

## RECREAÇÃO E ENTRETENIMENTO PARA HOTÉIS CENTRAIS – “HOTEL RAFAIN CENTRO”: UM EXEMPLO VIÁVEL

**Autor:** Prof. Esp. Gustavo Mossini Balbino dos Santos ( [g\\_mossini@ig.com.br](mailto:g_mossini@ig.com.br) )

**Orientador:** Prof. Ms. Hani Zehdi Amine Awad ( [hani@onda.com.br](mailto:hani@onda.com.br) )

### RESUMO

Este estudo teve como propósito analisar a viabilidade em implantação de programas de recreação e lazer para hotéis centrais, tendo como foco de estudo o Hotel Rafain Centro da cidade de Foz do Iguaçu – PR. Procuramos, ainda, identificar o perfil dos hóspedes no que diz respeito a: sexo, idade, profissão e seu interesse em participar de atividades de lazer, buscando saber se os entrevistados costumam se hospedar em hotéis com equipe de recreação, em que períodos frequentam tais hotéis, quais são os períodos em que normalmente se hospedam em hotéis com o serviço de recreação, os motivos pelos quais os escolhem, se participam das atividades, seu grau de satisfação, áreas de lazer do hotel que costumam utilizar, quais as atividades que mais participam e sugestões no que diz respeito à estrutura física e atividades. Para tanto realizamos uma pesquisa descritiva de campo. Utilizamos como instrumento de coleta de dados um questionário com dez questões, sendo sete questões fechadas e três questões abertas, realizada no Hotel Rafain Centro. Neste hotel oferecemos atividades de recreação e lazer a todos os hóspedes durante finais de semana, feriados e férias escolares, e, escolhemos dois finais de semana entre os meses de julho e agosto de 2005 para realização da pesquisa com 30 hóspedes, que foram escolhidos aleatoriamente, independentemente de o hóspede participar ou não das atividades, visando assim, conhecer o perfil geral dos hóspedes com relação às atividades de lazer oferecidas, e não somente o perfil de quem participa das atividades. Discutimos, num primeiro instante, os conceitos de lazer, as concepções sobre recreação e a recreação na hotelaria. Através da pesquisa constatamos que os hóspedes possuem o seguinte perfil: 63% são mulheres, 33% estão acima dos 51 anos de idade e 26% estão aposentados. No que diz respeito a programas de recreação 30% se hospedam pelo menos uma vez por ano em hotéis com equipes de recreação, o período em que há mais procura é durante as férias, o principal motivo por essa procura é para se divertir, 70% dos entrevistados participam das atividades e 86% dos hóspedes classificam como ótimas e boas as atividades que foram propostas no interior do hotel Rafain Centro, as atividades mais procuradas são: Desafio, Bingo e Videokê e as áreas mais utilizadas são: Piscina, Sala de Jogos e Sala de Recreação. Procuramos também identificar como os hóspedes tomaram conhecimento das atividades, uma vez que não foi divulgado o serviço no ato da reserva, e os resultados foram: 32% dos entrevistados tomaram conhecimento através de avisos no elevador, sendo este nosso maior ponto de divulgação das programações. Como sugestões de estruturas físicas de lazer destacamos a instalação de brinquedos infantis e de uma piscina aquecida como sendo o que os hóspedes mais querem no hotel. Já com relação às atividades projeção de vídeos foi a atividade que os hóspedes mais querem e que não é oferecida no hotel. Esses dados são evidências de que os hotéis centrais comportam programas de recreação, desde que adaptados de acordo com as estruturas físicas disponíveis e o perfil dos hóspedes e estejam de acordo com a qualidade dos demais serviços ofertados.

**Palavras-chave:** hotéis centrais, recreação em hotel central, lazer.

## ABSTRACT

This study had the purpose of analyze the implantation feasibility of recreation programs and leisure for central hotels, having study focus the Hotel Rafain Center of the city of Foz do Iguaçu – PR. We look for, still, to identify the profile of the guests in whom it says respect: sex, age, profession and its interest in participating in leisure activities, searching to know if the interviewed ones use to lodge in hotels with recreation teams, which periods frequent such hotels, the reasons for which choose them, are participated of the activities, its degree of satisfaction, leisure areas of the hotel that they use to use, which activities they participate more and suggestions for the physical structure and activities. For this we carry through a field descriptive research, with ten questions, being seven closed questions and three opened questions, carried through in the Rafain Center Hotel. In this hotel we offer the activities of recreation and leisure to all the guests during weekends, pertaining to school holidays and vacations, and, we choose two weekends between the months of July and August of 2005 for accomplishment of the research with 30 guests, who had been delivered independently of the guest participation or not in the activities, aiming at, to know the general profile of the guests with relation to the offered leisure activities, and not only the profile of who participates of the activities. We argue, in a first instant, the leisure concepts, the conceptions on recreation and the recreation in would hotels. Through the research we evidence that the guests possess the following profile: 63% are women, 33% are above of 51 years of age and 26% are pensioners. In that it says respect to the recreation programs 30% use to lodge at least one time per year in hotels with recreation teams, the period where it has more search is during the vacations, the main reason for this is to look for having fun, 70% of the interviewed ones participates of the activities and 86% of the guests classify as excellent and good the activities proposals, the most looked activities are: Challengers, Bingos and *Videokê*, and the most used areas are: Swimming pool, Games Room and Recreation Room. We also look for to identify how did the guests taken knowledge of the activities, a time that was not divulged the service in the act of the reserve, and the results had been: 32% of the interviewed had taken knowledge through acknowledgments in the elevator, being this our bigger point of spreading of the programming. As suggestions of leisure physical structures we detach the installation of infantile toys and a warm swimming pool as being what the guests more want in the hotel. Already with relation to the activities videos projection was the activity that the guests more want and it is not offered in the hotel. These data are evidences of that centrals hotel hold recreation programs, since that adapted in accordance with the available physical structures and the profile of the guests and must follow the same quality of the others offered services.

**Key-Words:** *central hotels, recreation for central hotels, leisure.*

## Introdução

Este estudo teve como objetivo verificar a viabilidade de implantação de programas de recreação e lazer no Hotel Rafain Centro da cidade de Foz do Iguaçu - PR.

