “Rio Grande do Sul”, do também porto-alegrense Mauro Fuke, apresenta-se as belezas e diversidades do Estado, através de várias imagens e fotos. (INFRAERO, 2007).

Pode-se levantar ainda, que, no espaço aeroportuário do Salgado Filho, os elevadores panorâmicos são estruturas que contribuem para a identidade do Terminal enquanto seu conhecimento, na medida em que as pessoas podem observá-lo e apreciar o local através deles. Nesse caso, trata-se de uma oportunidade para auxiliar na construção da identidade, já que os elevadores permitem uma relação diferente com o ambiente aeroportuário, ou seja, possibilita outras formas de observação e interpretação do local.



**Imagem 20:** Painel “Ex Orbis”

**Foto:** Daiane Nolde

A partir de situações como a que um passageiro que desembarcou na cidade e foi até o Posto de Informações Turísticas para saber como poderia embarcar para Porto Alegre, pode-se entender que falta uma identidade do Aeroporto, não só em relação ao seu contexto histórico, como também, em relação à cidade. Observa-se, então, que o local possui uma carência de particularidades marcantes, que o identificassem enquanto um lugar de memória e de importância histórica para a cidade. O que pode ser encontrado no segundo pavimento do Aeroporto é um busto em bronze do Senador Salgado Filho (Imagem 21), que leva uma pequena placa com seu nome e a citação de alguns cargos em que atuou, como o de primeiro ministro da Aeronáutica, ministro do Trabalho, do Superior Tribunal Militar e Senador da República. Logo, sobre essa categoria, pode-se concluir que pouco contribui para a identificação do Aeroporto enquanto um local valioso para a história e como uma parte atuante da cidade, devido a sua importância para os cidadãos e para o turismo, já que é uma porta de entrada de Porto Alegre.



**Imagem 21:** Busto de Salgado Filho  
**Foto:** Daiane Nolde

Sendo assim, existe a oportunidade de se apropriar da história local, a partir de documentos e imagens de sua trajetória e com a explicação da utilização do nome Salgado Filho, de acordo com sua relevância para o contexto da aviação e da cidade, visando disponibilizá-la para o conhecimento dos usuários no próprio espaço aeroportuário. Espaço esse, que pode funcionar como uma amostra ou um pequeno museu que conte o passado e a singularidade do Aeroporto. Dessa forma, é possível resgatar o conhecimento do local e reconhecê-lo como realidade, pois passa a possuir história, unidade, passado, tornando-se um local de vida e, conseqüentemente, com identidade.

#### 4.3.4 Acolhimento

A categoria de acolhimento busca analisar os aspectos que se referem ao ato de acolher o público que utiliza o espaço do Aeroporto Internacional Salgado Filho. Pode-se interpretar o acolhimento como sendo a capacidade de um local oferecer as condições para bem receber qualquer pessoa, seja turistas, freqüentadores, seja os residentes da cidade. Nesse contexto, o acolhimento surge como fator de qualificação do encontro entre o lugar e o visitante, de forma a considerar todas as interações com o ambiente, de forma a adequar o espaço para o bem receber.

Tratando-se de um local cujo público é bastante heterogêneo, a construção do acolhimento no Aeroporto deve considerar que sua infra-estrutura, suas instalações, seus serviços e diferenciais são fatores inerentes a condição de ofertar acolhimento aos seus usuários. Observando-se o aspecto da infra-estrutura do Terminal de Passageiros, existem diversas constatações que levam a compreensão do local enquanto suas instalações, que devem facilitar e estar de acordo com as necessidades dos indivíduos. A partir de anotações do diário de campo, percebe-se que grande parte do público freqüentador do Aeroporto possui algumas necessidades relacionadas à disponibilidade de equipamentos e instalações. O fato de, repetidamente, diversas pessoas solicitarem por tomadas onde possam utilizar o computador ou carregar o celular, levanta a necessidade de se oferecer, dentro do terminal, locais adequados para isso. Existem no Aeroporto, diversas tomadas disponibilizadas ao passageiro, como as que ficam nas colunas do primeiro pavimento, próximas das mesas da cafeteria e poltronas de descanso.

