

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
NIZAMAR APARECIDA DE OLIVEIRA**

RISCOS À HOSPITALIDADE: SEGUROS EM VIAGEM

São Paulo
2011

NIZAMAR APARECIDA DE OLIVEIRA

RISCOS À HOSPITALIDADE: SEGUROS EM VIAGEM

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Hospitalidade área de concentração em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo.

São Paulo
2011

NIZAMAR APARECIDA DE OLIVEIRA

RISCOS À HOSPITALIDADE: SEGUROS EM VIAGEM

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Hospitalidade área de concentração em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo.

Aprovada em 18 de agosto de 2011

Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo - UAM

Prof. Dr. Airton José Cavenaghi - UAM

Prof. Dr. Luiz Gonzaga Godoi Trigo - USP

Dedico este trabalho à minha mãe que sempre foi meu Porto Seguro e ao meu pai, uma Estrela que brilha no céu e sempre acreditou em mim e me incentivou a cada dia atingir mais um degrau na escalada da vida e nunca desistir de meus sonhos. E também aos professores do Mestrado em Hospitalidade que me acolheram com tanto carinho e me deram uma visão de um mundo mais hospitaleiro e humano.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que sempre iluminou meu caminho e foi minha fonte de coragem nos momentos que pensei em desistir. Ele sempre providenciava uma mão amiga a me estender e não permitir que eu me entregasse.

Às professoras Elizabeth Wada e Marielys Bueno que acreditaram em mim e me aceitaram no Programa. Foi a primeira e definitiva prova da Hospitalidade.

Ao meu orientador Luiz Octávio Camargo, que possibilitou a realização de um sonho meu e acreditou em mim sempre. Graças a ele, pude pesquisar um tema tão apaixonante. Nos momentos de maior angústia, quando minha vida pessoal parecia desabar, sua calma, compreensão e apoio me impulsionaram.

À professora Sênia Bastos que me incentivou a pesquisar em minha área de atuação e que definiu o melhor tema para meu trabalho.

Às aulas ministradas pelos professores, Renê Corrêa, que tive a felicidade de reencontrá-lo após 30 anos, quando foi meu professor na graduação, Maria do Rosário Salles, Airton Cavenaghi, Marielys Bueno, Sênia Bastos e meu orientador Luiz Octávio Camargo, que contribuíram infinitamente em minha vida acadêmica, profissional e pessoal.

À Alessandra Marota que sempre me atendeu com a máxima atenção e gentileza.

Aos meus colegas Anderson, Sergio Moliterno, Sergio Elias, Ana Marta, Lilian, Francismar, Talita, Roberta, Elaine e todos que acompanharam minha jornada dividindo tantas alegrias, angústias, ansiedades. O carinho de todos ficará para sempre em meu coração.

E finalmente, à minha família e amigos que souberam compreender meu momento e me incentivaram para que eu atingisse mais essa conquista.

No nosso mundo de imagens, no qual as palavras, principalmente escritas, parecem fadadas ao desaparecimento, é bom que se tenha em mente a força do “verbo”, mesmo além (ou aquém) de qualquer convicção (ou veleidade) religiosa. O que é hospitalidade? Quais as decorrências de sua aceitação como instrumento do conhecimento científico? Não sabia. Apenas sentia o poder heurístico da palavra, sua capacidade de desvendar territórios do conhecimento. (Luiz Octávio de Lima Camargo)

RESUMO

Como os seguros de viagem fazem a intermediação entre o viajante e a cidade? Que tipo de hospitalidade acontece na relação entre o agente de seguros e o cliente? Para responder a estas questões, foram utilizados como referencial teórico, autores do campo da hospitalidade, turismo, seguros e matérias de revistas especializadas no assunto. A metodologia utilizada consiste em pesquisa bibliográfica sobre o tema e entrevista semiestruturada de cinco profissionais que atuam de formas diversas no setor de seguro viagem. Como resultados, trazem-se um elenco dos riscos em viagens e os tipos de cobertura existentes, bem como, principalmente o posicionamento dos agentes. Notou-se aqui que, mesmo não sendo a regra, existe, no contato de agentes de seguro e turistas, a aqui chamada hospitalidade genuína que transborda da encenada.

Palavras-chave: Seguros. Hospitalidade. Hospitalidade Genuína. Hospitalidade Encenada

ABSTRACT

As the travel insurance mediate between the traveler and the city? What kind of hospitality in the true relationship between the insurance agent and the customer? For this survey were used as theoretical framework, the authors of the field of hospitality, tourism, insurance and issues of professional journals on the subject. The methodology consists of literature on the subject and semi-structured interview of five professionals who work in different ways in the sector of insurance. As a result, bring up a list of risks on travel and the types of coverage available as well, especially the positioning of agents. It was noted here that, although not the rule, there is the genuine hospitality that overflows staged.

Keywords: Insurance. Hospitality. Genuine Hospitality. Hospitality Staged

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
CAPÍTULO 1 HOSPITALIDADE	13
1.1 DA HOSPITALIDADE GENUINA À HOSPITALIDADE ENCENADA	13
1.2 DA HOSPITALIDADE GENUÍNA QUE TRANSBORDA DA HOSPITALIDADE ENCENADA	16
1.3 HOSPITALIDADE URBANA E O TURISMO	23
CAPÍTULO 2 RISCOS EM VIAGEM.....	28
2.1 EXPOSIÇÃO AOS RISCOS	28
2.2 ACIDENTES EM MEIOS DE HOSPEDAGEM	30
2.3 RISCOS À SAUDE	34
2.4 GERENCIAMENTO DE RISCOS.....	43
CAPÍTULO 3 SEGUROS EM VIAGEM.....	49
3.1 FINALIDADE DO SEGURO VIAGEM.....	50
3.2 SAUDE PÚBLICA E O ATENDIMENTO AO VIAJANTE	54
3.3 RISCOS COBERTOS PELO SEGURO VIAGEM.....	55
CAPÍTULO 4 HOSPITALIDADE E SEGURO.....	58
4.1 RELATO DOS ENTREVISTADOS.....	58
4.2 RISCOS EXCLUDENTES DO SEGURO VIAGEM	61
4.3 A HOSPITALIDADE GENUÍNA E O SEGURO VIAGEM	63
CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
REFERÊNCIAS ELETRÔNICAS	80
ANEXO I CONDIÇÕES GERAIS DO SEGURO VIAGEM.....	82
ANEXO II ENTREVISTAS.....	86
ANEXO III GUIA DE BOLSO DA SAUDE DO VIAJANTE.....	101

INTRODUÇÃO

Um viajante brasileiro encontra-se nos Estados Unidos e liga para a central de atendimento do seguro viagem contratado informando que sentia fortes dores no peito. Em poucos minutos de atendimento, ele se calou, não respondia mais. A atendente solicitou a ajuda de sua coordenadora e ambas chamavam pelo nome dele, sem resposta. De imediato, ligaram para a recepção do hotel, solicitando ao funcionário que fosse até o quarto do hóspede. O rapaz foi enfático ao afirmar que não poderia, de forma alguma, incomodar o hóspede. Depois de muita insistência, o rapaz foi ao quarto e encontrou o hóspede morto.

Este caso, real, pouco importa aqui nos seus detalhes e sim na sua análise à luz das ciências da hospitalidade. Em primeiro lugar, ilustra exemplarmente a noção de hospitalidade encenada, protocolar, dita profissional. É natural que o hotel faça o maior esforço possível para oferecer o melhor atendimento ao seu hóspede, porém dentro de certo protocolo em que a intimidade passa distante.

Em segundo lugar, é um problema de hospitalidade urbana. e mostra como a insegurança e ao aumento da insegurança aumentam à medida em que o indivíduo afasta-se de sua casa e do seu círculo mais íntimo, na medida em que sabem de antemão que os riscos estão por toda parte.

Efetivamente é um paradoxo o fato de, a cidade moderna, diferentemente da medieval, não apenas ter-se aberto aos visitantes como convidá-los explicitamente pela propaganda de seus atrativos culturais e, cada vez mais, de eventos, sendo ao mesmo tempo tão carentes de atendimento aos seus visitantes.

De fato, há que se deixar bem claro desde o início que a inospitalidade é mais freqüente do que hospitalidade. A cena hospitaleira é uma gangorra na qual anfitrião e hóspede se equilibram como podem em meio a regras estritas. Quando anfitrião e hóspedes são coletivos, a situação é mais complicada. A quem atribuir a culpa pela inospitalidade da cidade e do turista?

Temos assim, de um lado o viajante sedento de experiências e quase sempre noviço sobre a cultura do local visitado; e, de outro, os moradores locais. Para resolver os problemas eventuais dos viajantes e acomodá-los nas relações com os moradores locais, há várias instâncias do receptivo turístico: empresas de traslados, hotéis, operadoras de passeios, guias, quiosques de informações, etc. e, em especial, do seguro de viagem.

O objetivo desta pesquisa é investigar, assim, como o seguro viagem se insere na relação entre o viajante a cidade visitada(e seus riscos) e as formas de hospitalidade do agente de viagem em relação ao turista.

