

RECREAÇÃO EM HOTÉIS: A CONCEPÇÃO DE HÓSPEDES E MONITORES RECREACIONISTAS

Recebido em: 01/06/2010

Aceito em: 20/06/2011

*Cícera Soares Costa*¹
*Alexander Klein Tahara*²
*Sandro Carnicelli Filho*³

Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC
Ilhéus – BA – Brasil

RESUMO: O objetivo desta pesquisa quali-quantitativa foi comparar a concepção que hóspedes e monitores recreacionistas têm acerca da recreação em hotéis, bem como verificar os motivos que influenciam ambos em procurar por um hotel de lazer. Os questionários abertos foram aplicados a uma amostra formada por 80 hóspedes e por 25 monitores recreacionistas que atuam na área e os dados coletados foram analisados descritivamente, utilizando-se a técnica de Análise de Conteúdo Temático. Complementando esta análise descritiva, as informações e os dados foram apresentados por frequência ou tabulação, no sentido de simplificar a interpretação e entendimento dos mesmos.

PALAVRAS-CHAVE: Recreação. Atividades de Lazer. Turismo.

RECREATION AT HOTELS: THE OPINION OF CUSTOMERS AND COUNSELORS

ABSTRACT: The aim of these mix methods (qualitative and quantitative) research was to compare the opinion of customers and counselors about recreational activities in hotels, as well as to verify the motivations that influence both actors to work or to lodge in such location. A sample of 80 clients and 25 counselors answered an open questionnaire and the data was analyzed via the technique of Thematic Content Analysis. The data is shown through frequency and tables in order to simplify the interpretation and comprehension.

KEYWORDS: Recreation. Leisure Activities. Tourism.

¹ Licenciada em Educação Física – UESC (Universidade Estadual de Santa Cruz – Ilhéus/BA)

² Docente do Curso de Educação Física da UESC (Universidade Estadual de Santa Cruz – Ilhéus/BA) e Membro do LEL – Laboratório de Estudos Lazer - UNESP/Rio Claro. email: alexipatinga@yahoo.com

³ Doutorado pela University Of Otago, Nova Zelândia, e Membro do LEL – Laboratório de Estudos do Lazer – UNESP/Rio Claro. email: sandro_unesp@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

A recreação hoteleira, como uma das diferentes áreas específicas do Lazer, aparece na era contemporânea como uma alternativa dos hotéis em promover algumas experiências divertidas e participativas para um público-alvo cada vez mais interessado em vivenciar seu tempo livre de maneira prazerosa e significativa.

Os hotéis enquanto locais em que pudesse haver manifestações recreativas e lúdicas surgiu em meados da década de 60 nos Estados Unidos, ao passo que a efetiva consolidação destes serviços em estabelecimentos nacionais aconteceu a partir do início da década de 90 (NEGRINE, BRADACZ e CARVALHO, 2001; TAHARA, 2004).

A indústria do lazer cresce a cada ano e os números envolvidos com este ramo são bastante elevados, conforme elucida Camargo (1998), destacando-se, de um lado, o crescimento da indústria de comunicação de massa e de outro, o turismo.

Neste último, incluem-se os hotéis de lazer, destacando a equipe de recreação no propósito de atender as expectativas e anseios dos consumidores finais, representados por hóspedes de diferentes faixas-etárias.

São muitas as denominações do profissional de lazer, incluindo aqueles que atuam na hotelaria, tais como recreador, animador sociocultural, agente cultural, monitor, promotor de eventos, entre outros (PIMENTEL, 2003), sendo que no caso do presente estudo optou-se por adotar o termo “monitor recreacionistas”, uma vez que em muitos locais adota-se tal terminologia.

Com o propósito em contribuir através de novas reflexões acerca desta temática, a qual é abordada em diferentes áreas do conhecimento, incluindo a Educação Física, é que se justifica a tentativa deste texto em fornecer um melhor entendimento do universo recreativo existente nos hotéis. Sabe-se que muitos graduandos e profissionais da

referida área atuam e/ou já atuaram na recreação hoteleira e as informações desta pesquisa podem suscitar novos pensamentos e aprendizados.

Assim, o presente estudo teve por objetivo comparar a concepção que hóspedes e monitores recreacionistas têm acerca da recreação praticada em hotéis, bem como verificar os motivos que influenciam ambos os grupos em procurar por um hotel de lazer.