Outro aspecto referente à infra-estrutura enquanto uma oportunidade de prover acolhimento se trata da necessidade das pessoas, principalmente dos passageiros que desembarcam, de terem um local onde possam se organizar. Percebe-se que em diversas vezes alguns indivíduos se apóiam no balcão de Informações Turísticas para ajeitar seus pertences, no entanto, cabe citar que, existem alguns espaços, mesas e balcões espalhados que foram colocados com a finalidade de servir aos passageiros. Um desses balcões (Imagem 22) fica localizado logo em frente aos portões de desembarque, mas como não possui comodidade, pouco serve para as pessoas que acabam preferindo sentar-se nas cadeiras ou poltronas no mesmo pavimento.

Ao se analisar a infra-estrutura, então, pondera-se a funcionalidade do Aeroporto para seus usuários, sendo que o acolhimento passa a envolver a disponibilidade de instalações que

são úteis aos freqüentadores do local. Nesse caso, observa-se que existe a necessidade de fornecer mais tomadas próximas aos espaços, como mesas, cadeiras e balcões para que os indivíduos possam se organizar e utilizar computadores, entre outras necessidades que existem atualmente, ou seja, com o aumento da utilização de aparelhos eletrônicos portáteis.



**Imagem 22:** Passageiro utilizando um balcão  
**Foto:** Daiane Nolde

Observando-se a comodidade oferecida no ambiente aeroportuário, pode-se notar que existem algumas questões a serem apresentadas. Conforme o diário de campo, usualmente, as cadeiras do desembarque ficam lotadas (Imagem 23), principalmente nos horários com maior movimento, entre 11 e 15 horas. Durante esses horários, é possível observar que diversas pessoas dormem nas cadeiras do desembarque, nas poltronas ao lado dos banheiros (Imagem 24) e, inclusive, no espaço de descanso (Imagem 25), localizado no terceiro pavimento. No caso das cadeiras do desembarque, deve-se citar que não são de grande conforto para dormir ou permanecer por mais tempo, pois foram disponibilizadas principalmente para as pessoas que precisam aguardar a chegada de passageiros.. Já as poltronas ao lado dos banheiros, que oferecem maior comodidade, são destinadas para pessoas que necessitam maior conforto, como idosos e mulheres grávidas, sendo que são iguais as do terceiro andar, acabam sendo a preferência das pessoas, que as procuram para descansar, passar o tempo ou aguardar pelo embarque.



**Imagem 23:** Cadeiras do Desembarque  
**Foto:** Daiane Nolde



**Imagem 24:** Poltronas do Primeiro Pavimento  
**Foto:** Daiane Nolde



**Imagem 25:** Espaço de Descanso  
**Foto:** Daiane Nolde

Assim, pensar no conforto para os usuários do Aeroporto é indispensável para buscar construir um local acolhedor, que disponibilize a infra-estrutura adequada às necessidades das pessoas. No Aeroporto Salgado Filho, outro fator a cerca da adequação dos ambientes,

visando o conforto dos indivíduos, são as condições da temperatura interna do terminal. Por vezes, dentro do Terminal de Passageiros, pode-se sentir que faz muito frio ou calor, mesmo sendo um local totalmente climatizado, conclui-se que nem sempre os condicionadores de ar são ligados, o que deixa a temperatura ambiente pouco favorável aos usuários que ali se encontram. Em suma, a análise levanta que existe certa carência ao se tratar da comodidade oferecida no espaço aeroportuário, pois, considera-se que a temperatura na cidade é variável, tornando a climatização mais importante. Logo, percebe-se que apesar de haver algumas disponibilidades, a adequação do ambiente ainda é insuficiente para oferecer a todo público o devido conforto que necessita para ser um local acolhedor.

Uma condição indispensável para se ter acolhimento é disponibilizar serviços básicos e diferenciais aos freqüentadores do Aeroporto. Segundo o diário de campo, por quatro momentos pessoas passam mal ao desembarcar e solicitam por um serviço de primeiros socorros; este serviço fica no primeiro pavimento, sendo que funciona como serviço de emergência somente aos passageiros. Trata-se de um fator indispensável para o acolhimento dos passageiros, pois envolve os aspectos de cuidado e atenção para com os viajantes.