Trabalha, assim, com duas hipóteses. Em primeiro lugar, o seguro de viagem minimiza a inospitalidade do local visitado que não aceita a lei fundamental que obriga o anfitrião a cuidar integralmente de seu hóspede. Em segundo lugar, embora a hospitalidade encenada predomine no *trade* turístico em geral, é de se esperar que, tal como no caso daqueles que lidam com indivíduos em situação de risco (médicos, terapeutas, serviços de saúde em geral) os agentes de seguros também sejam levados a romper com a encenação e aceitar a presença do indivíduo não como cliente de serviço mas como alguém que demanda a hospitalidade genuína na qual o eu-isso é substituído pelo eu-tu (ou eu-você) na expressão de Martin Buber(1993).

Para observar empiricamente essa dupla hipótese, elegeu-se referencial teórico das seguintes áreas e autores: Camargo (2002 e 2003), Dias (2002) e Gotman (2008), no campo da hospitalidade ancestral, genuína; Aldrigui (2007), Gastal (1998), Grinover (2007) Krippendorf (2002), no campo da hospitalidade urbana; Lashley & Morrison (2004), Castelli (2010), e Trigo (1995 e 2003), para fundamentar o turismo. Para pesquisa no campo de seguros Cavassa (2001), além de matérias de revistas especializadas no assunto.

A metodologia utilizada consistiu em pesquisa bibliográfica sobre o tema e análise de conteúdo de entrevistas semi-estruturadas com cinco profissionais que atuam de formas diversas no setor de seguro viagem. Saliente-se que a abordagem ocorre aqui apenas por parte dos agentes de viagem. É uma limitação, porém abre uma nova perspectiva de pesquisa futura sobre como os turistas percebem o atendimento recebido dos agentes.

As entrevistas somente foram possíveis mediante a imposição de anonimato por parte dos entrevistados, tanto de seus nomes como de suas empresas. Muitas vezes também se recusaram a comentar algum assunto declarando-o confidencial. Aliás, o anonimato tende a ser nestas circunstâncias mais profícuo à pesquisa na medida em que o entrevistado tende a se abrir mais às questões colocadas. Ressalte-se, ainda, que para os riscos hoteleiros, recorreu-se ao depoimento de um ex-gerente de hotel, hoje fechado.

A linha de argumentação será a seguinte: partir-se-á de uma noção de hospitalidade genuína para a hospitalidade encenada. Tentar-se-á mostrar que esta hospitalidade urbana que nasce da modernidade “inventou” inúmeras formas de hospitalidade ao morador e ao viajante, mas que diante da massiva migração turística, os imprevistos são a mostra de uma inospitalidade que assusta os viajantes.

Em seguida, mostrar-se-ão os riscos a que os viajantes estão submetidos para finalmente mostrar o papel de intermediação do seguro viagem entre o viajante e a cidade. Finalmente, através dos depoimentos obtidos, tentar-se-á mostrar como a hospitalidade genuína por vezes transborda da encenada.

Capítulo 1 Hospitalidade

Importa, aqui, elucidar os diferentes conceitos até aqui explicitados: hospitalidade, hospitalidade genuína, hospitalidade pública, hospitalidade comercial, hospitalidade encenada e a hospitalidade genuína que transborda da encenada.

1.1 Da Hospitalidade genuína à hospitalidade encenada

Quando um anfitrião recebe seu hóspede, esse ato é gratuito, pois, quem acolhe não espera nada mais de seu hóspede que o prazer de sua companhia. Para receber esse hóspede, o anfitrião reserva um lugar aconchegante, cama limpa, refeição e a sua disponibilidade em atendê-lo. Evidentemente, o hóspede deverá retribuir essa acolhida com demonstração de respeito e afeto ao seu anfitrião.

A pessoa se encontra em viagem, portanto fora de seu ambiente natural, busca acolhimento e envolvimento. Nesse contexto, pode-se ter uma dimensão do que é hospitalidade. Por esse motivo, a economia moderna tem a consciência do dever de acolher e envolver o viajante. Por várias razões, as pessoas estão se deslocando mais de suas cidades habituais, seja por lazer ou a negócios. Os meios de transporte, o financiamento que favorece realizar sonhos, antes impossíveis, proporcionam uma circulação muito maior de viajantes entre as cidades, avançando fronteiras internacionais e até mesmo, intercontinentais.

Tal realidade implica cuidados no que diz respeito à hospitalidade do anfitrião e do hóspede. De um lado, o viajante que não sabe como será recebido em seu destino. Por outro lado, o anfitrião que desconhece o hóspede que recepcionará. Fundamentalmente, a hospitalidade pode ser definida como o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer pretexto esteja fora de seu local de domicílio.

Para Grinover (2002) a noção de hospitalidade não pode ser de uma forma restrita, em relação à acomodação. Há uma amplitude, pois a relação entre espaço físico das cidades e seus habitantes abrange alimentação, espaço e acolhimento. Tudo isso, proporciona uma sensação de bem estar ao viajante.

Ratificando esta assertiva, Cruz (2002) vai mais além, incluindo outros serviços do setor como hotéis, restaurantes, bares credenciados, pousadas e empresas de *catering*, todos ligados de maneira intrínseca, com a finalidade de proporcionar bem-estar ao hóspede.

Bueno (2003) afirma que a hospitalidade é uma abertura ao acolhimento. Portanto, é imperativo entender a hospitalidade como uma lei superior da humanidade, universal, pois ela

tem por finalidade incluir o outro em seu próprio espaço, acolhimento ao viajante para que este não se sinta um estrangeiro; na concepção mais exclusiva da palavra, um estranho.

Abreu (2003) traz a definição de Gotman lembrando que indivíduos de lugares e famílias diferentes podem, através da hospitalidade, relacionar-se socialmente, alojar-se e prestar serviços entre si.

Importante ressaltar que, no passado, a hospitalidade era um dever sagrado para com o estrangeiro, ainda que ele pudesse oferecer riscos ou se tornar um inimigo. Savater (2004) no livro “Ética para meu filho”, busca através de exemplos práticos, mostrar ao filho adolescente, Amador, o que é ética. Nessa obra, a hospitalidade é abordada através do olhar de um catedrático de ética. Como receber um estrangeiro, respeitar o próximo, o diferente, o estranho, o imigrante são fatores abordados nessa leitura; lembrando que dependemos da hospitalidade desde que nascemos, pois, sem ela, não poderíamos viver. Portanto, por sermos acolhidos, temos o dever de acolher os demais, proporcionando-lhes sensação de bem-estar. O autor chama atenção ainda para o fato de que todos têm direito à hospitalidade, sem questionamentos.

Não pergunte que direito o outro tem à sua hospitalidade; lembre-se apenas que você também precisou dela e a recebeu; se não a recebeu, lembre-se que gostaria de ter recebido e trate o outro como desejaria ter sido tratado, não como de fato foi tratado. (SAVATER, 2004, p.186-187)

São inúmeras as formas de apresentação da hospitalidade, por diferentes autores, Paula (2002, p. 70) aponta, em meio a tantos conceitos, a confortabilidade, a receptividade, a liberalidade, a sociabilidade, a cordialidade, dentre outros.

É importante compreender que a hospitalidade não se limita a uma ou mais definições, pois permeia vários campos, atuando em muitas funções, como apontam vários autores. Selwyn (2004) retrata o acolhimento como um ato transformativo. Após essa situação, as relações se alteram. Para o autor, a hospitalidade tem a capacidade de transformar estranhos em conhecidos, inimigos em amigos, amigos em melhores amigos, forasteiros em pessoas íntimas e não parentes em parentes. Assim, após o acolhimento os atores envolvidos nesse ato, nunca mais serão os mesmos. Desse modo, é possível verificar que a hospitalidade não se limita ao acolhimento, ela tem muitas funções: fazer amigos, se familiarizar com estrangeiros ou um meio de expressar o relacionamento com o outro.

Como função básica, de acordo com Selwyn (2004), a hospitalidade estabelece um relacionamento. Pode ainda, promover um relacionamento já existente. Assim, nesse contexto, para relacionamentos estabelecidos anteriormente, consolida reconhecimentos entre hóspede e anfitrião, dentro do mesmo universo moral, ou ainda, permite a construção de um

universo moral quando o relacionamento está se estabelecendo, desde que haja a concordância de ambas as partes, hóspede e anfitrião.

Há, ainda, uma qualidade a ser destacada pela hospitalidade, que, para Matheus (2002), pode ser entendida como categoria da identidade. O ato de dar, receber e retribuir proporciona a possibilidade da percepção que sofrem influências pela cultura e educação dos indivíduos envolvidos.

Camargo (2003) define hospitalidade como ato humano, exercido nos contextos doméstico, público ou comercial como a finalidade de entreter, recepcionar e hospedar pessoas que se encontram fora de seu local habitual, por um determinado período de tempo dividindo-a em: Doméstica, Pública, Comercial e Virtual.

Doméstica - Do ponto de vista histórico, o ato de receber em casa é o mais típico da hospitalidade e o que envolve maior complexidade do ponto de vista de ritos e significados.

Pública - É a hospitalidade que acontece em decorrência do direito de ir e vir e, em consequência, de ser atendido em suas expectativas de interação humana, podendo ser entendida tanto no cotidiano da vida urbana que privilegia os residentes, como na dimensão turística e na dimensão política mais ampla – a problemática dos migrantes de países mais pobres em direção aos mais ricos.