2. MATERIAL E MÉTODO

2.1. Natureza da Pesquisa

A pesquisa teve uma abordagem de natureza quali-quantitativa, a qual, segundo Thomas, Nelson e Silverman (2007), têm relevância atual no meio acadêmico-científico, uma vez que na combinação da pesquisa qualitativa com a análise quantitativa há uma facilitação em observar pontos de convergências entre modelos diferentes e, assim são geradas informações significativas e extraído dos dados o máximo de sentido possível.

O estudo quali-quantitativo é aquele em que um pesquisador emprega estratégias que envolvem a coleta de dados, tanto simultaneamente quanto seqüencialmente, para melhor entender o problema da pesquisa. Com o objetivo de propiciar uma melhor compreensão do universo pesquisado, a coleta de dados envolve tanto informações numéricas, quanto informações textuais (CRESWELL, 2007).

O estudo desenvolveu-se em duas etapas; a primeira referente a uma revisão bibliográfica, sendo reunidas informações acerca da recreação em hotéis e, a segunda etapa correspondeu a uma pesquisa exploratória, para haver uma aproximação do universo pesquisado. Segundo Marconi e Lakatos (2002), uma pesquisa exploratória

tem como objetivo a descoberta de idéias e familiarização do fenômeno investigado, obtendo assim uma nova concepção acerca da temática em foco.

2.2. Instrumento

Para a coleta de dados foram utilizados dois questionários abertos; um foi aplicado aos hóspedes, sendo possível conhecer o perfil desses clientes (faixa etária, gênero, número de viagens por ano, procedência), bem como suas opiniões a respeito das duas questões norteadoras do estudo (*1-Quais são os motivos que te influenciam em buscar/optar por um Hotel de Lazer? / 2-Qual a sua concepção sobre a utilização da Recreação em um Hotel de Lazer?*).

O outro questionário foi aplicado aos profissionais que trabalham na área da recreação, sendo traçado também o perfil desses indivíduos (faixa etária, gênero, nível de escolaridade, tempo de atuação em hotéis), bem como suas opiniões sobre as duas indagações centrais (*1-Quais são os motivos que te influenciam em atuar na Recreação praticada em Hotéis de Lazer? / 2-Qual a sua concepção sobre a utilização da Recreação em um Hotel de Lazer?*). Convém ressaltar que ambos os questionários foram aplicados pessoalmente pelo pesquisador aos sujeitos do estudo.

De acordo com Mattos, Rosseto Jr. e Blecher (2004), o questionário aberto permite ao inquirido construir a resposta com as suas próprias palavras, permitindo deste modo à liberdade de expressão e o recolhimento variado de informações sobre o tema em questão. Além disso, há a vantagem de poder ser aplicado a grandes populações e também no que incide ao anonimato nas respostas.

2.3. Sujeitos

Os dados foram coletados em dois Hotéis Resorts (A e B), situados na cidade de Ilhéus-BA, sendo que a população alvo da pesquisa foi composta por 40 hóspedes de cada hotel, perfazendo um total de 80 sujeitos, de ambos os sexos, faixa-etária de 16 a 76 anos e procedentes de diferentes estados brasileiros. Também foram investigados 25 profissionais que atuam na área da recreação (12 do Hotel A e 13 do Hotel B), de ambos os sexos e idade entre 20 e 36 anos.

2.4. Procedimentos

Para dar início à pesquisa exploratória, o pesquisador entrou em contato por telefone com as gerências dos hotéis A e B e foi marcada uma reunião para apresentar as intenções da pesquisa. No dia da visita foi entregue aos gerentes uma carta de identificação com tais propósitos e, ambos os gerentes deixaram a escolha dos dias para coleta de dados a critério do pesquisador, sendo que nos dois hotéis a coleta de dados começou na semana seguinte à referida reunião.

A aplicação dos questionários foi realizada no mês de janeiro do presente ano, por se tratar de uma época em que os hotéis estão com um número maior de hóspedes e de recreacionistas, pelo fato de tratar-se de um período de alta temporada. A coleta aconteceu em três dias, sendo um dia em cada semana, totalizando, assim, três semanas. Justifica-se a coleta de dados dessa forma pelo fato de que os hotéis analisados oferecem pacotes de viagens semanais, assim não corria o risco do questionário ser apresentado para os mesmos hóspedes e recreacionistas que já tivessem sido abordados em outro dia.

Nos dias das aplicações dos questionários, os sujeitos foram inquiridos acerca da participação no estudo, recebendo informações necessárias e, com base na anuência dos mesmos, assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Após a assinatura do termo, o questionário aberto foi entregue aos participantes, obtendo assim, os dados necessários para a realização da pesquisa.