Outro elemento que envolve o ato de acolher no espaço do Terminal de Passageiros Salgado Filho é a existência da praça de alimentação (Imagem 26) no terceiro pavimento. Observa-se que este espaço voltado à oferta de estabelecimentos de alimentação é bastante utilizado e procurado pelos freqüentadores do local, já que fica repleto de pessoas durante o horário de almoço. Além disso, conforme o diário de campo, muitos passageiros que desembarcam e outros freqüentadores pedem por locais para almoçar, tomar um café ou, quando se tratam de crianças, pedem por um local onde se pode comprar um sorvete. Isso indica que existe um acolhimento do local enquanto a capacidade de preencher as necessidades dos indivíduos, sendo que a praça de alimentação ainda possui diversas opções de lanchonetes, *fast foods*, restaurantes e cafeterias atendendo aos gostos dos mais diversos públicos.



**Imagem 26:** Praça de Alimentação  
**Foto:** Daiane Nolde

Sobre a categoria de acolhimento, é interessante citar os serviços que auxiliam os turistas a se localizarem e conseguirem informações sobre a cidade de Porto Alegre e todo o Estado do Rio Grande do Sul. São, respectivamente, os Serviços de Atenção ao Turista (Imagem 27) e o Serviço de Informações Turísticas (Imagem 28). Muitas pessoas buscam estes serviços, seja para adquirir informações sobre as cidades e regiões, seja para pedir auxílio sobre questões do Aeroporto, como localização de serviços, entre outras coisas. Os serviços de Informações Turísticas, tanto da cidade, quanto do Estado, são formas de acolhimento do local, pois nestes postos, qualquer pessoa pode obter informações e materiais de forma gratuita, que servem de auxílio para se localizar, buscar entretenimento, lazer, pontos turísticos, entre outras coisas que envolvem as diversas regiões do estado e a capital gaúcha. Um elemento diferencial destes estabelecimentos, é que no Serviço de Atenção ao Turista, podem ser feitas ligações para os hotéis da cidade a fim de que o passageiro possa sair com a reserva direto do Aeroporto ou solicitar o serviço de *transfer* de alguns hotéis, trata-se de uma facilidade aos passageiros, minimizando o trabalho e preocupação de conseguir reservas ou transporte.



**Imagem 27:** Serviço de Atenção ao Turista  
**Foto:** Daiane Nolde



**Imagem 28:** Posto de Informações Turísticas  
**Foto:** Daiane Nolde

A partir da categoria de acolhimento, observa-se ainda que existem aspectos diferenciais sobre a infra-estrutura do Aeroporto e outros serviços disponibilizados. Um exemplo a ser citado é que os usuários, geralmente acompanhados de crianças, solicitam local com televisão ou onde possam entreter as crianças por um tempo. No Aeroporto, existe um espaço com televisão e poltronas (Imagem 29) para entretenimento e descanso, localizado no terceiro piso do Terminal. Outra possibilidade de passar o tempo e que é muito solicitada pelas crianças, é um local de onde seja possível visualizar as aeronaves em pouso ou decolagem. Este local pode ser encontrado no terceiro pavimento, sendo que é conhecido por terraço (Imagem 30), o qual é uma área de vidro de onde pode se enxergar praticamente toda a pista do Aeroporto. Assim, são elementos que auxiliam no acolhimento das pessoas, pois são opções de entretenimento e que auxilia a passar o tempo com crianças no local. Um fator interessante para o caso de crianças seria a disponibilidade de serviços ou instalações voltadas

a elas, onde fosse possível disponibilizar brinquedos, jogos, entre outras coisas para os pais acompanhá-las buscando entretê-las.