Comercial - Esta se resolve dentro das modernas estruturas comerciais, criadas em função do surgimento do turismo moderno e mais adequadas à designação habitual de hotelaria e restauração.

Virtual – Embora perpassa e seja quase sempre associada espacialmente às três instâncias anteriores, já se vislumbram características específicas dessa hospitalidade, notadamente a ubiquidade, na qual, emissor e receptor da mensagem são respectivamente anfitrião e visitante, com todas as consequências que essa relação implica. (CAMARGO, 2003, p. 16-17)

Uma das formas mais completas e complexas de definir a hospitalidade, fazendo um resgate desta, na Antiguidade, é abordada por Grinover, que aponta as regras estabelecidas por Homero e o ritual helênico do acolhimento. O autor remete a hospitalidade ao estatuto político dos homens nas cidades gregas e romanas, em que o ritual helênico do acolhimento lembra a relação do “fora” e do “dentro”. Neste ambiente, criam-se vários microcenários, desmembrados de um único cenário, dentre eles, chegada, acolhimento, o ato de limpar-se, o festejar, o tomar banho e o dom do presente em um cumprimento de um ritual estabelecido.

A hospitalidade genuína se manifesta naturalmente. Acolher um amigo, um ente querido em seu lar, é um ato prazeroso ao anfitrião. Ele convida, aguarda ansiosamente pelo aceite, e prepara todo um cenário para esse acolhimento. Preocupar-se com o bem estar do hóspede, cama limpa, aposentos confortáveis, alimentação, entretenimento são ato de hospitalidade. Se o anfitrião conhece muito bem o hóspede, essa tarefa fica mais fácil de ser

cumprida. Saber sua preferência musical, gosto pela cultura, teatros, shows. Conhecer sua preferência gastronômica, etc.

O espaço preferencial da hospitalidade genuína é a casa bem como a vizinhança e o círculo de amigos. Contudo, quanto mais o indivíduo se distancia do espaço ocupado pelo círculo social mais próximo, mais esta hospitalidade genuína tende a se transformar em encenada. As expressões posturais, gestuais, verbais carregadas de afetividade são cada vez mais substituídas por fórmulas orais polidas e neutras tais como “bom dia”, “boa tarde”, perguntas como “como vai?”, “como vão as coisas?”. Tais fórmulas deixam de serem expressões de reforço do vínculo social para se transformarem em minimização dos riscos de agressividade, de hostilidade.

1.2 Da Hospitalidade Genuína que transborda da Hospitalidade Encenada

Se no item acima, foi constatado que a hospitalidade genuína em algumas circunstâncias pode perder tal característica, transformando-se em hospitalidade encenada, não sendo mais uma relação entre indivíduos e um crachá, é correto afirmar que o contrário também é uma verdade.

Hóspedes de um meio de hospedagem como uma pousada, um hotel, por exemplo, podem ter um acolhimento diferenciado devido a uma situação especial, como lua-de-mel ou qualquer outro motivo. A partir do momento que o atendimento se transforma em algo pessoal e não mais automatizado, o hóspede percebe que não é apenas um número, ele é reconhecido por algum motivo, algo o diferencia dos demais. Como diz Gotman(2009, p.9),

Uma garrafa de champanhe aberta “excepcionalmente”, “uma vez” para a data de aniversário de um cliente pode constituir um gesto de hospitalidade. O recurso sistemático (a esse gesto) será apenas um diferencial comercial...

Pessoas que trabalham no que gostam, tendem a acolher melhor, prestar serviços com prazer. Ainda que não haja a obrigatoriedade, essas pessoas buscam mecanismos para identificar cada um de seus clientes e assim, acolher cada um de forma diferenciada. Saber que um determinado hóspede gosta de sentar-se próximo a uma janela que tenha uma vista privilegiada como, por exemplo, o por do sol, durante o jantar e reservar aquela mesa para ele é uma manifestação da hospitalidade genuína. Portanto, haverá sempre a possibilidade da manifestação da hospitalidade genuína em um cenário que se iniciou através da hospitalidade encenada.

Na hospitalidade comercial, há o intuito de atrair e promover a satisfação do cliente. Por conseguinte, há a necessidade de observar aspectos indiretos como a cordialidade, o serviço, conforto do ambiente, qualidade, entre outros. Para Paula (2002), a hospitalidade, em

uma perspectiva de marketing deve atrair paciente, estudante, prisioneiro, turista ou empregado.

Mas, para que os indivíduos sintam-se atraídos a conhecer uma determinada cidade, existe a necessidade de uma oferta de serviços, com ofertas espontâneas de informações, de acordo com Grinover (2007), sejam elementos gráficos, visuais, falados ou televisados. O autor afirma ainda que, para essas cidades que procuram se identificar e serem identificadas, podem ser denominadas como hospitalidade informada, oferecida. Para que isso ocorra, há um envolvimento e conscientização das autoridades políticas e administrativas e também pelos habitantes, que podem servir de fonte para os estrangeiros.

Diante disso, a hospitalidade urbana e a comercial não têm o caráter de hospitalidade encenada em tempo integral, cidades bem estruturadas, identificadas devidamente, proporcionam um ambiente de acolhimento que se assemelha ao dom, pois o estrangeiro tende a sentir-se bem recebido.

Camargo lembra o exercício da hospitalidade no direito de ir e vir, em que uma cidade de rápida leitura é muito mais acolhedora, quando afirma:

Os espaços públicos, notadamente a cidade, também exercitam cotidianamente a hospitalidade expressa no direito de ir e vir. [...] Uma cidade que se lê rapidamente é mais acolhedora que uma cidade que se furta impiedosamente ao olhar e ao passeio do visitante. (CAMARGO, 2003, p. 21)

Embora a hospitalidade comercial seja definida como uma mimetização da hospitalidade doméstica, genuína, por Abreu (2003), pelo modo que o recebimento e tratamento ao viajante se procede nos mais variados ambientes em que ele circule, como restaurantes, hotéis, aeroportos e hospitais, em que o autor alerta quanto ao risco de as organizações se transformarem em máquinas de hospitalidade, o fator humano sempre fará a diferença.

O atendimento personalizado a um hóspede, atender a uma solicitação de um turista que pede informações de como chegar a um determinado local, fazer reservas para um restaurante da cidade, adquirir ingressos para um show em um lugar privilegiado, sensibilizar-se com um problema de saúde apresentado pelo viajante são atitudes de acolhimento e hospitalidade.

Para Lashley (2004), a hospitalidade comercial restringe-se a uma troca monetária. Há uma mútua obrigação. Assim, o anfitrião tomará todas as medidas para que o hóspede seja bem acolhido, não tenha reclamações a fazer e, conseqüentemente, retorne ao seu estabelecimento. Já o hóspede interpreta que a troca financeira o isenta de qualquer obrigação

mútua e até mesmo de retornar ao local. Não há, portanto, a intenção maior da hospitalidade, que é o ato de dar, receber e retribuir. O hóspede que paga pelo serviço prestado não vislumbra, em momento algum, a possibilidade de retribuir o acolhimento.

Em relação ao abastecimento de alimento, Lashley afirma: “Basicamente, o ato de contribuir com o abastecimento do alimento coletivo e de partilhá-lo é a base de obrigações e direitos que sustentam a hospitalidade”. (2004, p. 11)

Entretanto, quem decide para onde e por quanto tempo deverá ficar, aonde vai se alimentar é o cliente, portanto, quem movimenta a hospitalidade comercial é a demanda, ora representada pelo viajante. Os autores Lockwood e Jones (2004) alerta que para tanto, o provedor de hospitalidade comercial deve estar apto a responder essas necessidades e buscas.

É certo que o consumidor está cada vez mais exigente em relação aos padrões de atendimento, nem sempre, o custo financeiro final é o mais importante. Hospitalidade, acolhimento, serviços diferenciados como provedor de internet, TV a Cabo, academia, gastronomia de excelente padrão, ou até mesmo uma gastronomia específica para seus hábitos alimentares podem ser fatores decisivos para sua aquisição. Para Telfer (2004), a idéia de hospitabilidade comercial, nome que se dá à característica das pessoas hospitaleiras, contradiz o termo, sabendo-se que o local em que o hóspede se encontra não é seu lar e pelo ponto de vista do anfitrião, os convidados não são escolhidos. O autor assim define à hospitabilidade:

A “hospitabilidade” é o nome que se dá à características das pessoas hospitaleiras. Evidentemente, tem a ver com a hospitalidade; assim, vamos começar por ela. Em seu significado básico, pode-se definir o termo hospitalidade do seguinte modo: é a oferta de alimentos e bebidas e, ocasionalmente, acomodação para pessoas que não são membros regulares da casa. Geralmente, aqueles que concedem hospitalidade, os anfitriões, oferecem tais coisas em suas próprias casas, partilhando seu próprio sustento com seus hóspedes. Essa idéia pode ser desdobrada em vários sentidos: por exemplo, uma empresa proporciona hospitalidade se fornece alimentos e bebidas aos visitantes. Mas, a idéia central do conceito envolve a partilha da própria casa e a provisão de terceiros. (TELFER, 2004, p. 54)

O autor chama atenção ao hospedeiro comercial que atua com o único intuito do lucro. Não se pode descartar a necessidade de equilibrar o orçamento, mas ele não deve ser o motivo principal de ter por finalidade a hospitalidade comercial.