O interesse acerca dos temas recreação e lazer surgiu em maio de 2000 após realizar o curso “Recreação e Lazer na Hotelaria”, no Hotel Bourbon Resort & Convention Center de Foz do Iguaçu - PR e, no mesmo mês, tivemos o convite para fazer parte da equipe de

recreação de um grande hotel da cidade de Foz do Iguaçu - PR. Nessa época, cursávamos ainda o primeiro ano do curso de Hotelaria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, Campus Foz do Iguaçu e, desde então, sempre participamos de projetos de recreação e lazer, tanto comercialmente como através de atividades voluntárias. Nesses cinco anos de participação em programas de recreação e lazer participamos de alguns cursos e treinamentos que muito contribuíram para a lapidação dos nossos conceitos e atribuições, tais como: Programa de Treinamento Interno da rede Bourbon de hotéis, com as atividades de Recreacionista e Relações Públicas no período de 06/10 a 28/12/2000; Curso de “Monitoria em Hotéis”, com enfoque para “atividades lúdicas de integração social, postura profissional do recreacionista, elaboração de jogos e gincanas e organização de eventos de entretenimento”, no período de 15 a 18/08/2002 no Hotel Joy Hotels - Águas do Vale em Sacramento–MG; Palestrante do Projeto “Acorda Moçada” ênfase em Gestão de Negócios e Talentos Humanos cujo tema foi: “Atividade Recreativas como função de Integração e Motivação no Trabalho”.

Já o interesse em realizar programas de recreação e lazer em hotéis centrais se deu devido a grande demanda de turistas que visitam a cidade de Foz do Iguaçu e muitas vezes não utilizam as áreas disponíveis pelos hotéis da cidade. Muitos hotéis já oferecem o serviço de recreação aos seus hóspedes, porém, outros ainda não fazem uso de sua total estrutura física, se tornando verdadeiros “elefantes-brancos”, tendo que arcar com os custos de manutenção dessas áreas e pecando por não otimizar o uso dos diversos equipamentos existentes.

Atualmente os hotéis de modo geral, buscam atrair e manter os seus hóspedes o maior tempo possível em suas instalações. Contudo, muitos não percebem ou, não querem perceber que, a hotelaria nas últimas décadas têm sofrido modificações constantes nos seus diversos serviços ofertados, tais como: setor de alimentos e bebidas, setor de captação e organização de eventos, setor comercial, setor de hospedagem, atendimento ao portador de necessidades especiais e setor de entretenimento e lazer.

Entretanto, num paralelo estreito, existem organizações que tem se preocupado com a melhoria dos serviços ofertados, buscando ainda, proporcionar sem elevar o custo da estadia um conforto psicológico, físico e social que não esteja diretamente ligado às estruturas físicas dos hotéis, como é o caso do Hotel Rafain Centro, que em setembro de 2004 começou a ofertar o serviço de entretenimento e recreação para os seus hóspedes.

Neste sentido, começamos a questionar a viabilidade de implantação de programas de recreação e lazer em hotéis centrais, visto que, a grande maioria não apresenta estruturas

físicas consideradas adequadas para a realização de programações de lazer e, tão pouco, um público com o perfil esperado, já que, a grande parcela dos hóspedes se utiliza destes hotéis apenas no tempo de suas negociações em dias semanais.

Todavia, nos finais de semana este perfil se modifica, os clientes que vem a negócios dão lugar as famílias, casais e grupos que vem em busca de lazer e, ou, participação em eventos.

Estas informações nos remetem para a estatística da maior parte dos hotéis centrais que nos fins de semana tem uma baixa ocupação de suas unidades habitacionais e, não tem procurado alternativas para a sazonalidade criada nestes dias específicos.

No nosso modo de entender, o oferecimento de eventos voltados para datas específicas como o dia dos namorados, dia das crianças, dia dos pais, jantares temáticos e o desenvolvimento de programas de recreação e lazer poderiam contribuir para a ocupação dos leitos nos finais de semana e feriados.

Contudo, todas estas informações apresentadas surgem como hipóteses, visto que, não encontramos nenhuma literatura que verse sobre o assunto recreação em hotéis centrais. Desta forma, este estudo tem por objetivo verificar a viabilidade da implantação de programas de recreação e lazer no hotel Rafain Centro, localizado na cidade de Foz do Iguaçu - PR.

Mais especificamente pretendemos: identificar o perfil dos hóspedes do hotel Rafain Centro; apontar as principais características físicas do hotel Rafain Centro; analisar a viabilidade de implantação de programas dirigidos de recreação, lazer e entretenimento em hotéis centrais; identificar as principais expectativas dos hóspedes do hotel Rafain Centro frente à prática de atividades de lazer de finais de semana.

Este estudo pode ser caracterizado como uma pesquisa descritiva de campo, realizada em um hotel na cidade de Foz do Iguaçu – PR.

Foz do Iguaçu está localizada no extremo Oeste do Estado do Paraná, distante 640 quilômetros da capital. Com 91 anos de emancipação, caracteriza-se como uma das principais cidades do Estado, com uma população de 293.646 habitantes<sup>1</sup>. Tem sua economia baseada no Turismo, sendo um dos principais destinos do país e o destino mais visitado fora do litoral. Em Foz do Iguaçu existem 159 meios de hospedagem<sup>2</sup> classificados, sendo uma das maiores cadeias hoteleiras do Brasil, e com toda essa gama de opções, buscar sempre inovações e

---

<sup>1</sup> Estimativa 2005. Dados coletados junto a página de internet <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php> no dia 23/08/2005

<sup>2</sup> Dados coletados no livro “Foz em números” de autoria de Darcilo Webber.

melhorias tanto nos serviços prestados quanto nas estruturas que são oferecidas ao hóspede são pré-requisitos para as empresas que querem se manter vivas no mercado.

O hotel que estudamos foi o Rafain Centro da cidade de Foz do Iguaçu – Paraná, inaugurado no ano de 1980, que conta com 120 unidades nas categorias luxo, em configuração individual, duplo e triplo, uma academia, uma piscina com bar anexo, uma sala para eventos e reuniões, uma sala de jogos e uma quadra poliesportiva.

A escolha desse hotel se deu pelos seguintes motivos:

- a) Está localizado no centro da cidade de Foz do Iguaçu, se encaixando perfeitamente em nosso objeto de estudo: hotéis centrais;
- b) O hotel se mostrou interessado em programas de recreação para uma ampliação e diversificação dos serviços prestados.

Para a realização deste estudo, percorreremos os seguintes passos:

Passo I – Contato inicial com o empreendimento em questão, onde apresentamos, ainda em agosto 2004, nossa proposta de realizações de programas de lazer e recreação;

Passo II – Após tendo confirmado o interesse do hotel, o segundo passo foi a divulgação, tanto para os hóspedes como para os demais colaboradores, apresentando a eles as ações propostas. Para os hóspedes foram criados painéis e avisos nos elevadores avisando da realização das atividades, além de ter sido preparada atividades surpresas para sua chegada. Já para os demais funcionários foram organizadas, junto à confraternização mensal realizada pelo hotel aos colaboradores, atividades de cunho motivacional e de integração que visavam auxiliar na explanação dos objetivos das atividades para o hotel;

Passo III – Aplicação das atividades de lazer em datas pré-selecionadas, preferencialmente durante os finais de semana e feriados;

Passo IV – Elaboração dos questionários e aplicação de um modelo para verificarmos falhas, coerência e clareza das questões levantadas;

Passo V – Seleção das datas para aplicação do questionário. Foram escolhidos os pacotes realizados nos dias 22, 23 e 24 de julho e 26, 27 e 28 de agosto de 2005;

Passo VI – Coleta e Análise dos resultados:

Os dados foram coletados nos meses de julho e agosto de 2005, período em que realizamos as atividades de lazer junto aos hóspedes do hotel Rafain Centro.