**Imagem 29:** Espaço com Televisão  
**Foto:** Daiane Nolde



**Imagem 30:** Terraço  
**Foto:** Daiane Nolde

Um fator indispensável para acolher os usuários do Aeroporto é estar de acordo com as tecnologias atuais, como serviço de telefonia e conexão com internet *wireless* em que os aparelhos portáteis conseguem conectividade sem a necessidade de fios. No Aeroporto Salgado Filho, esse serviço não é disponibilizado gratuitamente, sendo que para acessar a Internet, existe as opções de se utilizar o serviço da *lan house*, localizada no terceiro piso, ou pela conexão sem fio, que somente os usuários que possuem alguns provedores é que podem acessá-la em alguns pontos do Terminal. Logo, o Aeroporto deixa a desejar nesse aspecto, pois sendo um local de grande público, deve considerar as necessidades e serviços essenciais para a vida dos indivíduos no contexto globalizado atual.

Ainda ao se analisar o acolhimento no espaço aeroportuário, traz-se a necessidade de levantar os serviços diferenciais disponibilizados aos frequentadores do local. A partir de dois

casos tirados do diário de campo, percebe-se que alguns passageiros que desembarcam no local para fazer conexão em pouco espaço de tempo, entre três e quatro horas aproximadamente, solicitam opções de atividades para passar o tempo. O mesmo ocorre nos momentos em que o Aeroporto fecha para pousos e decolagens, geralmente quando a pista está com muita neblina, nesses casos, os vôos atrasam e as pessoas que aguardam a chegada de um passageiro tendem a passar muito tempo dentro do Terminal. Como isso ocorre geralmente no turno da manhã, a opção de ir até o cinema (Imagem 31) não basta, pois este serviço só abre a partir das 12 horas, logo, as pessoas preferem dormir nas cadeiras do saguão do primeiro pavimento ou passear pelo Terminal, na praça de alimentação, ou ir até o terceiro piso onde existem as televisões.



**Imagem 31:** Cinemas  
**Foto:** Daiane Nolde

Existe no Terminal um espaço voltado à divulgação de trabalhos, exposições sobre temas históricos, culturais, como a vida de um padre, a imigração japonesa, entre outras coisas. Assim, não são muitas opções de atividades dentro do espaço aeroportuário voltadas ao entretenimento e lazer, o mesmo ocorre ao se analisar a oferta de serviços ou instalações pensadas para o relaxamento e descanso. Além das poltronas no espaço de descanso do terceiro pavimento, a outra opção é fazer uma sessão de massagem (Imagem 32), localizada no terceiro piso ou na sala de embarque, sendo que é a única oferta de serviço voltada ao relaxamento dos usuários.



**Imagem 32:** Massagem (terceiro pavimento)

**Foto:** Daiane Nolde

Além disso, outro elemento interessante para a categoria de acolhimento é a existência da Capela, conhecida como “Espaço Inter-Religioso”. Trata-se de um local disponível para qualquer pessoa e engloba um total de oito religiões assim descritas: Budista, Afro, Anglicana, Hindu, Católica, Muçulmana, Evangélica, Luterana, Judaica e Espírita. Nesse sentido, o Aeroporto disponibiliza para seu público, um local de culto religioso, que aborda diversas opções e crenças, oferecendo, então, um acolhimento para qualquer seguidor dessas religiões.

Observa-se, portanto, que o Aeroporto é um espaço que oferece um certo acolhimento, sendo que é mais preparado para os serviços e instalações de necessidade básica aos usuários. Como outros espaços aeroportuários do mundo, o ideal é levar comodidade e facilidade para os frequentadores, além de outros serviços de tecnologia, comunicação, entretenimento e lazer que fazem parte das necessidades do mundo contemporâneo. Sendo assim, pensar no acolhimento, como em situações em que o passageiro deve esperar muito tempo para o embarque ou para o público receptivo, que aguarda a chegada de vôos, é essencial para se construir a hospitalidade no Aeroporto. Logo, devem-se oferecer locais de descanso adequados, opções de alimentação e lazer além de outros serviços que buscam o bem-estar das pessoas, a fim de capacitar o local a oferecer acolhimento aos seus usuários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hospitalidade em locais de grande fluxo como os aeroportos contemporâneos se dá através de um conjunto de fatores que, juntos, tornam o ambiente aeroportuário preparado a bem receber. A partir da infra-estrutura adequada, das categorias que envolvem a acessibilidade, identidade, legibilidade e o acolhimento, conforme as propostas no estudo, juntamente aos elementos e serviços diferenciais, pode-se ter a idéia de como seria um Aeroporto hospitaleiro.