Baptista (2002) aponta para o sentimento de invasão que o hóspede desperta, ele será um risco, uma incomodidade ao afirmar que,

É certo que deixar que o nosso lugar seja *invadido* por um hóspede representa sempre um risco e uma incomodidade. Neste sentido, a hospitalidade constitui sempre uma experiência de exposição e de vulnerabilidade. Mas isso não significa passividade ou indiferença. Na relação de hospitalidade, a consciência *recebe* o que vem de fora com a

deferência e a cortesia que são devidas a um hóspede, oferecendo-lhe o seu melhor sem, no entanto, desrespeitar sua condição de outro. Pelo contrário, essa condição é valorizada ao ponto de nos sentirmos cúmplices do destino do outro. (BAPTISTA, 2002, p. 159)

Se para a autora há uma troca entre hóspede e anfitrião, os autores Lockwood e Jones ressaltam a importância básica do cliente. Para os autores, não há hospitalidade comercial, se não houver hóspede. Não havendo o cliente, não será gerada fonte de receita e, portanto, não haverá sucesso financeiro; e finalizam afirmando que “O cliente é um árbitro final da satisfação com respeito aos elementos tanto do serviço quanto do produto e, portanto, o juiz da qualidade do serviço prestado”. (LOCKWOOD; JONES, 2004, p. 230)

No ponto de vista de Baptista (2002), as pessoas cada vez mais anseiam pela privacidade. Com isso, perdem o sentido da vida em comunidade. A vida urbana facilita a privacidade, garantindo, ainda, a afirmação de uma liberdade pessoal. Ela alerta para o risco de uma falta de consolidação dos laços. E afirma que muitas vezes a metáfora selva para designar os modos de vida da cidade é utilizada para representar a luta pela sobrevivência. Para ela, praticar a hospitalidade salvaguarda o direito à privacidade e à intimidade e, ao mesmo tempo, potencializa a socialização dos indivíduos.

Grinover (2007) define a hospitalidade como uma das leis superiores da humanidade, uma lei universal, e que pressupõe acolhida. Ao acolher, abre-se espaço para o viajante, conforme ratifica Bueno:

Entre as várias tentativas de defini-la, o ponto comum seria a abertura para o acolhimento. Esse acolhimento, que já foi um dever sagrado, moral e social, sempre teve aspectos diversos. Por isso, pode-se falar em hospitalidade como virtude burguesa associada à idéia de bem-receber – uma iniciativa individual próxima da amizade -, ou pode ter uma dimensão coletiva e um caráter de obrigação e, nesse caso, estaria associada à idéia de caridade, que hoje seria de domínio do serviço público e da proteção social. Em relação a aspectos mais recentes, o domínio comercial seria também abordado. Isso evidencia que a hospitalidade permanece e ultrapassa fronteiras, permeando instâncias sociais, coletivas, políticas e econômicas. (BUENO, 2003, p.1)

Os autores são unânimes em relação ao ato do acolhimento na hospitalidade: oferecer o melhor para seu hóspede. Para o acolhimento, não há a necessidade de analisar a hospitalidade como uma dívida ou um dom. A hospitalidade pública e comercial, embora envolva receita e, portanto, lucro ao anfitrião e despesa para o hóspede, pode ocorrer de forma desinteressada, como afirma Telfer (2004) ao definir a hospitabilidade. Oferecer um café quando o hóspede chega, uma mesa mais aconchegante para que o casal possa ficar mais à vontade, entre tantas coisas que não implicam custo financeiro, mas que façam o hóspede sentir-se único, são fatores fundamentais. Não há, necessariamente, nesses exemplos, uma

hospitalidade encenada. Um funcionário pode desempenhar o dever oficial da hospitalidade com o mesmo espírito amistoso com que acolhe as pessoas de seu círculo. Camargo (2003, p. 19) também dá sua contribuição ao afirmar que “Hospitalidade, do ponto de vista analítico-operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat”.

Baptista analisa a hospitalidade no âmbito doméstico, mas que pode, da mesma forma, ser utilizada para a hospitalidade comercial, quando expõe:

Acolher o outro como hóspede significa que aceitamos recebê-lo em nosso território, em nossa casa, colocando à sua disposição o melhor do que somos e possuímos. Contudo, nossa casa continua a ser isso mesmo, a nossa casa. Do mesmo modo, o outro mantém a liberdade do forasteiro, continuando a seduzir-nos com sua exterioridade e seu segredo. A hospitalidade permite celebrar uma distância e, ao mesmo tempo, uma proximidade, experiência imprescindível no processo de aprendizagem humana. Portanto, é urgente transformar os espaços urbanos em lugares de hospitalidade. Não é uma hospitalidade convencional ou artificial, reduzida a um ritual de comércio e falsa cortesia, mas uma hospitalidade ancorada no carinho e na sensibilidade que só podem ser dados por outra pessoa. (BAPTISTA, 2002, p. 162)

Sua definição nos remete a uma análise em relação à hospitalidade encenada. O hóspede não gosta dessa encenação. Ele sabe que está sendo atendido de um modo mecanizado, não há satisfação em recebê-lo, acolhê-lo. Há uma obrigação, e isso fica notório. Essa encenação pode ocorrer em qualquer ambiente, como explana Grinover.

De modo quase intuitivo, o viajante, o turista ou o migrante, quando chega em uma cidade e percorre os espaços que constroem essa forma urbana, é submetido a um sem-número de percepções, de situações e de processos importantes de informações. Estes lhe são impostos por elementos tangíveis e intangíveis, que o envolvem e o induzem a comportamentos hospitaleiros, ou não, caracterizados num espaço, perante o *status* de “estrangeiro”. A hospitalidade é, portanto, uma relação especializada 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, 2007, p. 125)

Lashley ratifica a assertiva ao dizer que o anfitrião deve ser hospitaleiro agradando o hóspede na qualidade de indivíduo, e conclui: “Em conseqüência, a hospedagem calculista, em que o hóspede percebe um motivo oculto, pode ser contraproducente” (Lashley, 2004, p. 21).

Se no passado a hospitalidade era um dever sagrado para com o estrangeiro, ainda que correndo o risco de ele ser um inimigo, tendo como ideia central o lar, hoje, a hospitalidade é muito mais abrangente, não se limitando ao espaço doméstico, como afirma Abreu:

A hospitalidade, dessa forma, pode possuir um caráter coletivo e de obrigação que no passado estava mais associado à caridade e que hoje será mais bem localizado como um serviço público (no campo da proteção social) ou comercial (hotéis em especial, mas podendo se referir a qualquer organização estruturada com a finalidade de prestar serviço de recepção e acolhimento de pessoas, inclusive da mesma comunidade). (ABREU, 2003, p.29)

Para exemplificar sua idéia, o autor traz uma definição de hospitalidade na visão de Gotman,

A hospitalidade pode ser definida como o atributo ou a característica que permite aos indivíduos de famílias e lugares diferentes se relacionar socialmente, se alojar e se prestar serviços reciprocamente. No passado era como um dever sagrado para com o estrangeiro, mesmo correndo-se o risco de que fosse ou viesse a se tornar um inimigo. Virtude associada à idéia de lar, de grandeza, supõe que se pode receber sem constrangimento/desconforto: liberdade deixada à iniciativa individual próxima da amizade ou, mais precisamente, da adoção. (GOTMAN, 1987, apud ABREU, 2003, p. 29)

Hospitalidade comercial, pública e doméstica se fundem e se confundem, pois, pode haver hospitalidade encenada no ambiente doméstico, um lugar em que deveria haver apenas a hospitalidade desinteressada, em sua mais profunda essência, o dar, receber e retribuir. O dom da dádiva. Do mesmo modo, pode haver hospitalidade genuína, sem interesse, em um lugar onde não se espera que assim ocorra, na hospitalidade pública e comercial. A hospitalidade também é inerente ao indivíduo, como pode ser analisado na hospitabilidade.

A hospitalidade, em um primeiro momento provoca a hostilidade; afinal, o hóspede é um estrangeiro, um estranho, a quem não se sabe ao certo quem é de fato. Montandon (2003) nos lembra que devemos, primeiramente, deixar de lado a hostilidade. No entanto, a comunidade estará sempre fazendo uso da presença e da distância. A presença será utilizada como um favor, e a distância, como benevolência. Ele afirma ainda que sempre haverá uma reserva do anfitrião em relação ao hóspede pois, permitir que o último faça parte de seu círculo, ou mesmo, fazer parte de seu círculo, é ficar submisso e, portanto, deverá criar fidelidade.

Não é exatamente o que buscam as pessoas nos tempos atuais, a individualidade é cada vez mais desejada por todos. Todos têm suas vidas com inúmeros compromissos, não há a possibilidade de acolher em seu ambiente doméstico e proporcionar toda a hospitalidade que se deseja; tampouco, a ensejada pelo hóspede. Camargo (2003, p. 15-16) assinala o modelo de prática cultural da hospitalidade e o que esta envolve:

1. **Recepcionar ou receber pessoas** – Nada representa melhor a hospitalidade que o ato de acolher pessoas que batem à porta; a

hospitalidade, antes de se tornar um gesto da vida social, constitui um ritual da vida privada.