## **REVISÃO DE LITERATURA – LAZER, CONCEITOS, TIPOS E FORMAS**

Para podermos dar início aos estudos de viabilidade de programas de recreação para hotéis centrais precisamos, antes, descrever nossa visão de lazer. Quando falamos de lazer,

geralmente nos vem à mente a lembrança de algo que nos dê prazer, algo que fazemos sempre sem ter cobrança, tais como tempo de folga, jogos, viagens e recreação. Mas conceituar Lazer não é tão simples quanto parece, existem três categorias de estudiosos do lazer: a que discutem o lazer em função do tempo, a que relaciona o lazer com a atitude e a que relaciona o lazer a qualidade das atividades praticadas.

uma série de ocupações com as quais o indivíduo pode comprazer-se de livre e espontânea vontade – quer para descansar, divertir-se, enriquecer seus conhecimentos ou aprimorar suas habilidades desinteressadamente, quer para aumentar sua participação voluntária na vida da comunidade após cumprir seus deveres profissionais, familiares e sociais. (DUMAZEDIER *apud* PARKER, 1978, p. 21)

Em outras palavras, Dumazedier trata do lazer através da livre escolha das atividades, foca o fato de visar-se melhoria de qualidade de vida e explica quais são os tempos denominados de lazer, assim como Requiça *apud* Awad (2002, p. 9) que explica o lazer “como uma ocupação não obrigatória, de livre escolha do indivíduo que a vive, e cujos valores propiciem condições de recuperação psicossomática e de desenvolvimento pessoal e social”.

Alguns religiosos e filósofos dizem que as atividades devem ser praticadas não na quantidade de tempo utilizado para o mesmo e sim na qualidade da atividade. O católico Pieper *apud* Parker (1978, p. 22) define lazer como “uma atitude mental e espiritual – não simplesmente o resultado de fatores externos, não é o resultado inevitável do tempo de folga, um feriado, um fim de semana ou um período de férias. É... uma atitude de espírito, uma condição da alma(...)”.

Essa visão, juntamente com a de alguns sociólogos, entre eles Touraine *apud* Parker (1978, p. 22) que concebe o lazer como liberdade de regras e modelos de comportamento aceitos ou socialmente impostos, envolve julgamentos de valor, sejam eles espirituais ou artísticos porque definem lazer de acordo com o que desejamos das pessoas ou atividades.

Parker (1978, p. 24), diz que uma maneira de definir o lazer é considerar as vinte e quatro horas do dia, subtrair delas os tempos que não são de lazer: trabalho, sono, alimentação, necessidades fisiológicas, etc. Essa definição trata exclusivamente do lazer em função do tempo chamado de lazer “residual”.

Em seguida, Parker *apud* Awad foca a qualidade das atividades que se quer praticar nas atividades de lazer, dizendo que o lazer deve ser:

o tempo de que um indivíduo dispõe, livre de trabalho e de outros deveres e que pode ser utilizado para fins de repouso, divertimento, atividades sociais ou aprimoramento pessoal. Ou é uma série de ocupações com as quais o indivíduo pode comprazer-se de livre e espontânea vontade, quer para descansar, divertir-se enriquecer seus conhecimentos ou aprimorar suas

habilidades desinteressadamente, quer para aumentar sua participação na voluntária na vida comunitária, quer após cumprir seus interesses profissionais, familiares e sociais. (PARKER *apud* AWAD, 2002, p 09-10)

Cavallari e Zacharias (2003, p.15) dizem que o lazer diz respeito ao estado de espírito que a pessoa se coloca para a prática das atividades lúdicas, estando dentro de seu tempo livre.

Como podemos perceber todos os conceitos apresentados até o momento descrevem o lazer como uma busca “desinteressada”, ou seja, tem seu foco somente nas atividades e no tempo em que ocorrem sendo de livre arbítrio do indivíduo. Entretanto, no nosso entendimento, essas definições excluem o meio em que o indivíduo praticante das atividades habita, ou seja, exclui as ambições, as tensões e as aspirações dos praticantes das atividades e suas raízes culturais.

Segundo Andrade (2001, p. 41) que analisa as pessoas e as produções do lazer “apenas como o tempo que não é destinado à produção metódica e habitual de bens de valor econômico ou de mercado”. Isso significa dizer que muitos pensadores tratam o lazer pura e simplesmente como atividades que não visam lucro.

Já Marcellino *apud* Awad conceitua lazer como:

a cultura – compreendida no seu sentido mais amplo – vivenciada (praticada ou fruída) no “tempo disponível”, o importante, como traço definidor, é o caráter “desinteressado” dessa vivencia. (...) a “disponibilidade de tempo” significa possibilidade de opção pela atividade prática ou contemplativa. (MARCELLINO *apud* AWAD, 2004, p. 13-14)

Essa definição está mais de acordo com o nosso entendimento de lazer. Marcellino apresenta, claramente, a junção entre tempo e atitude que o lazer deve ter, isto é, ele mostra que o lazer está condicionado não só aos desejos das pessoas, mas também, aos fatores que norteiam a suas vida. Para ele ter “atitude” é adotar uma filosofia de vida tendo a prática espontânea podendo ser realizada a qualquer momento, porém, sempre buscando benefícios ao praticar as atividades.

Os conceitos supracitados tendem a falar de tempo livre, mas na sociedade industrial em que vivemos esse tempo é muito difícil de ser “encontrado”, visto que após o trabalho a pessoa continua condicionada a valores, tais como: renda, educação dos filhos, religião, participação em grupos. Não tendo tanto tempo livre como imaginava após realizar suas atividades profissionais.

Dessa maneira, entendemos que o lazer pode ser praticado no “tempo liberado”, que segundo Waichman (1997, p.73), “é o que sobra após o trabalho”. E “... é aquele em que empregamos no que queremos”. Seguindo esta definição não temos que nos desvencilhar totalmente das demais obrigações – sociais, familiares, religiosas – ela simplesmente nos

remetem a pensar que o lazer pode ser praticado desde que não tenhamos benefícios financeiros e nem que geram uma obrigatoriedade com relação às atividades.