2.5. Análise dos Dados

Com base nas respostas obtidas por meio dos questionários, os dados coletados foram analisados descritivamente, utilizando a técnica de Análise de Conteúdo Temático, a qual favoreceu a visualização apenas nos conceitos mais relevantes presentes nas respostas dos sujeitos.

A Análise de Conteúdo Temático é um instrumento que permite a descrição, a análise, a compreensão e a classificação dos processos vivenciados, conforme evidencia Richardson (1999), assimilando o que é efetivamente importante para o estudo em questão.

Os conteúdos foram categorizados como enfatiza Bardin (2004), implicando na classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, em seguida, por analogia, com os critérios previamente definidos.

Para este estudo foi realizada a escolha da Unidade de Análise e decidiu-se pela análise temática, onde em seguida foram determinados os indicadores que nortearam o agrupamento das respostas em categorias temáticas semelhantes, sendo estas: motivos de busca dos hóspedes pelo hotel de lazer (descanso/comodidade; diversão; socialização da família; segurança; interação com terceiros; indicação); motivos que influenciam os monitores em atuar na recreação em hotéis de lazer (prazer/diversão; atuação com

pessoas; renda extra; crescimento profissional; socialização; amizade com gestores); concepção dos hóspedes sobre a recreação (diversão/prazer; serviço diferencial; socialização; segurança para crianças; conforto para pais; sem importância); concepção dos monitores sobre a recreação (férias qualitativas; serviço diferencial; diversão/entretenimento; fuga da rotina; satisfação dos pais; indiferença de hóspedes).

Complementando esta análise descritiva, as informações e dados coletados foram apresentados por frequência ou tabulação, no sentido de simplificar a interpretação e entendimento dos mesmos.

Conforme relata Oliveira (2000), isto se torna um fator interessante para melhor distribuição e visualização da frequência de uma dada classe ou categoria, além da possibilidade de simplificar a maneira de visualizar os dados qualitativos, ilustrando estes dados de forma numérica e, com isso, facilitando a análise e interpretação dos mesmos.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em relação ao perfil dos hóspedes, a faixa-etária variou de 16 a 76 anos e na questão do gênero, 70% (n=56) daqueles que responderam ao questionário são do sexo feminino e 30% (n=24) são do sexo masculino.

Neste aspecto observou-se um dado interessante, o índice de percentual feminino que se dispusera a responder ao questionário encontrou-se bem acima dos índices masculinos. Tal fato deve-se a relatos de muitos indivíduos, os quais disseram que na maioria das vezes são as mulheres que decidem o destino das viagens da família.

Quanto ao número de viagens por ano a um hotel de lazer, 41,25% (n=33) realizam duas viagens por ano, 26,25% (n=21) afirmaram viajar uma vez por ano;

13,75% (n=11) viajam três vezes por ano, 10% (n=8) viajam quatro vezes por ano e, 8,75% (n=7) não responderam a questão.

Em relação à procedência, 30% (n=24) residem em cidades do estado de São Paulo, 26,25% (n=21) são de Minas Gerais, 12,5% (n=10) pertencem ao estado do Rio de Janeiro, 11,25% (n=9) residem em Brasília, 10% (n=8) em cidades do estado de Goiás, ao passo que 3,75% (n=3) moram na Bahia, 2,5% (n=2) vem do Espírito Santo, 2,5% (n=2) do Paraná e, 1,25% (n=1) do Rio Grande do Sul. Interessante notar que nesta pesquisa não foram encontrados indivíduos residentes em outros países, mas apenas em território nacional.

No que diz respeito ao perfil dos monitores recreacionistas, observou-se que a faixa-etária variou de 20 a 36 anos e em relação ao gênero, 60% (n=15) são do sexo masculino e 40% (n=10) são do sexo feminino.

Sobre o tempo de atuação dentro dos hotéis, 24% (n=6) disseram que trabalham há dois anos, outros 20% (n=5) relataram que atuam na recreação há três anos, 16% (n=4) há quatro anos, ao passo que 12% (n=3) está a um ano, 8% (n=2) atuam há mais de cinco anos e 20% (n=5) não responderam tal questão.

No que tange ao nível de escolaridade, 52% (n=13) estão cursando o nível superior, 20% (n=5) afirmaram já ter concluído o ensino superior, 16% (n=4) concluíram apenas o ensino médio e 12% (n=3) não responderam. Deste total que já cursou e ainda cursa o ensino superior, 61,11% (n=11) pertencem à Educação Física, 16,67% (n=3) vem da área do Turismo, ao passo que outros 11,11% (n=2) são da Enfermagem e 11,11% (n=2) da Fisioterapia.