2. **Hospedar** – Ainda que a noção de hospitalidade não envolva necessariamente o ato de proporcionar pousada ou abrigo aos visitantes, não há como deixar de incluir nessa categoria o calor humano dedicado a alguém sob forma de oferta de um teto ou ao menos de afeto, de segurança, ainda que por alguns momentos.

3. **Alimentar** – Em algumas culturas, a oferta de alimento delimita e concretiza o ato de hospitalidade, ainda que este alimento seja simbólico, sob a forma de um copo d'água ou do pão que se reparte entre as culturas.

4. **Entreter** – Ainda que todos os dicionários restrinjam a noção de hospitalidade ao leito e ao alimento, é óbvio que receber pessoas implica entretê-las de alguma forma e, por algum tempo, proporcionar-lhes momentos agradáveis e marcantes do momento vivido.

Sendo assim, seguir essas regras básicas em uma rotina tão conturbada, própria da maioria das pessoas, em que às vezes sequer é possível desfrutar de um café da manhã em família, fica difícil. Embora Abreu (2003) afirme que hoje em dia dificilmente o estrangeiro fica desamparado, como ocorria com o viajante antigo, pois muitas vezes o viajante estará rodeado por um grupo, é necessário lembrar que também estará exposto ao código de procedimentos dos que o cercam.

Se a hospitalidade deixa muito explícita que, quem é recebido, deverá retribuir, muitas vezes, quem é acolhido não tem condições de seguir as regras básicas citadas por Camargo, nem sempre terá condições financeiras ou temporais de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Para que essa resposta, o retribuir, não seja necessário, cada vez mais as pessoas optam pela hospitalidade comercial, aquela que é retribuída financeiramente.

A cronista social Danuza Leão (1998) também vê, na perspectiva da vida cotidiana, a obrigação pontual em relação ao ato de receber e ser recebido para que não haja conflitos. Na figura do hóspede, como ele deve proceder quando opta pela hospitalidade doméstica:

A primeira coisa que o hóspede deve deixar claro é até quando vai ficar. Esse detalhe deve ser esclarecido antes da chegada, de preferência. Já pensou, um hóspede que você não sabe quando vai embora? Se ele não disser o tempo da permanência, pergunte sutilmente, insinue que você talvez tenha que viajar, que outros amigos talvez cheguem, que você precise saber para combinar as férias da empregada, etc. Se você, ao se hospedar, pretende estender a permanência, pergunte se não vai causar transtorno. Só fique se sentir que esses dias a mais vão ser um prazer para os donos da casa. Caso perceba qualquer mudança no olhar, modifique seus planos e encerre a temporada na data prevista. Ou até antes. (LEÃO, 1992, p. 103)

A autora ressalta que a responsabilidade de hospedar também é grande, e como se deve praticar a hospitalidade no ato de dar acolhimento:

Quando você hospeda alguém deve tratá-lo como um rei. Se maltratado, um hóspede se sente o mais miserável dos seres humanos. E não vai saber como

agir. Se faz as malas e vai para um hotel, é a ruptura. Se fica, sente o clima tenso, pesado. Diante disso, se você, por motivos que não vêm ao caso, não está contente de ter seu hóspede, mantenha o sangue frio. Controle-se e que o clima fique ameno e civilizado até o momento de deixá-lo no aeroporto. Aí, sim, você pode respirar fundo e pensar: nunca mais. E para sua tranquilidade: sendo pessoa sensível, seu hóspede provavelmente estará, no mesmo momento, pensando também: nunca mais. (LEÃO, 1992, p. 105-106)

Montandon (2003) afirma não ser escandalosa essa hospitalidade na ótica das diferentes formas de turismo, conforme pode-se analisar:

Igualmente, a hospitalidade à qual recorreremos nas diferentes formas do turismo e do comércio hoteleiro é entendida de preferência como um sinônimo de “boa acolhida”, sem envolver as turbulências que a visão mais profunda da hospitalidade implica. Qualificar a acolhida comercial como hospitalidade não é escandaloso, desde que estejamos de acordo com as definições. A utilização comercial do termo indica, em todo caso, como a hospitalidade permanece uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem sucedida entre os homens, quer sejam clientes, amigos ou simples estrangeiros com a mão estendida. (MONTANDON, 2003, p. 142).

Finalmente, Telfer afirma que cabe ao bom hospedeiro proporcionar felicidade ao seu hóspede enquanto este estiver sob sua responsabilidade. Para tanto, é necessário não medir esforços. Não é uma tarefa fácil, em nenhuma forma de hospitalidade.

1.3 A hospitalidade urbana e o turismo

A presente pesquisa tem por finalidade estudar a hospitalidade no âmbito comercial e público. Portanto, faz-se necessário abordar a hospitalidade e a cidade. Os espaços de circulação e lazer, estudados por Camargo (2002), como espaços receptivos da população local e turística merecem especial destaque.

A cidade deve ser estruturada para um local de hospitalidade, seja para o autóctone, seja para o viajante, não importando a temporalidade. Oferecer e garantir segurança, bem-estar, integração social, proporcionando liberdade, comunicação, criatividade e progresso, é papel da cidade, propiciando o sentimento de identidade, orgulho e cidadania. (Matheus, 2002).

Os espaços se dividem em fronteiras, e o viajante precisa conhecer todos os limites, as regras, para que não sofra nenhuma sanção. Gaille-Nikodimov (2011) relata sobre fronteiras de Estados nações ou de entidades plurinacionais como as que o acordo Shengen definiu. As exigências devem ser cumpridas, e caso não ocorra, o turista está sujeito a ser deportado. A autora cita Arendt que perdeu tudo na Polônia, lar, amigos e família, e a dificuldade em se adaptar em um novo país, novos costumes, novo idioma, afirmando que o Estado deve fazer um acompanhamento a esse recém-chegado, em uma alusão à hospitalidade estatal.

Diante desse conflito de leis não escritas e do direito positivo a cidadania é uma atribuição do estado que a distribui para quem julga conveniente, e nunca é claro para os turistas de passagem. Estará mesmo o hospedeiro interessado em inserir, integrar e assimilar seus convidados?

Gaille-Nikodimov (2011) provoca assim, uma reflexão, apenas o convidado deve se adaptar, se integrar, se inserir no contexto de seu hospedeiro? Citando Rudder e Poiret, a autora afirma que as legislações devem ser baseadas no princípio da igualdade dos cidadãos de prover as condições de igualdade das chances reais.

Essa estrutura abrange não apenas os serviços oferecidos ou prestados, não podem ser analisados apenas no ponto de vista da segurança, bem-estar e integração social, vistas anteriormente. Para Canton, os meios de hospitalidade oferecem variadas edificações, resultando em diversos serviços e produtos. Acabamento urbano, bem como a arquitetura, refletem a hospitalidade, conforme analisa Canton (2002, p. 97)

Pela sua multipropriedade, os meios de hospitalidade oferecem às inúmeras cidades variadas edificações, que resultam em diversos produtos e serviços. O acabamento urbano e as referências arquitetônicas, culturais e histórias das cidades terão sempre muito a ver com o espelho de sua hospitalidade. Neste contexto, identificar e conhecer os diferentes meios de hospitalidade de uma cidade, analisando suas características, será sempre um excelente exercício para retratar seu perfil e suas raízes. (CANTON, 2002, p.97)

Outra abordagem da hospitalidade para uma melhor compreensão da presente pesquisa é a hospitalidade e o turismo. Neste momento, faz-se presente a hospitalidade comercial e pública: vias bem sinalizadas, infraestrutura, meios de transportes, postos de atendimento aos turistas, hotéis, restaurantes, hospitais, praças e parques públicos, são fatores fundamentais para atrair e fidelizar turistas.

O turismo, por envolver deslocamento de pessoas, considerando que estas permanecerão por um período em locais que não são suas residências habituais, e, portanto, sendo recebidos nos lugares. Portanto, de acordo com Cruz (2002, p. 43), “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”.

A qualidade do espaço ou dos ambientes também é de fundamental importância para a hospitalidade turística de um local, conforme Cruz (2002). A autora aponta para um atendimento em tempos de globalização.

Como se pode ver, a hospitalidade no turismo, em tempos de globalização, vai muito além da cordialidade de um povo. Os atendentes de um hotel podem ser extremamente cordiais com seus hóspedes, mas de que valeria essa cordialidade se o atendimento fosse lento demais ou ineficiente demais

sob algum aspecto ou, ainda, se não houvesse água limpa nas torneiras do banheiro? (CRUZ, 2002, p. 51)

A hospitalidade, como aponta em suas obras, Camargo (2003 e 2002), não pode ser considerada somente no ponto de vista da dádiva, da boa acolhida. Montandon (2003) sinaliza que não é escandaloso qualificar a acolhida comercial, como hospitalidade. E complementa: [...] “a hospitalidade permanece uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem sucedida entre os homens, quer sejam clientes, amigos ou simples estrangeiros com a mão estendida”. (Montandon, p. 142)

Para entender o turismo e a hospitalidade, é necessário entender porque as pessoas viajam e o que elas pretendem encontrar na cidade de seu destino. É condição inerente ao indivíduo o ato de deslocar-se. A princípio, ocorria por mera sobrevivência; posteriormente, é provável que isso tenha acontecido por motivações religiosas e políticas. Atualmente, as pessoas viajam por prazer e em busca de liberdade. Gastal (1998) afirma que, embora as motivações mudem, o resultado será sempre o de pessoas deixando suas casas, enfrentando o novo, algumas vezes em transportes precários, alimentando-se mal, passando por desconfortos, mas ainda assim, viajam.