### **A Recreação na Hotelaria**

Como visto anteriormente, as pessoas possuem o seu tempo dividido, e para nosso estudo estaremos trabalhando com um destes tempos: o tempo liberado. Este se insere no lazer e depende de alguns fatores para que ocorra, são eles: um estado de espírito favorável, uma vontade de se divertir, de passar o tempo, mas o principal fator para que tenhamos um estado de recreação inserido no lazer das pessoas é a espontaneidade na participação das atividades. O papel da Hotelaria é somente estimular as pessoas à realização deste anseio, ou seja, devemos criar situações de recreação para as pessoas, porém sem obrigá-las a participar de nenhuma atividade.

Cavallari e Zacharias (2003, p.15), dizem que a recreação “é o fato, ou o momento, ou a circunstância que o indivíduo escolhe espontânea e deliberadamente, através do qual ele satisfaz (sacia) seus anseios voltados ao lazer”. Recreação, portanto, “não são as atividades, mas sim o fato de estarmos concretizando esse anseio. Recreação é uma circunstância, uma atitude”.

As atividades praticadas pelas pessoas para atingir sua recreação chamamos de *atividades recreativas*. É importante essa distinção para que não seja confundido quando estivermos falando da recreação em hotéis e posteriormente das atividades recreativas em hotéis.

Ainda segundo Cavallari e Zacharias (2003, p.16-17) a recreação apresenta cinco características, são elas:

- a) Não se pode esperar benefícios ou resultados específicos com a recreação, ela deve ter sua finalidade na própria atividade. Ex: ao estar hospedado em um hotel e participar de uma caminhada monitorada, não se pode esperar emagrecer ou aumentar a resistência física, mas sim, aproveitar o momento de descompromisso e total gratuidade.
- b) A recreação deve seguir os interesses de cada um, deve ser escolhida e praticada livremente. Uma pessoa não pode forçar a outra à prática de recreação, pode apenas motivá-la. Ex.: um recreacionista em um hotel não pode exigir a participação das pessoas nas atividades, mas deve criar uma programação variada para que os hóspedes sintam-se à vontade para escolher dentre as atividades a que desejam praticar.



- c) A recreação busca prazer, sua prática deve estar associada a estados psicológicos positivos. Por isso, muitas das atividades de recreação praticadas em hotéis não devem buscar um ganhador para não causar aborrecimentos, o que com certeza prejudicaria a atividade. Ex: pintura, hidrorecreativa – hidroginástica, mas com alterações nas atividades para alcançar um número maior de participantes. Essas alterações são na estrutura da atividade, já que em hotéis não podemos separar as pessoas que praticam das que não praticam as atividades – dança, etc.
- d) A recreação deve propiciar ao praticante o exercício da criatividade, sendo essa estimulada até ser plenamente desenvolvida. Como não se tem cobrança para a recreação, a criatividade pode ser explorada ao máximo. O pensar lúdico se mostra nesse momento em que não há nada a perder.
- e) A recreação de cada grupo é escolhida de acordo com os interesses dos participantes, ou seja, pessoas com características semelhantes têm tendência natural a se agruparem e buscarem situações semelhantes de recreação.

Após apresentar as características da recreação partiremos agora para o estudo da recreação na hotelaria.

Negrine, Bradacz e Carvalho (2001) colocam que o sucesso empresarial desse ramo de atividade está diretamente relacionado com a qualidade do serviço ofertado e que o serviço de recreação deve ser pensado e planejado como os outros serviços oferecidos pelo hotel. Muitas vezes o empresário do setor não tem dimensão do que pode influenciar a opção de um hotel em detrimento de outro. Com certeza, muitas são as variáveis na hora de escolher um hotel, mas o mais importante a se saber pelo empresário na hora de se pensar em setor de recreação é o perfil que seu hóspede pode ter, como: representantes comerciais, pessoas em trânsito, famílias, etc.

Ainda estes autores continuam, dizendo que independente do perfil do hóspede, deve-se pensar na diversificação e na qualidade dos serviços oferecidos. A diversificação é tudo o que pode estar a disposição do hóspede, área física, serviços, a arquitetura do ambiente, o mobiliário. A qualidade na hotelaria não está atribuída a aspectos materiais somente, mas sim e principalmente, nas relações interpessoais, uma vez que em um hotel trabalha-se com pessoas e para pessoas e a recreação é o setor que mais tem contato com o hóspede e esse contato, na maioria das vezes, é de forma informal criando um vínculo entre o recreacionista e o hóspede.

O administrador do hotel deve ter claro para si o papel do recreacionista, o planejamento do setor e seu funcionamento, para manter perfeita sintonia dentro do hotel.

Os autores explicam ainda, que, independente da estrutura do hotel, desde que o mesmo possua espaços físicos que propiciem a prática de atividades lúdicas, faz-se justificável um setor de recreação.

Para falar propriamente de objetivos, é necessário dividi-lo em dois seguimentos: os objetivos do empresário do setor e os objetivos das atividades. Os empresários que confiam e investem no setor são aqueles que acreditam que a diversificação dos serviços, somado à qualidade dos mesmos, constitui fatores a serem os diferenciais na hora da escolha do hotel a se hospedar. Nos objetivos das atividades surge o recreacionista, que deve estar consciente que sua tarefa é oferecer entretenimento e descontração aos hóspedes. Quando as pessoas se sentem à vontade em determinado ambiente tornam-se mais disponíveis e melhoram suas relações interpessoais.

Utilizar o conhecimento desses objetivos é a forma mais clara de oferecer um serviço de qualidade e que venha a ser um diferencial para a empresa.

### **Lazer e Recreação em Hotéis Centrais**

Atualmente, na hotelaria, pensar na diversificação dos produtos ofertados, de maneira condizente e equilibrada é um dos grandes desafios que enfrentamos e, mesmo com tantos desafios e buscando essa diferenciação para nossos empreendimentos enfrentamos barreiras até mesmo entre os estudiosos, o que, muitas vezes, nos desestimula a buscar tais inovações.

Cavallari e Zacharias (2003, p. 25) e Mian (2003 p. 34-35) colocam que os hotéis que podem oferecer programas de recreação estão divididos em três categorias, que são denominadas por eles: “hotel de praia”, “hotel de campo” e “hotel de estância”.

Para os autores a diferenciação se dá pela sua localização e estrutura disponível, mas, segundo Andrade (2000, p. 45) que faz uma classificação dos meios de hospedagem essas três classificações adotadas pelos autores acima nada mais são do que uma desmembração, ou subdivisão de Hotel de Lazer, que para ele está localizado em “áreas rurais ou local turístico fora dos centros urbanos”, com “áreas, instalações, equipamentos e serviços próprios para o lazer dos hóspedes” e diz ainda que o perfil do hóspede é “turistas em viagens de recreação e lazer”.