Como levantado, existem Aeroportos que disponibilizam, além de instalações adequadas e preocupadas com a comodidade e facilidade dos usuários, serviços diferenciais, tornando o local ainda mais agradável ao público, principalmente àqueles que passam mais tempo ou que simplesmente freqüentam com mais assiduidade os terminais de passageiros. Um Aeroporto pode ser entendido como parte da cidade, não só como uma porta de entrada, mas como um lugar de vivência e interação, inclusive entre comunidade local e visitantes. Nesse sentido, os aeroportos se tornam locais de grande importância ao turismo, pois é onde se dá a recepção da localidade, a primeira imagem que se tem de determinado lugar. Sendo assim, não só para os turistas, como também para os moradores, os terminais de passageiros podem e devem oferecer um conjunto de condições que levem a interpretá-lo e reconhecê-lo enquanto um espaço de hospitalidade.

Em relação à questão de acessibilidade nos complexos aeroportuários, surge como um aspecto inerente ao bom funcionamento desses espaços, sendo que se deve considerar que um Aeroporto, bem como seus serviços e instalações devem ser, obrigatoriamente, acessíveis a todos. O mesmo ocorre com as categorias de legibilidade e identidade em que o local se apresenta agradável aos seus freqüentadores, facilitando sua compreensão e identificando-o enquanto seu valor, pois os aeroportos são locais com história e visibilidade. Já o acolhimento é uma categoria bastante ampla, que complementa as outras três, de forma que, sem esse fator, não é possível haver hospitalidade, pois não basta oferecer as condições de infra-estrutura sem disponibilizar a acolhida, o bem-estar no local. Assim, o conjunto das quatro categorias simultaneamente é o fator essencial para que possa haver hospitalidade nos aeroportos, da mesma forma, para que qualquer localidade possa ser hospitaleira em relação ao Turismo. Faz-se necessário entender que, em locais que recebem pessoas, o ambiente deve estar de

acordo com as necessidades dos indivíduos, inclusive considerando a relação do estrangeiro, suas possíveis dificuldades e as variáveis que compõem a atividade turística.

Sabe-se que a hospitalidade envolve também a empatia de funcionários e inclusive dos residentes que freqüentam o local, sendo que isso torna um elemento variável por tratar com seres humanos, ou seja, os atores incontroláveis. Nesse caso, a hospitalidade engloba qualquer atitude, situação, acessibilidade, legibilidade, identidade e o acolhimento para se fazer cumprir. Para a funcionalidade de um complexo aeroportuário, deve-se considerar a prestação de serviços necessários ao embarque, desembarque, declaração de bens, passaporte, polícia, entre outros, que igualmente, são indispensáveis para a hospitalidade do local. Todavia, um Aeroporto não se faz somente como o ambiente de embarque e desembarque de cargas e passageiros e de onde pousam e decolam aeronaves, os aeroportos contemporâneos podem, ainda, ser ambientes de atratividade, tanto para os estranhos, quanto para os residentes.

Tendo em vista que um aeroporto é um local de grande fluxo de pessoas, torna-se necessário oferecer hospitalidade para todos os públicos que passam por ele. Nesse sentido, abrange-se também, os indivíduos em constantes viagens, ou que somente passam pelo Aeroporto, ou seja, que estão em trânsito, como um passageiro que desembarca e deve embarcar em poucas horas, ou aqueles que não sabem quanto tempo deverão ou poderão ficar no Terminal. Assim, devem-se oferecer serviços não só, que busquem suprir as necessidades dos indivíduos, como também, que promovam o relaxamento, o entretenimento e lazer, como uma forma de passar o tempo e aproveitar o espaço enquanto parte da cidade. Nesse sentido, sugere-se que os aeroportos contemporâneos preocupem-se em oferecer instalações e serviços que proporcionem, além de suprir as necessidades, cultura, diversão e convívio, tornando-se apropriados para o turismo. Então, ao pensar-se na hospitalidade em aeroportos, cabe pensar no que se pode oportunizar para quem o utiliza, ou costuma, ou, simplesmente, passa algum tempo neles. Nos exemplos dos aeroportos de Londres e Hong Kong, percebe-se que se tratam de locais que vão muito além do que se pode considerar básico ao funcionamento do local. Nessas cidades, acoplado ao serviço de transporte aéreo, tem-se a oferta de serviços diversos, relacionados ao lazer, cultura, entretenimento, relaxamento e descanso dentro do espaço aeroportuário. Em ambos os casos, oferece-se aos freqüentadores, uma diversidade de opções para se fazer no Aeroporto, tornando esses locais em espaços de convívio e acolhimento às pessoas, turistas ou moradores, pois esses também podem utilizar dos benefícios oferecidos no terminal.