Para cada pessoa, o partir de férias tem um significado ímpar. A mídia utiliza-se dos mais variados apelos para atrair todo tipo de público. Marutschuka compara o ato de não viajar a não ter um carro ou uma bela casa, por conferir *status*, como uma apropriação de poder. “Consumir o outro, o diferente, o exótico, o distante, supostamente gera experiências prazerosas [sic], possibilitadoras de quebra de rotina, revitalizando a massividade imposta ao consumo cotidiano.” (MARUTSCHUKA, 1998. Pg.18)

A assertiva pode ser constatada nos sites de relacionamento, dentre eles Orkut e Facebook. As pessoas disponibilizam a todos seus amigos álbuns de fotos recheados de aventuras turísticas, como uma exibição do poder. Para uma melhor análise sobre por que as pessoas viajam, convém uma breve abordagem a respeito do turismo e do turista.

Na literatura, conforme ressalta Wainberg, a definição de turismo apresenta diversos fatores no decorrer dos tempos e seus mais variados motivos de formulação. Processos econômicos, deslocamentos para lugares onde não se tem residência fixa, consumo de bens econômicos e culturais, viagens para repouso e cura, são algumas entre tantas definições. Trigo (1995) traz a definição de Wahab como:

O Turismo é uma atividade humana internacional que serve como meio de comunicação e como elo de interação entre povos, tanto dentro como fora de um país. Envolve o deslocamento temporário de pessoas para outras regiões

ou países visando à satisfação de outras necessidades que não a de atividades remuneradas. (WAHAB 1971 apud TRIGO, 1995, p. 10)

Segundo a American Express (apud TRIGO, 1995, p. 10) “A indústria de viagens e turismo inclui transporte de passageiros, hotéis, motéis e outras formas de hospedagem, restaurantes, cafês e similares, serviços de recreação, lazer e cultura”.

Aqui, é possível notar definições com enfoques distintos. Wahab define o turismo no enfoque mais amplo e generalizado, já a American Express percebe o turismo como atividades ligadas ao lazer e trocas de experiência entre pessoas.

O turista, de acordo com a Organização Mundial do Turismo, “é o visitante temporário, proveniente de um país estrangeiro, que permanece no país mais de 24 horas e menos de três meses, por qualquer razão, exceção feita ao trabalho”. (apud WAINBERG, 1998, p. 45)

Ainda Wainberg (1998), afirma que o turista está sempre alerta. Clima, ruas, cores, olfato, gastronomia e tudo que cerca estará atingindo seus sentidos de forma determinante. Em *Crônicas de Viagem*, Cecília Meireles aponta a diferença entre o turista e o viajante:

O primeiro é uma criatura feliz, que parte por este mundo com a sua máquina fotográfica a tiracolo, o guia no bolso, um sucinto vocabulário entre os dentes: seu destino é caminhar pela superfície das coisas, como do mundo, com a curiosidade suficiente para passar de um ponto a outro, olhando o que lhe apontam, comprando o que lhe agrada, expedindo muitos postais, tudo com uma agradável fluidez, sem apego nem compromisso, uma vez que já sabe, por experiência, que há sempre uma paisagem por detrás da outra, e o dia seguinte lhe dará tantas surpresas quanto a véspera.

O viajante é criatura menos feliz, de movimentos mais vagarosos, todo enredado em afetos, querendo morar em cada coisa, descer à origem de tudo, amar loucamente cada aspecto do caminho, desde as pedras mais toscas às mais sublimadas almas do passado, do presente e até do futuro – um futuro que ele nem conhecerá.

Em vista disso, pode-se verificar que pessoas se deslocam de suas residências habituais pelos mais variados motivos e intuítos. Muitos viajam a negócios, outros para conhecerem novos lugares, retornarem a lugares que podem trazer recordações que provocam diversos sentimentos e emoções. Algumas pessoas viajam pela fruição com a natureza, o ambiente. Podem viajar com ou sem preocupações. O que provoca uma análise, as pessoas se deslocam, mas, seriam todos esses deslocamentos o turismo? Se não, pode o turismo ser considerado uma atividade de lazer?

Alguns autores divergem entre si em relação aos segmentos do turismo. Para Lemos (1998), o turismo está dividido nos seguintes segmentos:

- Lazer, recreação e férias;

- Visita a parentes e amigos;
- Negócios e motivações profissionais;
- Religião e peregrinação entre outros.

Chon (2003) acrescenta aos segmentos do turismo as motivações múltiplas, lembrando que o mesmo local oferece motivações diferentes para o mesmo turista. Ou seja, um profissional que viaja a negócios, pode acontecer de um viajante a negócios tenha uma reunião coincidindo com um evento que ocorra no local, como esquiar, assistir a uma corrida automobilística ou ir a uma feira literária.

Portanto, são várias as motivações que levam uma pessoa a viajar. Entre uma das virtudes do turismo, Norma (1998) aponta como estimulador de sonhos, além de abordar a expectativa, a insegurança e até mesmo o medo. A viagem leva o turista rumo ao novo; portanto, por mais experiente que seja, deve estar sempre preparado para as mais variadas surpresas.

Camargo (2003) cita Luiz Trigo e Caio Luiz de Carvalho, que comungam com a idéia de que uma cidade deve ser prazerosa para seus habitantes, pois, só assim, será considerada uma cidade turística: sem lazer, não há como se pensar em turismo. Após a análise dos autores, convém associar a hospitalidade ao turismo. Uma cidade inóspita não será atrativa, conforme afirma Castelli (2010), pois uma boa acolhida representa um turista satisfeito. O encantamento ao turista não se limita aos meios de hospedagens, mas a toda cadeia produtiva que envolve uma viagem. O viajante deseja se sentir em casa, à vontade. O autor alerta para o verdadeiro sentido do sentir-se em casa, uma expressão muito utilizada nos hotéis. Se o viajante quisesse realmente se sentir em casa, vivendo sua rotina do cotidiano, não viajaria para locais diferentes. O que o turista deseja de fato, é ser tratado com amabilidade e cordialidade para se sentir à vontade, como se em sua casa estivesse.

Capítulo 2 Riscos em viagem

Quais são os riscos conhecidos dos viajantes nas diferentes instâncias da viagem e como tais riscos hoje são controlados ou, melhor dizendo, como se tenta controlá-los?

2.1 Exposição aos riscos

Quando se pensa no ambiente relativo aos meios de hospedagem, é comum visualizar apenas os bons momentos de lazer, descontração e descanso, conduzindo sempre à relação dos serviços oferecidos no contexto da fruição que a utilização dos mesmos pode proporcionar.

Porém, na contramão dessa realidade, não são estudados os riscos que se escondem em cada espaço a que o viajante estará exposto em seu período de estadia. Ao sair de sua localidade de residência, para outra localidade, seja esse local seu próprio país ou não, sozinho ou acompanhado, a trabalho ou a lazer, passa a desenvolver algumas necessidades básicas como alimentação, segurança e hospedagem. O viajante não sabe exatamente como será a recepção, se encontrará uma cena hospitaleira ou se haverá uma atitude de hostilidade. Dias e Pimenta (2005, p. 177) afirma:

Um indivíduo que se desloca de seu domicílio para outra localidade em caráter provisório, por qualquer motivo que seja, torna-se cliente de uma estrutura do sistema turístico a qual denominamos setor hoteleiro, composto por uma série de hotéis de diferentes tipos e classificações, atendendo aos mais diversos tipos de necessidades de viajantes. Esse conceito é parte integrante de um outro maior, o da hospitalidade, que envolve todo um conjunto de agentes de uma comunidade voltados a prestar assistência a um tipo especial de cliente: o consumidor turista.

De forma bem humorada, Gastal (1998) traz um imaginário interessante sobre todos os detalhes que vêm à cabeça ao idealizar uma viagem. A princípio, a preocupação com as malas, e seguida, o meio de transporte a ser utilizado para a viagem. Documentos, portos, aeroportos, passaportes, impossível ignorar idiomas estranhos à volta. Como forma de minimizar tanto desconforto, o viajante procura formas para que o corpo, ao menos, não sofra demasiadamente. Para tanto, é importante escolher uma poltrona confortável, em que as pernas fiquem minimamente confortáveis, a escolha dos sapatos e roupas, merece atenção especial, pois devem ser confortáveis, passando ainda pela preocupação com a elaboração da *nécessaire*, que deve conter comprimidos para dor de cabeça, enjôo, rinite, dermatite, hipertensão ou qualquer outro tipo de doença ou mal estar que possa se manifestar no decorrer da viagem.