De acordo com essa definição de Andrade fica claro que Cavallari e Zacharias e Mian consideram apenas um foco da hotelaria aptos para receber programas de atividades de lazer e entretenimento, que são os Hotéis de Lazer.

Andrade (2000, p. 45) ainda define hotel central como tendo uma localização “preferencialmente urbana, em edificações com vários pavimentos”, diz que a infra-estrutura

é a “hospedagem e, dependendo da categoria, alguma estrutura para lazer e negócios” e sua clientela principal é mista “com executivos e turistas, predominando ora um ora outro”. Ou seja, a categoria de hotel central não possui um perfil específico de hóspede, o que é facilmente percebido, durante a semana a maior parte dos hóspedes são executivos que dispõem de pouco tempo dentro do hotel e sua estadia também é de poucos dias, muitas vezes apenas um pernoite. Já nos finais de semana, feriados e período de férias escolares esses executivos não ocupam as unidades habitacionais do hotel fazendo com que o setor de vendas procure alternativas para o emprego dessas unidades habitacionais nessas datas, demonstrando que o perfil do hóspede muda constantemente e de acordo com os dias da semana e datas específicas.

Seguindo a necessidade de ocupação dos leitos durante as datas que os executivos não se fazem presentes e a linha de pensamento de Andrade chegamos à conclusão de que, não importa os espaços disponíveis, nem o tipo de hotel, desde que se tenha alguma estrutura que possa ser utilizada – como é o caso do Hotel Rafain Centro – faz-se jus a uma programação de lazer, mas deve-se estar atento para que a mesma tenha um padrão de qualidade semelhante ao dos demais serviços e produtos ofertados pelo hotel, que no caso do Hotel Rafain Centro as áreas disponíveis para a execução de programações de lazer são: sala de jogos, piscina e bar da piscina, lobby bar, sala de recreação, academia e uma quadra poliesportiva.

O uso dessas áreas somado a uma programação qualitativa de lazer e recreação, direcionam para um nicho de mercado pouco explorado. Normalmente os hotéis centrais de maior destaque possuem um setor de vendas e de captação de clientes e eventos, este setor pode comercializar programações e eventos recreativos nos finais de semana, feriados e datas especiais, diminuindo a ociosidade dos leitos e conseqüentemente aumentando gradativamente a permanência dos hóspedes nas instalações do hotel e a elevação da receita do empreendimento hoteleiro.

Após trabalhar durante um ano com recreação em um dos maiores hotéis de Foz do Iguaçu, me chamou a atenção os hotéis com pequenas áreas físicas para a prática de programas de recreação, tendo em vista que quando chove as áreas disponíveis até mesmo nos grandes hotéis ficam restritas a pequenas salas, ou seja, espaços restritos, o mesmo que ocorre em hotéis centrais.

## Recreação e Lazer no Hotel Rafain Centro: uma alternativa viável

Para podermos comprovar nossas idéias e suposições aplicamos um questionário, para amparar a tese inicial, com relação à programas e atividades de lazer em hotéis centrais.

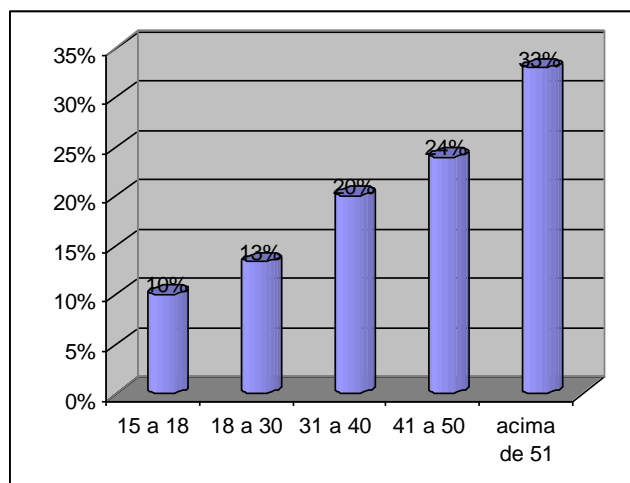
Nessa parte do estudo apresentaremos os resultados dessa pesquisa, que foi dividido em dois momentos distintos, mas interligados. No primeiro momento buscamos caracterizar o perfil dos hóspedes do Hotel Rafain Centro durante os finais de semana, visto que o público é outro durante a semana, composto em sua maioria por executivos que vem a cidade de Foz do Iguaçu a negócios, os últimos fugindo do foco deste estudo.

No segundo momento, destacamos o anseio dos hóspedes de finais de semana por atividades e programações de lazer e entretenimento em hotéis centrais, na tentativa de identificar a real viabilidade de programas deste gênero nestes espaços.

Um dos objetivos do nosso trabalho foi caracterizar o perfil dos hóspedes do hotel Rafain Centro nos finais de semanas. Os dados obtidos demonstraram que 63% dos hóspedes são mulheres e 37% são homens.

Outro dado que procuramos identificar foram às idades dos hóspedes entrevistados.

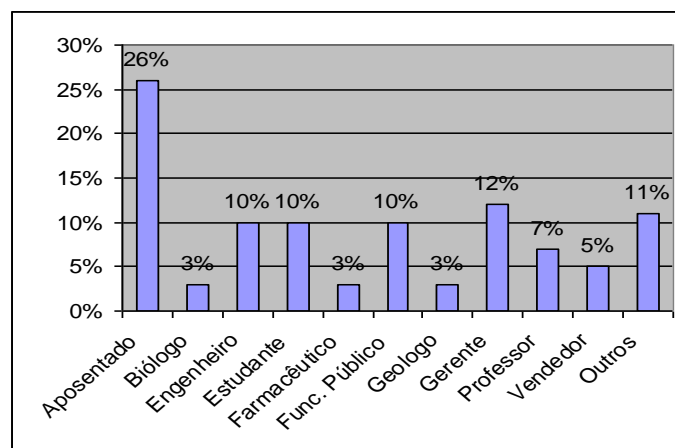
**Gráfico I: Idade dos hóspedes entrevistados no Hotel Rafain Centro**



De acordo com gráfico I, a maioria dos hóspedes (33%) encontram-se na faixa etária acima dos 51 anos, seguidos dos hóspedes entre 41 a 50 anos (24%), e com menor índice de frequência entre 15 a 18 anos (10%)

Procuramos também identificar as profissões dos hóspedes entrevistados.