Há uma crescente demanda no mercado para intervenção de profissionais da Educação Física no campo do lazer, conforme saliente Isayama (2009), destacando a

presença destes profissionais em diferentes instituições privadas, sendo exemplos os hotéis de lazer, acampamentos e colônia de férias, entre outros. Afirma, entretanto, que há uma grande necessidade de aprofundamento de estudos sobre a temática do lazer no contexto dos cursos de formação em Educação Física, desenvolvendo uma série de competências para aqueles que irão atuar nesta esfera lúdica.

O autor supracitado enfatiza, ainda, que o profissional da área de Educação Física que atua no âmbito do lazer deve respeitar alguns princípios básicos, como a aderência livre e espontânea; a liberdade de opção para que todos possam participar do processo como sujeitos que detém o direito de escolher, buscando respeitar a diversidade cultural que integra o amplo campo do lazer.

Convém ressaltar que em todas as tabelas expostas a seguir percebeu-se que os sujeitos responderam mais de um item a ser considerado para análise e, assim sendo, os percentuais foram baseados considerando-se o número total de respostas, as quais foram sempre maiores em todas as questões do que o número de sujeitos (80 hóspedes e 25 monitores) da pesquisa.

No que diz respeito aos motivos que o hóspede tem para buscar um hotel de lazer, identificou que o descanso e comodidade, assim como a equipe de recreação, são os principais aspectos levados em conta, conforme demonstra a TAB. 1.

TABELA 1
Motivos que influenciam aos Hóspedes na busca por um Hotel de Lazer

<i>Respostas</i>	<i>Número de Respostas (n=)</i>	<i>Total (%)</i>
Ter um descanso da rotina diária e comodidade por estar tudo dentro do mesmo espaço físico.	58	50,43%
Diversão e entretenimento para os filhos durante a estadia, bem como para si próprio, através da equipe de recreação.	25	21,74%
Integração total da família no período de hospedagem; fato difícil de acontecer no cotidiano onde residem.	17	14,78%
Segurança e tranqüilidade no momento de lazer, sem preocupar-se com a violência das cidades.	10	8,70%
Interação social com outras pessoas; possibilidade de aprendizado, trocar valores e experiências.	03	2,61%
Indicação por parte de conhecidos que já foram em determinados hotéis.	02	1,74%
TOTAL	115	100%

De acordo com Tahara (2004), um dos motivos que levam os hóspedes a buscar um hotel de lazer é a intensa busca pelo descanso, entretenimento e vivência plena do tempo livre, onde passam finais de semana, feriados prolongados e férias atrás destes propósitos.

O referido autor entende que os indivíduos de variadas faixas-etárias buscam por alternativas diversas, especialmente no âmbito do Lazer, capazes de lhes proporcionar algo diferenciado e que possam vivenciar emoções características das experiências inéditas, significativas, bem como fugir de seus compromissos cotidianos.

Corroborando com o exposto acima, Negrine, Bradacz e Carvalho (2001) comentam que na atualidade é necessário que os indivíduos reaprendam a utilizar as horas livres, reservando momentos para a realização de alguma atividade lúdica, ou seja, algo capaz de proporcionar prazer, disposição e alegria. Nesse sentido, o hotel de lazer pode tornar-se uma importante válvula de escape, afinal muitas são as dinâmicas recreativas que ali acontecem.

Tal fato pode ser evidenciado na resposta de um dos sujeitos que participaram da pesquisa: “Acredito que o hotel de lazer é uma forma de aliviar o stress diário e ao mesmo tempo me divertir e brincar como criança e tudo isto para mim é sinônimo de descanso para o corpo e mente.” (S3)

Ampliando a análise, Pimentel (2003) enfatiza que a indústria dos hotéis de lazer no Brasil experimenta um período de expansão, os quais estão aperfeiçoando a oferta de atividades para atrair a clientela, que está cada vez mais exigente e busca, entre outras coisas, usufruir seu tempo livre da melhor maneira possível e buscar um momento de entretenimento e descanso.

Na sociedade atual, marcada por um frenesi da vida cotidiana em geral, o hotel de lazer é visto como um lugar ideal para agregar diversão, conforto e descanso, sendo que o cliente, ao buscar tal recinto, visa desfrutar de algumas comodidades muitas vezes difíceis de ser vivenciadas na sua própria casa.