A autora chama a atenção para o comportamento em relação ao corpo. Afinal, será o corpo a vítima maior de toda essa ansiedade, mudanças de hábitos, fusos horários. E questiona: “Por que as viagens ao mesmo tempo que nos seduzem, geram um mal-estar”? (Gastal, 1998, p. 105)

Uma viagem sempre estará cercada de surpresas, por mais que o viajante esteja habituado às mudanças climáticas, fusos horários e alimentos diversos. O atraso no embarque, uma tempestade em alto mar, acidentes rodoviários, um passageiro que não deixa os demais descansarem, tudo pode causar desconforto, situações de estresse e todo o planejamento de uma viagem reconfortante estará comprometido.

Entretanto, algumas medidas que forem tomadas previamente podem diminuir sintomas indesejados, como não exceder na alimentação e na bebida, durante o voo, diminuir os efeitos do *jet-lag*. Vacinas que imunizam algumas doenças de países específicos devem ser tomadas, bem como respeitados os períodos para sua validação.

Não se pode esquecer também que a cidade, os meios de hospedagem, restauração, parques, bibliotecas, casas de espetáculos e todos ambientes que promovem o turismo, também estão expostos a riscos. Estes, se afetam os moradores, afetam com mais intensidade o viajante que, mais do que nunca se sente desamparado, mas igualmente. Nesses casos, há poucos exemplos de cidades que indenizaram os hóspedes. Com a globalização, as pessoas estão cada vez mais conscientes de seus direitos. Atualmente, todo prestador de serviço deve ter o Código de Defesa do Consumidor em um local de fácil visualização e acesso.

Se um viajante sentir-se constrangido em um local, poderá processar o estabelecimento por Danos Morais. Caso venha a sofrer uma fratura, por exemplo, porque o piso estava escorregadio e mal sinalizado, poderá, além de solicitar uma indenização por Danos Corporais, requerer uma indenização por Danos Morais, alegando que, após semanas, meses ou anos de planejamento da viagem de seus sonhos, no primeiro dia, sofreu uma fratura não podendo realizar seu intento.

Portanto, os riscos inerentes a uma viagem abarcam hóspedes e hospedeiros. Se de um lado, o anfitrião não sabe que hóspede estará recebendo, por outro lado, o hóspede não conhece seu anfitrião. Portanto, cabe a ele tomar também medidas preventivas quando decide fazer uma viagem. Montandon bem define essa situação citando Ulisses: “Como quando Ulisses aporta a uma nova costa, vem a mesma pergunta, incessantemente: ‘Encontrarei brutos, selvagens sem justiça, ou homens hospitaleiros, tementes aos deuses?’” (Montandon, 2003, p.131).

Por isso, pode-se afirmar que não estar em seu ambiente pessoal implica correr riscos não conhecidos pelo viajante. Para um melhor entendimento, faz-se necessário, a priori, definir risco. Risco significa incerteza sobre a ocorrência ou não de uma perda ou prejuízo, ou, é a possibilidade de ocorrência de um evento aleatório que cause dano de ordem material, pessoal ou mesmo de responsabilidade.

Atentos a essas situações, o setor hoteleiro busca, como forma de prevenção, transferir esses riscos para uma seguradora, com a finalidade de minimizar seus prejuízos e, principalmente, para não macular sua imagem no mercado.

2.2 Acidentes em meios de hospedagem

No dia 26 de fevereiro de 2007, a marquise do Hotel Canadá, no Rio de Janeiro, desabou ferindo nove pessoas e levando duas pessoas ao óbito. As duas pessoas que morreram, uma senhora de 80 anos e sua acompanhante de cerca de 50 anos, moravam próximas ao local e estavam fazendo a caminhada diária. Entre os feridos estavam uma hóspede, dois operários de uma obra na fachada e seis pedestres. De acordo com as pessoas que estavam no local no momento do acidente, parte da marquise, que estava em obras, desabou de uma só vez, a outra parte ficou inclinada e demorou um pouco para cair, portanto, algumas pessoas conseguiram fugir do local, diminuindo a proporção do acidente. Dos nove feridos, todos atendidos no Hospital Miguel Couto, quatro ficaram internados, sendo dois deles, em estado grave e uma vítima foi transferida para o Hospital Quinta D'Or. O advogado do Hotel Canadá informou, na ocasião, que os proprietários indenizariam as vítimas, ou famílias, da queda da marquise.¹

No dia 19 de agosto de 2007, duas irmãs, de 12 e 5 anos, foram intoxicadas por um vazamento de gás enquanto tomavam banho no Apart Hotel Barra Beach, na Barra da Tijuca. A garota de 12 anos, não resistiu e morreu e sua irmã, embora ficasse internada na CTI do Hospital da Lagoa, não correu risco de morte. As crianças estavam sob o cuidado do padrasto, durante as férias escolares. Este informou que enquanto preparava o almoço, estranhou a demora das meninas durante o banho e foi verificar o que estava acontecendo. As duas foram encontradas desmaiadas e ele as socorreu. O delegado que cuida do caso informou haver suspeitas de que este não teria sido o único acidente de gás registrado no apart hotel.²

No dia 17 de fevereiro de 2009, dois garçons estavam no 25º andar do Hotel Belo Horizonte Othon Palace e, durante uma brincadeira, teriam se escorado na porta do elevador

¹ <<http://oglobo.globo.com/rio/mat/2007/02/26/294707568.asp>> acesso em 14 de jun. de 2011

² <<http://oglobo.globo.com/rio/mat/2007/08/19/297330661.asp>> acesso em 14 de jun. de 2011

de serviço, que se abriu. Um dos funcionários não conseguiu de segurar e sofreu uma queda livre, caindo no fosso do elevador, vindo a falecer. O outro funcionário conseguiu se agarrar ao cabo de aço, amortecendo a queda sofrendo escoriações e queimaduras nos braços e mãos³.

No dia 17 de março de 2011, um casal de namorados foi encontrado sem vida em uma pousada de Brumadinho, na Grande Belo Horizonte. Eles haviam se hospedado dois dias antes para comemorarem um ano de namoro. As famílias ficaram preocupadas com o desaparecimento deles e, graças à rede social Facebook, foi possível saber o local que estavam hospedados. Quando a polícia chegou ao local, encontrou os dois já sem vida. No quarto, havia duas taças de vinho e não havia nenhum sinal de violência nos corpos ou indício de uma terceira pessoa ter invadido o local. Após perícias foi constatado que havia dosagem de monóxido de carbono acima do tolerável, no sangue do casal. Provavelmente, foram intoxicados pela lareira do quarto, enquanto dormiam.⁴

Em São Paulo, há uma Associação denominada Associação Férias Vivas. Criada em julho de 2002, surgiu a partir da iniciativa de um grupo de amigos que se mobilizou após uma tragédia pessoal com um de seus integrantes. Em fevereiro de 2002, a menina de nove anos, que montava um cavalo na Fazenda Marrecas, pertencente ao grupo do Hotel Resort Salinas de Maragogi em Alagoas, foi arrastada por cerca de 300 metros quando o cavalo assustou-se. O acidente resultou no óbito da menina, e o Hotel foi condenado a pagar uma indenização de R\$ 4 milhões por Danos Morais e mais um reembolso de R\$ 28 mil pelos gastos materiais com a morte. Para agravar a dor de todos os familiares, a mãe da menina, em seu segundo casamento, conseguiu gerar a garota como fruto desse segundo casamento mesmo portando dois miomas em seu útero. Após o nascimento da menina, ela se viu obrigada a retirar o útero, o que impossibilitou ao casal, a esperança de um novo filho.

No site dessa Associação⁵, é possível visualizar esse e outros acidentes ocorridos em meios de hospedagem. Portanto, a segurança, o treinamento de funcionários e o fornecimento de informações aos viajantes são de fundamental importância. A contratação de um seguro patrimonial tem um custo muito inferior ao que o empresário imagina, e o deixa em uma situação mais confortável em caso de uma indenização de grande monta.

Tais situações acima expõem os riscos a que um meio de hospedagem está sujeito. Nos casos que são reais e disponíveis na mídia, é possível avaliar que, se um hotel não possuir

³<<http://www.estadao.com.br/noticias/geral,acidente-com-elevador-mata-funcionario-em-hotel-de-mg,325426,0.htm>> acesso em 14 de jun. de 2011

⁴<<http://www.muraldavila.com.br/noticias/casal-morre-por-intoxicacao-em-pousada-de-brumadinho-mg-14479.html>> acesso em 14 de jun. de 2011

⁵<<http://www.feriasvivas.org.br/>> acesso em 14 de jun. de 2011

seguros pode, ao ser condenado à indenização, colocar todo o seu patrimônio em risco. Foram apontados casos de morte de hóspedes, terceiros e funcionários, além de internações, utilização de remédios, possível invalidez permanente. O funcionário do Othon Palace e o casal de Brumadinho eram pessoas jovens, portanto com uma grande estimativa de vida, gerando nestes casos, uma indenização maior. Se a vítima tiver filhos menores ou for responsável financeiramente por uma pessoa incapaz, o juiz também determinará uma indenização alta, para que essas pessoas não sejam prejudicadas.