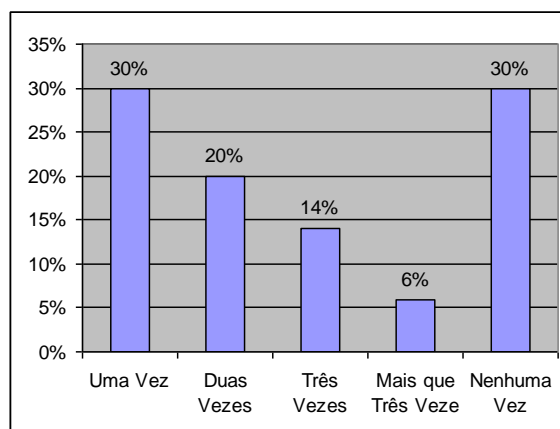
**Gráfico II: Profissão dos hóspedes entrevistados no Hotel Rafain Centro**



De acordo com o Gráfico II, a profissão de maior frequência que encontramos foi de Aposentados, 26%, em seguida seguidos pela profissão de gerente com 12%. Destaca-se nesse item uma grande variedade de profissões, fazendo com que muitas empatassem com 10% e a de menor índice 3%, tendo como profissão de geólogo.

Para um maior detalhamento do perfil dos hóspedes, procuramos identificar quantas vezes por ano os entrevistados costumam se hospedar em hotéis que possuam equipes de recreação.

**Gráfico III: Frequência anual que os entrevistados se hospedam em hotéis com equipes de recreação**



Conforme o gráfico acima, 30% dos entrevistados hospeda-se uma vez por ano em hotéis com equipe de recreação, bem como, também, 30% dos entrevistados afirmam não se hospedar em hotéis com equipes de recreação, seguidos por um percentual também significativo (20%) que afirmam se hospedar duas vezes ao ano e com menor incidência 6%, se hospedam mais que três vezes ao ano. Nota-se, nesse item, a primeira negativa para a realização das atividades, pois, 30% dos entrevistados nunca se hospedam em hotéis com recreação, ou seja, não tem o hábito de participar de atividades, e, na maioria das vezes, nem

tomam conhecimento das atividades praticadas dentro do hotel, mas os demais 70% afirmam se hospedar em hotéis com equipes de recreação.

Após saber quantas vezes os entrevistados se hospedam em hotéis com equipes de recreação, buscamos saber quais são os períodos em que esse hóspede frequenta esses hotéis.

**Tabela I: Períodos que os entrevistados frequentam hotéis com equipes de recreação**

<b>Períodos</b>	<b>%</b>
Finais de Semana	14
Feriados	9
Férias	46
Feriados e Qualquer época do ano	10
Finais de Semana e Férias	16
Em qualquer época do ano	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Nº. = 30

Observa-se na Tabela I que a maioria dos hóspedes entrevistados frequenta hotéis com equipes de recreação durante as férias (46%), e com menor percentual 5%, em qualquer época do ano. Percebemos que a maioria dos entrevistados prefere, ao menos uma vez por ano, se hospedar em hotéis com equipes de recreação.

Quando relacionamos os dados apontados até o presente momento como o sexo, a idade, a profissão e o número de vezes que os entrevistados se hospedam em hotéis de lazer, observamos que, a maioria (67%) é do sexo feminino e que 33%, destas possuem idade acima de 51 anos, tendo como profissão a aposentadoria (26%). No que se refere a frequência que se hospedam em hotéis de lazer, 46% afirmam se hospedar apenas no período de férias e deste (30%) apenas uma vez ao ano e nos finais de semana, enquanto, 46% usufruir dos serviços apenas no período das férias.

Essa realidade aponta que grande parte dos aposentados, mesmo tendo maior “tempo livre”, tem restringido o número de vezes na utilização de hotéis que apresentam em suas estruturas uma programação de recreação e lazer. Sinalizando quanto a importância, dos hotéis centrais estarem oferecendo uma programação de lazer nos finais de semana, desta forma estariam apresentando um diferencial de atendimento e prestação de serviços aos seus hóspedes.

Baseado nesses resultados buscamos os motivos pelos quais os entrevistados se hospedam em hotéis com equipe de recreação.

**Tabela II: Motivo pelo qual os entrevistados se hospedam em hotéis com equipes de recreação**

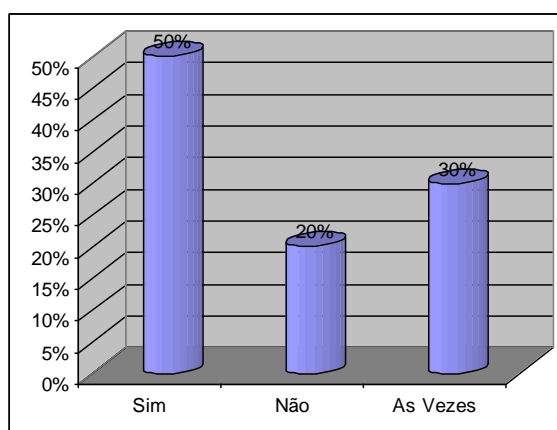
<b>Motivo da Hospedagem</b>	<b>%</b>
-----------------------------	----------

Divertir-se	54
Fugir da Rotina, Relaxar e Divertir-se	20
Por oferecer vários tipos de entretenimento	16
Relaxar	10
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Verificamos na Tabela II que, 54% dos entrevistados procuram esse tipo de estabelecimento para se divertir, enquanto 10% para relaxar.

Outro item que focamos em nosso trabalho é se os entrevistados participam das atividades oferecidas pelo hotel durante sua estada.

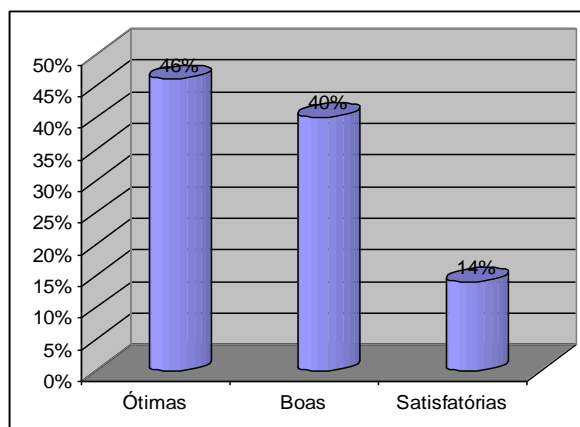
**Gráfico IV: Participação nas atividades ofertadas pelo Hotel Rafain Centro**



O Gráfico IV nos mostra que, 50% dos entrevistados participam das atividades, não de todas as atividades, mas garantem participar de algumas atividades pelo menos. Os resultados foram: 80% afirmando que participam das atividades e 20% dos entrevistados nunca participam atividades ofertadas. Esses dados nos mostram que estamos no caminho certo ao ofertar um programa de recreação para este tipo de hotel, pois a grande maioria dos entrevistados tem o costume de participar de atividades de lazer.