Para se constituir um aeroporto hospitaleiro para qualquer tipo de público, a partir da compreensão de que é um local que abrange as diversas populações mundiais, com suas

diferenças culturais e suas tradições, o que torna as necessidades mais diversas, é essencial estar em constante atualização com o mundo. Tomando o contexto globalizado em que se vive atualmente, é indispensável relacionar as mudanças tecnológicas e temporais, principalmente na comunicação e na inter relação entre os povos, com o processo de movimentação de pessoas e o turismo. Isso significa que os aeroportos necessitam estar de acordo com as transformações na vida do ser humano e, por consequência, em suas necessidades. Assim, seguindo as propostas de disponibilizar conforto, segurança, tecnologia, acessibilidade, legibilidade, identidade e acolhimento, os aeroportos vêm a ser locais de maior visibilidade para o turismo. Sendo espaços de grande importância para a recepção dos visitantes, cabe aos aeroportos se adequarem ao modelo de vida das populações e ainda, possibilitarem resgatar sua memória enquanto um lugar vivo e parte do contexto das cidades, deixando de ser considerado mero Terminal de Passageiros para passar a ser um lugar de história e até um ponto turístico local, reconhecido e visitado por estrangeiros e pela própria comunidade.

Em síntese, pode-se entender que, não só nos espaços aeroportuários, como em qualquer local de fluxo ou de visitação de pessoas, é indispensável oferecer o acesso, a comunicação adequada para se fazer entender, a identidade para se valorizar o local e o acolhimento para qualificar a recepção. Nesse trabalho, toma-se o Aeroporto enquanto objeto de estudo devido a sua importância como um local de grande fluxo de pessoas e, principalmente, como a porta de entrada da cidade. Então, deve-se considerar que, nesses locais, ocorre o primeiro contato, entre o turista, o visitante, o habitante e a cidade. O que ocorre na vivência do visitante, dentro do Terminal de Passageiros, seja um aspecto positivo ou negativo, pode e provavelmente ficará marcado na sua perspectiva em relação à cidade, logo, o local pode ser interpretado enquanto a recepção da cidade, em que se dá a primeira impressão de hospitalidade do local, da região, do estado e, por fim, do país. Sendo assim, cabe pensar nas categorias de hospitalidade citadas, não só em relação aos aeroportos, como também, em qualquer outra parte das cidades, pois se entende que, no turismo, cada espaço, localidade, ponto turístico, ou qualquer serviço em contato com o visitante, pode e deve ser qualificado pelo fator da hospitalidade, visando o bem receber.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um outro mundo possível, vol I: hospitalidade: direito e dever de todos.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

BURNS, Peter M. **Turismo e Antropologia: uma introdução.** Tradução: Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Tours)

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo)

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas.** São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, Celia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas.** – 1 ed. – Baruri, SP: Manole Ltda. 2002.

FERRARA, Lucrecia D'Aléssio. **Ver a Cidade: cidade, imagem, leitura.** São Paulo: Nobel, 1988. (Coleção espaços)

GASTAL, Susana; CASTROGIOVANNI, Antonio Carlos (Orgs.). **Turismo na Pós-Modernidade: (Des)Inquietações.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. (Coleção Comunicação – 25)

GRINOVER, Lucio. **A Hospitalidade, A Cidade e o Turismo.** São Paulo: Aleph, 2007. (Série Turismo)

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade.** Revista Hospitalidade, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29 – 50, 2. sem. 2006.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo.** – 2 ed. rev. e ampl. – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

INFRAERO. **Manual de Visitas Guiadas: Aeroporto Internacional Salgado Filho.** Material de Consulta, Porto Alegre, 2007.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2003. – Turismo.