O depoimento de um sujeito retrata tal discussão: “Busco um hotel devido à comodidade e descanso, além dos monitores que satisfazem a alegria dos meus filhos. E aí não preciso sair para buscar fora do hotel outros divertimentos. Quero um lugar que me dê qualidade e atenda as necessidades de minha família.” (S73)

As exigências dos hóspedes a cada instante se tornam prementes e, dessa forma, é importante que as empresas hoteleiras estejam atentas às suas necessidades, principalmente no que diz respeito à comodidade de toda a família, bem como possuir uma equipe de recreação que consiga atendê-los de maneira eficiente. Esse aspecto é visto como um dos principais anseios do cliente, o qual deseja encontrar tudo o que precisa no local em que irá hospedar-se, aliando assim a satisfação e conforto ao divertimento pleno.

Em relação aos principais fatores que influenciam aos monitores recreacionistas em atuar nos hotéis, notou-se que o prazer e satisfação pessoal por trabalhar nesta área foram respostas mais incidentes, como ilustra a TAB. 2.

TABELA 2
Motivos que influenciam aos Monitores Recreacionistas na atuação em Hotéis de Lazer

<i>Respostas</i>	<i>Número de Respostas (n=)</i>	<i>Total (%)</i>
Ter bastante prazer e satisfação pessoal em trabalhar na área recreativa.	14	35%
Gosto por atuar com muitas pessoas, levando alegria, bem estar e diversão para grandes grupos.	08	20%
Propiciar uma fonte de renda extra, a qual acontece principalmente aos finais de semana, feriados e temporadas.	07	17,50%
Crescimento profissional, a fim de aprender constantemente com inovações e improvisos.	05	12,50%
Integração com outros monitores; possibilidade de novos aprendizados.	04	10%
Amizade com gestores dos hotéis, no sentido de ajudá-los quando há lotação dos leitos.	02	5%
TOTAL	40	100%

A recreação engloba mais uma alternativa de lazer que a rede hoteleira pode oferecer aos hóspedes e o seu sucesso está diretamente relacionado à qualidade dos serviços e à competência dos profissionais que se prestam a ir para os hotéis, como nos afirma Negrine, Bradacz e Carvalho (2001).

As atividades propostas têm o objetivo de atingir as expectativas e os desejos dos indivíduos que ficam hospedados, sendo necessário investir na busca de bons monitores, dotados de comprometimento, prazer, alegria e envolvimento profissional adequado, com o propósito que todo o programa recreativo possa ser realizado com sucesso por toda a equipe.

Os indivíduos que atuam na recreação necessitam sentir prazer e satisfação por tal atuação, uma vez que é necessário gostar da referida área para conseguir um desempenho satisfatório, devendo ser espontâneo e dinâmico no trato com os clientes, porém de uma forma sempre competente e séria (RODRIGUES E MARTINS, 2002).

Este aspecto pode ser retratado através da resposta de um sujeito: “[...] é muito prazeroso, é uma satisfação você fazer o que gosta. Trabalho em outras áreas, mas a recreação hoteleira é um algo a mais, quando você gosta do que faz consegue realizar um trabalho eficaz.” (S11)

O perfil do profissional que trabalha com a recreação está sempre relacionado ao bom humor e ao carisma, sendo que o mesmo é visto como um motivador em potencial e, dessa forma é importante que se tenha realmente prazer para atuar nessa área.

Conforme já discutido, as atividades desenvolvidas no hotel têm como um dos objetivos propiciarem alegria e diversão, assim se o monitor não estiver motivado, poderá interferir diretamente na relação com o hóspede e deixar a atividade sem prazer e com mínimo de aceitação por parte de seu cliente.

Em relação a isso, Tahara e Schwartz (2003) enfatizam em seus estudos que existem monitores que não tem muito interesse pela área da recreação, apresentam pouca motivação para o desenvolvimento das atividades e mostram pouco nível de prazer e alegria para trabalhar com o lúdico, sendo que muitas vezes esses profissionais veem na recreação um trabalho temporário, não apresentando intimidade e envolvimento real com a área.

O trecho de uma resposta ilustra tal discussão: “[...] e realmente venho pensando na grana que isso vai me dar, pois tem dias que não tô nem um pouco a fim de vim pro hotel [...]” (S19).

Tal depoimento retrata certo descompromisso com as atividades recreativas desenvolvidas e isto tende a comprometer o trabalho perante o público alvo, uma vez que não encaram sua função com responsabilidade pertinente, podendo interferir diretamente nas opiniões negativas dos clientes em referência à atuação da equipe de monitores.