Após saber se os hóspedes participam das atividades foi de nosso interesse buscar saber como eles qualificam as atividades ofertadas pelo hotel

**Gráfico V: Grau de atividades ofertadas Centro**



**satisfação das atividades ofertadas pelo Hotel Rafain**

Quanto à satisfação dos entrevistados em relação às atividades de lazer oferecidas pelo hotel, constatamos que 46% consideram ótimas e 40% consideram boas as atividades propostas, ficando 14% achando que as atividades são apenas satisfatórias.

Junto com a participação e satisfação em relação às atividades oferecidas, procuramos saber quais as atividades de lazer mais praticadas pelos hóspedes entrevistados.

**Tabela III: Atividades de lazer mais praticadas no Hotel Rafain Centro**

<b>Atividades</b>	<b>%</b>
Hidroginástica e Futebol	7,5
Hidroginástica, Ping-Pong, Sinuca, Baralho, Bingo	2,5
Desafio, Bingo	17,5
Futebol, Vôlei, Ping-Pong, Sinuca, Baralho Desafio, Bingo	5,0
Ping-Pong	7,5
Hidroginástica, Baralho, Desafio, Bingo	5,0
Hidroginástica, Desafio, Bingo	2,5
Hidroginástica, Ping-Pong, Desafio, Bingo, Pebolim	2,5
Desafio, Bingo, Videokê	10,0
Videokê	15,0
Bingo	7,5
Pebolim, Sinuca, Ping-Pong	17,5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Analisando as alternativas respondidas pelos hóspedes na Tabela III, podemos perceber que a grande maioria dos hóspedes participa das atividades de Desafio, Bingo, pebolim, sinuca e Ping Pong, deixando claro que as atividades a serem aplicadas, devem possuir um cunho mais lúdico e passivo, até mesmo por motivos de falta de espaços físicos para outros tipos de atividades.



Além de saber quais atividades, procuramos conhecer quais estruturas os entrevistados costumam usar quando as atividades de lazer não são dirigidas, ou seja, quando não há uma programação pré-determinada.

**Tabela IV: Estrutura-Física utilizada pelos hóspedes**

<b>Estrutura Física utilizada</b>	<b>%</b>
Piscina, Sala de Jogos, Sala de recreação	41
Piscina, Sala de Jogos	9
Sala de Jogos, Sala de Recreação	25
Sala de Jogos	11
Piscina, Sala de Jogos, Quadra Poliesportiva, Sala de recreação	9
Academia	5
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Com a análise dos dados da Tabela IV, verifica-se que a piscina, a sala de jogos e a sala de recreação são as estruturas mais utilizadas pelos hóspedes com 41%. Esses dados também nos ajudam a demonstrar como as atividades devem ser adaptadas para poderem ser aplicadas nesses tipos de hotéis, isto é, as principais atividades e estruturas usadas pelos hóspedes nos remetem a atividades como pintura, videogame, bricolagens, entre outras já citadas acima e escolhidas pelos próprios entrevistados enquanto a estrutura de lazer mais utilizada no período de permanência sem atividades dirigidas é a piscina.

Além de buscar saber quais as áreas mais frequentadas pelos hóspedes, buscamos também identificar por meio de quais instrumentos de divulgação os hóspedes tomavam conhecimento das atividades recreativas e de lazer ofertadas pelo hotel.

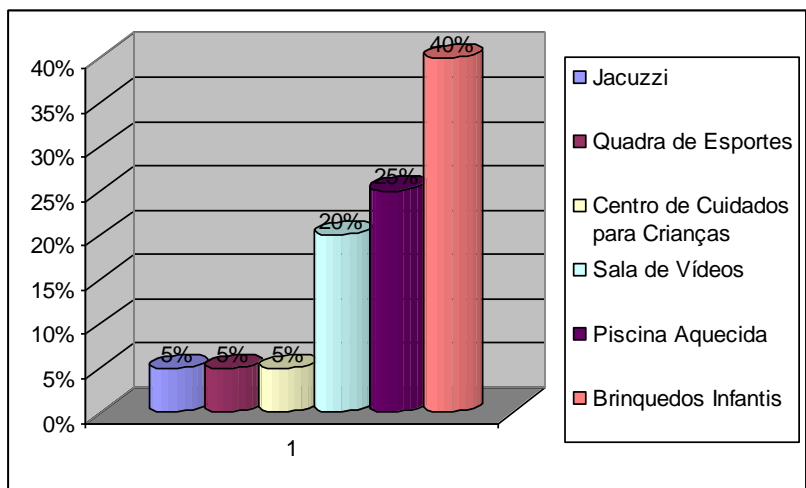
**Tabela V: Formas de conhecimento das atividades recreativas no Hotel Rafain Centro**

<b>Formas de conhecimento das atividades</b>	<b>%</b>
Recreacionistas, Painéis com a programação	3
Avisos no elevador	32
Recepção, Painéis com a programação	3
Avisos no elevador, Recreacionistas, Painéis com a programação	3
Painéis com a programação	21
Recepção	20
Recreacionistas	18
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

De acordo com a Tabela V, as formas de divulgação estão sendo eficazes, tendo em vista que todos os entrevistados tomaram conhecimento das atividades e muitos deles tiveram ciência da programação em mais de um meio, entretanto o maior destaque 32%, afirmam que tiveram conhecimento da programação através dos avisos colados no interior dos elevadores.

Após identificar todos os itens supracitados e que fortalecem nossa tese de que é viável implantar programas de lazer para hotéis centrais, deixamos os entrevistados livres para dar sugestões sobre futuras melhorias nas estruturas físicas do hotel e também sugestões de atividades que podem ser aplicadas num futuro próximo.

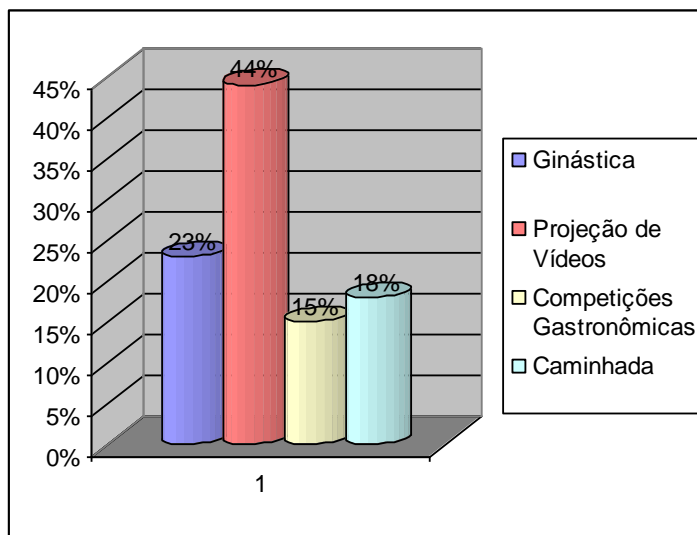
**Gráfico VI: Sugestões para melhoria da estrutura física do Hotel Rafain Centro**



Com a análise do Gráfico VI, fica claro a vontade dos entrevistados para que o hotel instale uma piscina aquecida em suas dependências com 25%, mas o item que nos chamou mais a atenção foi a vontade, por parte dos hóspedes, de que se instalem brinquedos infantis com 40% e a instalação de sala para projeção de vídeos com 20%.