KUAZAQUI, Edmir. **Marketing Turístico e de Hospitalidade**. São Paulo: MAKRON Books, 2000.

LAGE, Beatriz Helena Gelas (Org.). **Turismo, Hotelaria & Lazer**. São Paulo: Atlas, 2004.

LE MOS, Leandro de. **Turismo: Que negócio é esse?:** Uma análise da economia do turismo – 3 ed. Ver. e atual. – Campinas, SP: Papyrus, 2001. (Coleção Turismo)

MICHELIN, Rita Lourdes. **A Reconstrução da Etnicidade na Arena Turística**: O caso do roteiro de turismo rural cultural Caminhos de Pedra Bento Gonçalves – RS. 2008. 112 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, UCS, Caxias do Sul, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.); DESLANDES, Suely Ferreira; NETO, Otávio Cruz; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MOESCH, Marutschka Martini. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2000.

NIELSEN, Christian. **Turismo e mídia**: construção e destruição de destinos turísticos. Tradução: Edite Sciulli. São Paulo: Contexto, 2002.

OLIVEIRA, Antonio Pereira. **Turismo e Desenvolvimento**: Planejamento e Organização. - 5 edição revista e ampliada. – São Paulo: Atalas, 2005.

PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transporte Aéreo e o Turismo**: gerando desenvolvimento socioeconômico. São Paulo: Aleph, 2001. (Série Turismo)

PLENTZ, Renata Soares. **Dialética da Hospitalidade**: caminhos para a humanização. 2007. 208 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, UCS, Caxias do Sul, 2007.

SANTOS, Rafael José dos. **Antropologia para quem não vai ser antropólogo**. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2005 – (Série “Para quem não vai ser”, 1).

SCHLÜTLER, Regina G. **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**. Tradução Tereza Jardini. São Paulo: Aleph, 2003. – (Série Turismo).

SCHNAID, Fernando; NACCI, Diego; MILITITSKY, Jarbas. **Aeroporto Internacional Salgado Filho: infra-estrutura civil e geotécnica**. Porto Alegre: Editora Sagra Luzzatto, 2001.

SERRANO, Célia; BRUHNS, Heloisa Turini; LUCHIARI, Maria Tereza D. P. (Orgs.). **Olhares Contemporâneos sobre o Turismo**. Campinas, SP: Papirus, 2000. (Coleção Turismo)

SILVA, Adyr Da. **Aeroportos e Desenvolvimento**. – 1ª ed. – Rio de Janeiro: Instituto Histórico-Cultural da Aeronáutica; Belo Horizonte: Villa Rica, 1990. 403 p. : il. – (Coleção Aeronáutica. Série – Arte Militar e Poder Aeroespacial; 4)

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (E.). **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

WAINBERG, Jacques A. **Turismo e Comunicação: A indústria da diferença**. São Paulo: Contexto, 2003.

YÁZIGI, Eduardo. **Civilização Urbana, planejamento e turismo: discípulos do amanhecer**. São Paulo: Contexto, 2003.

#### **OUTRAS FONTES:**

BAA HETHROW. **Heathrow Airport**. Disponível em: <<http://www.heathrowairport.com>>. Acesso em: 27 set. 2008. 13:20.

HONG KONG. **Hong Kong International Airport**. Disponível em: <<http://www.hongkongairport.com/eng/index.html>>. Acesso em: 27 set. 2008. 13:36

INFRAERO. **Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária**. Disponível em: <<http://www.infraero.com.br>> Acesso em: 27 set. 2008. 13:57.

CLICRBS. **VARIG**. Disponível em: <<http://www.clicrbs.com.br>> Acesso em: 16 out. 2008. 10:30.

AEROMOVEL. **Sistema de Transporte Automatizado em Via Elevada**. Disponível em: <<http://www.aeromovel.com.br>> Acesso em: 9 nov. de 2008. 08:15.