Em relação à concepção que os hóspedes têm acerca dos serviços recreativos prestados dentro do hotel, nota-se justamente que o divertimento e satisfação são os aspectos mais evidenciados, de acordo com a TAB. 3.

TABELA 3
Concepção dos Hóspedes sobre a Recreação em um Hotel de Lazer

<i>Respostas</i>	<i>Número de Respostas (n=)</i>	<i>Total (%)</i>
Importante porque é capaz de promover diversão, prazer e satisfação para os hóspedes, independente da faixa etária.	39	41,05%
É um serviço diferencial no momento de escolha de um determinado hotel; e depende muito dos monitores envolvidos na execução das atividades.	17	17,90%
Estimula a prática de atividades físicas e promove uma interação com outras pessoas.	12	12,63%
As atividades são bem coordenadas pela equipe e com segurança para as crianças.	10	10,53%
Proporciona descanso e conforto para os pais por ser uma ótima ocupação para os filhos.	08	8,42%
Não credita muita importância, pois várias atividades são chatas e importunam os hóspedes.	08	8,42%
Não respondeu a questão	01	1,05%
TOTAL	95	100%

As pessoas estão buscando novas opções de prazer e diversão para todos os membros de sua família, sempre exigindo variedades cada vez maiores de ofertas e atividades que possam satisfazê-los. Com base nas respostas coletadas, percebe-se que a maioria dos indivíduos atribui à recreação um importante papel para sua plena estadia.

Um participante do estudo declara que: “A recreação é importantíssima no hotel, traz diversão, alegria e é uma das principais necessidades do hóspede e atualmente um hotel sem recreação com certeza não funciona”. (S18)

Ampliando a discussão, Ribeiro (2002) enfatiza que para um hóspede sentir-se satisfeito, ele deve possuir um serviço diferenciado e de bastante qualidade. Dessa forma, é importante que os animadores observem e respeitem os interesses de cada cliente, desenvolvendo atividades coerentes e de acordo com suas principais características e desejos.

Torna-se necessário diversificar ao máximo a programação diária das atividades de acordo com o número de hóspedes, tempo de permanência e suas preferências, sempre atendendo às exigências e vontades dos hóspedes em geral, seja por meio de inovações e criatividade, seja pela alegria e simpatia.

Padronizar a qualidade dos serviços recreativos para a satisfação do cliente, segundo Costa *et al.* (2004), é algo muito importante e que deveria sempre ser bem formatado com o propósito de sanar as críticas por parte dos hóspedes. Explicitam, ainda, que no modelo existente na Grécia, a maioria dos hotéis resorts gregos oferecem tais serviços de animação, sendo o lazer, as atividades esportivas e o entretenimento em geral como constituintes do produto que estes estabelecimentos apresentam aos seus clientes diretos.

Um fato curioso que chama atenção nesta TAB.3 é a não importância que alguns sujeitos creditam à recreação, a qual recebe muitas vezes o rótulo de chata e inoportuna.

É conveniente ressaltar que para que o momento recreativo seja divertido e prazeroso para o hóspede, é necessário que ele tenha liberdade na hora de escolher a

atividade que irá participar, sem haver constrangimento caso o mesmo opte por não vivenciar tal oferta proposta pela equipe recreativa.

Isto pode ser evidenciado na resposta de um dos sujeitos: “[...] e aí quando mais quero descansar, esses monitores chegam me falando isto e aquilo, coisa e tal, querendo meio que me obrigar a participar de sua atividade [...]” (S25).

Cavallari e Zacharias (2007) enfatizam que na recreação a prática espontânea e a liberdade de escolha são condições importantes para satisfazer plenamente o hóspede, sendo necessário deixá-lo livre para participar quando quiser. O recreacionista deve estar sempre atento, procurando descobrir qual a sua necessidade e o seu desejo, para que as atividades recreativas não se tornem invasivas e o contato entre as partes não seja negativo.

Ainda sobre tal assunto, Hernández, Cano e Morales (2009) mostram que a recreação está intimamente ligada ao prazer, assim é importante tomar cuidado com a prática de determinadas atividades, pelo fato que durante o seu desenvolvimento poderá ocorrer sensações indesejáveis ao praticante. No caso de suas pesquisas, os clientes da terceira idade acusaram determinados níveis de insatisfação e baixa auto-estima por não conseguirem desfrutar de alguns serviços que a equipe lúdica prestou nas instalações hoteleiras em que estavam hospedados.