O último item trata de sugestões para novas atividades a serem adicionadas à programação do hotel.

**Gráfico VII: Sugestões de atividades recreativas para o Hotel Rafain Centro**



Dentre as atividades sugeridas no Gráfico VII, destacamos a projeção de vídeos, a prática de ginástica e competições gastronômicas.

Com base em todos os dados coletados podemos partir para a fase final do nosso trabalho, que trata das considerações finais do trabalho.

### **Considerações Finais**

Nosso propósito, neste estudo, foi o de verificar a viabilidade da implantação de programas de recreação e lazer no hotel Rafain Centro, localizado na cidade de Foz do Iguaçu. Procuramos, também, identificar o perfil dos hóspedes que freqüentam o hotel Rafain Centro, conhecer seus anseios para programas dirigidos de recreação e lazer, conhecer, também, se os mesmos participam das atividades, quais áreas mais utilizam, enfim, visamos analisar o hotel Rafain Centro como um hotel no qual se pode aplicar tais programas.

Em agosto de 2004 começamos a oferecer programas de recreação e lazer aos hóspedes do hotel Rafain Centro e, desde então, pudemos notar uma grande receptividade dos hóspedes com a equipe de recreação.

Mesmo já realizando as atividades no hotel, foi de nosso interesse analisar através deste estudo e de forma documental a aceitação das atividades. Nesse um ano de atividades sempre realizamos pesquisas internas, contudo, apenas para identificar a satisfação dos hóspedes. Em todos os momentos da realização das atividades recreativas e de lazer obtivemos resultados positivos constatados através dos elogios tecidos pela grande maioria

dos hóspedes que participavam das atividades oferecidas por nós, parabenizando a iniciativa e, também, se surpreendendo com tais atividades, tendo em vista que o hotel não possui “perfil” específico de hotel de lazer. Outro ponto que devemos ressaltar é o aumento da receita do hotel, uma vez que o hóspede permanecendo em suas dependências tende a consumir mais os produtos e serviços do hotel. Em todos os pacotes realizados até hoje pudemos constatar um aumento das receitas do setor de alimentos e bebidas devido à realização de atividades que mantém os hóspedes dentro do hotel, mas fora dos apartamentos e participando das atividades.

Quando da construção dos hotéis já são planejadas e definidas as áreas que serão destinadas ao lazer dos hóspedes, e na maioria dos hotéis essas áreas ficam a disposição dos hóspedes sem que sejam elaborados programas específicos e dirigidos.

Muitos teóricos não vêem hotéis centrais como hotéis que podem oferecer esse tipo de serviço, porém possuem áreas destinadas ao lazer, e então, porque não otimizar o uso dessas áreas? Será que só podem oferecer programas de recreação e lazer os hotéis com grandes áreas?

Nossa pesquisa conseguiu comprovar que tendo uma programação de atividades atraentes e bem planejadas os hóspedes participam das mesmas com grande entusiasmo, desde que avisados com antecedência, por isso nosso interesse em saber onde ficaram sabendo das atividades. Outro fato que pudemos identificar com facilidade em nossa análise foi a de que não são apenas as atividades físicas que fazem sucesso com os hóspedes. Em todas as faixas etárias eles participam de atividades como: bingo, *videokê*, bricolagens, torneios de cartas, desafios, passatempos, ou seja, atividades de cunho cultural, social, intelectual e recreativas.

Para finalizar, fica claro que qualquer hotel pode oferecer programas dirigidos de recreação e lazer, entretanto, deverá levar em consideração cuidados para o sucesso do empreendimento, entre eles destacamos: equipe com alto grau de conhecimento de atividades para aplicação, divulgação dessas atividades antes da chegada e quando o hóspede já se encontra no hotel, atender seus anseios por atividades específicas, tendo que, muitas vezes, alterar a programação original e respeitar as limitações tanto da estrutura do hotel quanto dos hóspedes.

Nossa pesquisa e os autores estudados nos fazem concluir e afirmar que qualquer meio de hospedagem pode oferecer programas dirigidos de recreação e lazer, mas os mesmos devem sempre respeitar a categoria do hotel e os anseios dos hóspedes. Isso quer dizer que, as atividades devem ser compatíveis com os demais serviços prestados pelo hotel.

## Referencial

AWAD, Hani Zehdi Amine. **Brinque, jogue, cante e encante com a recreação.** Jundiaí, SP: Fontoura, 2004.

\_\_\_\_\_. **Lazer na escola: descompromisso compromissado.** Uberlândia: 2002. Dissertação (Mestrado em Educação), UFU.

ANDRADE, José Vicente. **Lazer – princípios, tipos e formas na vida e no trabalho.** Belo Horizonte: Autêntica, 2001.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: planejamento e projeto.** 4. ed. São Paulo: Editora Senac, 2000.

CAMARGO, Luiz Otávio de Lima. **O que é lazer.** São Paulo: Brasiliense, 2003.

CAVALLARI, Vinicius Ricardo; ZACHARIAS, Vany. **Trabalhando com recreação.** 6. ed. São Paulo: Ícone, 2003.

MARCELLINO, Nelson Carvalho. **Estudos do lazer: uma introdução.** 3. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2002.

MIAN, Robson. **Monitor de recreação: formação profissional.** São Paulo: Textonovo, 2003.

NEGRINE, Airton; BRADACZ, Luciane; CARVALHO, Paulo E. G. de. **Recreação na hotelaria: o pensar e o fazer lúdico.** Caxias do Sul: EDUCS, 2001. 128p. (Coleção Hotelaria).

PARKER, Stanley. **A Sociologia do lazer.** Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

WAICHMAN, Pablo. **Tempo livre e recreação: um desafio pedagógico.** Campinas: Papirus, 1997. (Coleção Fazer/Lazer).

WEBBER, Darcilo. **Foz em números: características gerais da população.** Foz do Iguaçu, 2003.