Um aspecto do cotidiano do recreacionista é saber ser oportuno e valorizar as pessoas; ao convidá-las para qualquer que seja a dinâmica, o discernimento conta muito para evitar passar-se por “monitor chato”, daqueles que tentam obrigar os clientes a divertirem-se a qualquer custo.

Assim, a boa harmonia entre o conjunto “recreacionistas e hóspedes” é importante no momento de lazer dentro do hotel e, dessa forma é conveniente entender

a concepção que os profissionais envolvidos têm acerca dos serviços recreativos, como mostra a TAB.4.

TABELA 4
Concepção dos Monitores Recreacionistas sobre a Recreação em um Hotel de Lazer

<i>Respostas</i>	<i>Número de Respostas (n=)</i>	<i>Total (%)</i>
Torna as férias dos hóspedes inesquecíveis e, ao mesmo tempo, promove bem-estar e integração social entre eles.	10	27,78%
É um serviço diferencial no hotel, capaz de influenciar diretamente em um próximo retorno dos hóspedes.	09	25%
Promove diversão e entretenimento aos hóspedes, para saírem realizados pessoalmente após o período de estadia.	05	13,89%
Proporciona uma fuga da rotina, onde há realização de atividades não corriqueiras.	04	11,11%
Garante a satisfação dos clientes (pais), especialmente pelo ponto de vista de seus filhos.	04	11,11%
Às vezes nem é tão importante, pelo fato de que muitos hóspedes tratam mal e com indiferença toda a equipe de recreação.	04	11,11%
TOTAL	36	100%

As atividades lúdicas desenvolvidas na recreação fazem com que o hóspede vivencie momentos que podem se tornar inesquecíveis. De acordo com Gallego (1996) e Delgado (2004), aos monitores cabe a tarefa de atender aos objetivos e necessidades dos indivíduos que se deslocam aos hotéis para curtir seus tempos livres, devendo ser bastante comprometidos e fieis às funções, exercendo as atividades com prazer e dedicação para que haja sucesso na relação entre as partes.

Um indivíduo que atua em ambos os hotéis afirma o seguinte: “A recreação hoteleira é um atrativo para o hóspede, pois através das atividades e animações feitas todos os dias, tudo isto torna as férias inesquecíveis e com uma vontade de quero mais [...]” (S9).

Toda a animação exercida na recreação pode ser capaz de fazer o hóspede aliviar o estresse do dia a dia e deixar que seus problemas fiquem em segundo plano. Nesse setor, o turista vai para uma realidade bem diferente daquela do cotidiano, propiciando um contato direto com pessoas de diferentes culturas e valores.

Um dos sujeitos da pesquisa descreve que: “[...] o papel da recreação dentro do hotel é socializar indivíduos, tornando seu tempo de lazer um momento prazeroso e memorável.” (S2)

Segundo Cavallari e Zacharias (2007), até mesmo num determinado espaço físico no hotel ou em uma situação em que haja divertimento pleno, as pessoas muitas vezes estão distantes umas das outras. Cabe ao recreacionista desenvolver atividades com características de socialização e promover a integração do grupo e uma possível troca de ideais.

A integração entre monitor e hóspede tende a favorecer o aprendizado de novas experiências, possibilitando o desfrute dos prazeres e emoções oferecidas pela recreação. Torna-se necessário que os recreacionistas entendam qual a real importância de seus serviços dentro de um hotel, atentando-se ao seu papel em ter uma atuação condizente e eficiente, capaz de proporcionar um possível retorno desses clientes em um próximo momento.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos aspectos que permearam as informações coletadas neste estudo, tanto os hóspedes quanto os monitores recreacionistas enxergam com “bons olhos” a recreação praticada em hotéis de lazer, creditando-a uma importância significativa no contexto hoteleiro.

Os hóspedes acreditam que as atividades recreativas tendem a proporcionar prazer, alegria e satisfação pessoal durante suas estadias, enquanto os monitores percebem que uma boa prestação de serviços é capaz de tornar as férias inesquecíveis para estes clientes. Ambos os grupos tem opinião comum no que diz respeito à recreação como um serviço diferencial dentro de um hotel, sendo tal fato capaz de promover um possível retorno ao estabelecimento.

Em relação aos motivos que contribuem à aderência aos hotéis por parte dos hóspedes, as questões ligadas especialmente ao descanso, diversão e comodidade são as mais incidentes, enquanto os profissionais optam por atuar na área principalmente pelo prazer, satisfação pessoal e gosto por lidar com grandes grupos.

Tem-se uma clientela cada vez mais interessada no envolvimento com as inúmeras propostas ofertadas nos hotéis, sendo que a presença da recreação parece favorecer boas opções lúdicas para melhor aproveitar o tempo livre, além de ir ao encontro das principais vontades e anseios do público alvo, o qual procura o hotel como possibilidade de vivência do lazer.

Em virtude da demanda crescente nos hotéis de lazer, aliado às exigências constantes por parte dos hóspedes, torna-se necessário o envolvimento de bons profissionais capacitados atuando na área, a fim de desenvolverem suas funções de maneira a cumprirem com as expectativas e competências exigidas para tal, sendo capazes de estimular nestes hóspedes a participação às diversas opções de atividades recreativas.

Embora não tenha sido um objetivo central desta pesquisa, cabe um comentário final sobre o papel dos profissionais de lazer, incluindo aqueles com formação em Educação Física que trabalham na área recreativa. Suas funções e condutas tornam-se

decisivas para que as experiências pessoais e educativas neste campo estejam ao alcance de todos os hóspedes - sejam crianças, adolescentes, adultos ou a melhor idade - favorecendo uma vivência plena e um aprendizado de valores, possibilitando aos clientes desfrutar dos prazeres, diversões e emoções que a recreação em hotéis pode lhes oferecer.

Acredita-se que novos estudos e reflexões sejam necessários para o aprimoramento das contribuições sobre a exploração desta temática, no que concerne ao complexo universo das relações lúdicas inerentes ao contexto do lazer e da recreação.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições70, 2004.
- CAMARGO, L. O. L. **Educação para o lazer**. São Paulo: Moderna, 1998.
- CAVALLARI, V. R.; ZACHARIAS, V. **Trabalhando com Recreação**. 9. ed. São Paulo: Ícone, 2007.
- COSTA, G. *et al.* Recreational services in resort hotels: customer satisfaction aspects. **Journal of Sport & Tourism**, Londres, v. 9, n. 2, p. 117-126, may, 2004.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- DELGADO, M. Lazer em Colônia de Férias e Hotéis. **Revista Mineira de Educação Física**, Viçosa, v. 12, n. 2, p. 7-27, 2004.
- GALLEGO, J. F. **Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI**. Madrid: McGraw-Hil Interamericana, 1996.
- HERNÁNDEZ, J. L.; CANO, D. M. S.; MORALES, Y. V. Actividades físicas recreativas para clientes de la tercera edad en instalaciones hoteleras. **Lecturas: Educación Física y Deportes**, Buenos Aires, v. 14, n. 131, abr., 2009. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd131/actividades-recreativas-tercera-edad-en-instalaciones-hoteleras.htm>> Acesso em: 09 fev. 2010.
- ISAYAMA, H. F. Atuação do Profissional de Educação Física no âmbito do Lazer: a Perspectiva da Animação Cultural. **Motriz**, Rio Claro, v. 15, n. 2, p. 407-413, abr./jun., 2009.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisa; elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MATTOS, M. G.; ROSSETTO JÚNIOR, A. J.; BLECHER, S. **Teoria e prática da metodologia da pesquisa em educação física:** construindo sua monografia, artigo científico e projeto de ação. São Paulo: Phorte, 2004.

NEGRINE, A.; BRADACZ, L.; CARVALHO, P. **Recreação na Hotelaria:** o pensar e o fazer lúdico. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica:** projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2000.

PIMENTEL, G. G. de A. **Lazer:** fundamentos, estratégias e atuação profissional. Jundiaí: Fontoura, 2003.

RIBEIRO, O. C. F. A atuação do profissional do lazer nos hotéis: proporcionando o prazer ou a obrigação? **Licere**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 93-100, set., 2002.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, L. G. C.; MARTINS, J. L. **Recreação:** trabalhando sério e divertido. São Paulo: Ícone, 2002.

TAHARA, A. K. Atividades recreativas em hotéis. In: SCHWARTZ, G. M. **Atividades Recreativas.** Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2004. p. 56-71.

TAHARA, A. K.; SCHWARTZ, G. M. As emoções da prática lúdica nos hotéis de lazer: atuação do profissional recreacionistas. **Corpoconsciência**, Santo André, n. 12, p. 71-84, jul/dez, 2003.

THOMAS, J. R.; NELSON, J. K.; SILVERMAN, S. J. **Métodos de pesquisa em atividade física.** 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

Endereço dos Autores:

UESC – Universidade Estadual de Santa Cruz
Depto. Ciências da Saúde (DCSau)
Rodovia Ilhéus-Itabuna, Km 16, Salobrinho
Ilhéus/BA – CEP: 45662-000