No imaginário das pessoas, ao se basear no seguro de seus automóveis, o seguro patrimonial e de responsabilidade civil é de um valor exorbitante. Se imaginar que o seguro de um veículo novo, que acaba de sair de uma concessionária, sai por volta de 5% de seu valor, essa mesma porcentagem para um patrimônio de milhões, sairia por um valor inviável. No entanto, não é o que ocorre, a porcentagem é bem menor. Quando a empresa faz gerenciamento de riscos, o valor tende a diminuir mais ainda. O mesmo ocorre para uma apólice empresarial unificada para todo o grupo hoteleiro.

Algumas seguradoras possuem seguros específicos para o setor hoteleiro, oferecendo produtos diferenciados e que atendem às expectativas do ramo. Além de acidentes como os vistos aqui, há ainda o risco de colisão, incêndio e roubo de veículos de hóspedes que se encontram no estacionamento, morte por afogamento ou invalidez por queda em piscinas, acidentes com animais peçonhentos, além de muitos outros acidentes.

Em uma visita a um Hotel que ora encontra-se desativado, o gerente se propôs a fornecer informações sobre os riscos que rondam um hotel e as medidas que foram tomadas para minimizar ou excluir esses riscos, na ocasião em que o estabelecimento se encontrava em atividade. Os riscos foram divididos entre: Empresa (Hotel), Funcionários e Hóspedes.

Para a Empresa foram apontados os seguintes riscos:

- a) Processo por Responsabilidade Civil;
- b) Perda de Mercadoria por falta de energia elétrica;
- c) Incêndio provocado por cigarros e ferros elétricos nas UH's;
- d) Danos a equipamentos elétricos;
- e) Reutilização de Alimentos;
- f) Briga entre funcionários;
- g) Processos trabalhistas.

As medidas tomadas, respectivamente foram:

- a) Contratação de Seguro Patrimonial com cobertura adicional de Responsabilidade Civil;

- b) Aquisição de um gerador para que os alimentos não se deteriorassem em caso de falta de energia elétrica;
- c) Quanto aos cigarros, não há como prevenir, é um risco que se corre, ainda que o hóspede seja informado do perigo de adormecer com o cigarro aceso. Em relação ao ferro elétrico, que o hóspede geralmente deixa ligado em cima da cama ao sair do quarto, foram instalados disjuntores que se desligam após determinado prazo de uso de equipamentos dessa espécie nos quartos;
- d) Manutenção periódica dos equipamentos;
- e) Trituração das sobras de alimento;
- f) Treinamento para os funcionários e;
- g) Equipamentos de segurança, exames médicos periódicos e rigoroso controle de horário da jornada de trabalho.

Os riscos mais comuns a que os Hóspedes estão sujeitos:

- a) Intoxicação por alimentos;
- b) Quedas e fraturas;
- c) Roubo de bens;
- d) Contaminação por água;
- e) Ficar no elevador em caso de quebra ou falta de energia;
- f) Queimadura no chuveiro.

As medidas tomadas pelo hotel foram:

- a) Orientar o hóspede a contratar um seguro viagem para assistência médica;
- b) Sinalizar quando houver piso escorregadio;
- c) Instalação de câmeras em todos os corredores e contratação de cobertura de roubo de bens de hóspedes no seguro empresarial;
- d) Orientar o hóspede a consumir apenas água mineral ou potável;
- e) Interfone no elevador para acionar a recepção e capacitar funcionários para liberar passageiros que estejam presos no interior do elevador e;
- f) Sinalizar corretamente como atingir a temperatura correta do chuveiro ao utilizá-lo.

Em relação aos funcionários, os riscos mais recorrentes são:

- a) Queimadura no manejo de alimentos;
- b) Corte profundo no manejo com alimentos;
- c) Quedas enquanto faz limpeza em vidros ou locais altos;
- d) Choques com a energia elétrica;

- e) Doenças respiratórias por acesso às câmeras frigoríficas;
- f) Cortes com serra elétrica;
- g) Queimaduras com solda e;
- h) Ferimentos graves em equipamentos rotativos.

As medidas de segurança tomadas foram:

- a) Luvas de proteção, calçados especiais;
- b) Luvas de metal para corte de alimentos e calçados especiais caso haja a queda de material cortante;
- c) Equipamentos de proteção, cordas de segurança para andaimes, escadas seguras, cintos de segurança;
- d) Luvas e calçados especiais para manuseio com energia elétrica;
- e) Roupas de proteção para acesso às câmeras frigoríficas;
- f) Luvas especiais para utilização de serra elétrica e treinamento contínuo para o uso correto;
- g) Máscaras faciais especiais para uso de solda e;
- h) Roupas e cuidados especiais para uso desses equipamentos.

O gerente frisou a necessidade de treinamento e capacitação contínua dos funcionários para que os acidentes sejam minimizados. É necessário também que exames médicos sejam realizados periodicamente, de acordo com as exigências sindicais.

No entanto, este hotel possuía um perfil de hóspede mais voltado para negócios, por situar-se na zona central da cidade de São Paulo. Quando um hotel hospeda famílias em férias, principalmente com crianças ou grupo da terceira idade, os riscos são maiores e consequentemente, os cuidados também.

Mas, apesar de todos os riscos a que estão sujeitos os hospedeiros, o viajante será o maior prejudicado na maioria das situações. Será ele quem terá todos os seus sonhos e desejos transformando-se em um pesadelo caso tudo não ocorra de acordo com o planejado.

2.3 Riscos à saúde

Silva (2006), em seu trabalho “A saúde do viajante no contexto do turismo: análises e reflexões” realiza uma extensa pesquisa sobre as doenças e os riscos a que o viajante está sujeito. Ela lembra que ao deslocar-se de seu local habitual, o viajante se expõe a riscos relacionados à saúde, segurança, acidentes e até mesmo à contração de doenças infecciosas. Portanto, a prevenção é um fator determinante para a minimização desses riscos.

De acordo com a autora, o viajante deve ter alguns cuidados prévios, e para especificar os riscos a que está sujeito, é necessário analisar como está a saúde, definir o percurso a ser

realizado, por quanto tempo deseja permanecer em cada lugar, qual o tipo de viagem, se rural, urbana, por exemplo, tipo de acomodação e quais atividades, se haverá contato com animais, prática de esportes radicais, atividades sexuais, entre outras atividades. Após esse mapeamento é possível analisar os riscos inerentes à viagem e, conseqüentemente, estar preparado para uma viagem sem maiores imprevistos.

Para Angell & Behrens (2005) viajantes que visitam amigos e parentes, estão expostos a um risco maior de adoecimento, por viajarem, em sua maioria, para países em desenvolvimento, por um período maior de tempo, com infra-estrutura precária de saúde, sujeitos a transmissão de endemias locais. Pode-se constatar também que, essas pessoas não se preocupam em fazer nenhuma análise prévia, conforme sugerida por Silva (2006) no parágrafo anterior.

Embora não seja divulgada, o Brasil conta com a medicina do viajante, que tem por objetivo reduzir o número de casos de doença em grupo populacional e o número de óbitos associados à viagem, Silva (2006) aponta para a conscientização dos viajantes e promoção do uso de medidas preventivas.

O site www.viagemcomsaude.com.br do grupo farmacêutico Sanofi-Aventis possui várias informações ao viajante. Lá, o viajante escolhe o destino entre África, América Central, América do Norte, América do Sul, Ásia, Europa ou Oceania. Em seguida, escolhe o País de destino. Um guia de viagem é disponibilizado de forma personificada de acordo com a idade, sexo, período de permanência e motivo da viagem. É mais uma ferramenta para o viajante e também para os profissionais envolvidos no setor, como operadoras e agências de viagem.

Vários hospitais e clínicas estão estruturados para receber esses viajantes antes que a viagem ocorra. O atendimento tem por finalidade oferecer informações sobre possíveis surtos e epidemias, prevenção de cuidados sobre doenças infecciosas e, ainda, tratamento para os viajantes que retornam com doenças infecciosas.

Ao questionar o consultor comercial da seguradora que atua no setor de seguro viagem sobre o procedimento com um viajante que, mesmo sabendo que deveria fazer uso de vacinas preventivas, não o fez, e contraiu uma doença, se aquele teria atendimento pelo seguro viagem, a resposta foi positiva. Ou seja, ainda que não tenha feito o controle vacinal, ao adquirir uma doença infecciosa, que poderia ser evitada com o uso da vacina, o viajante terá assistência médica normalmente. No entanto, ele ressaltou que nessas circunstâncias, quando se tratar de uma epidemia, o viajante ficará em tratamento no país em que contraiu a doença.

O turismo de aventura também seria um capítulo à parte no que se refere aos riscos do viajante. Hamaué (2008) analisou os riscos no turismo de aventura. O autor tinha por objetivo

verificar as normas referentes às modalidades de turismo oferecidas pelas agências de turismo ou operadora escolhidas para a pesquisa que estão sendo de fato adotadas, verificar o nível de conhecimento dos funcionários sobre a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura, e suas formas de aplicação e ainda, verificar se as ocorrências de risco são registradas e controladas e como são realizados estes registros e controles.

O turista que busca o turismo de aventura e o ecoturismo deve ter alguns cuidados especiais como alimentação, equipamentos de proteção individual e consumo de água, por exemplo. Muitos problemas podem ser evitados através de vacinas.

Pensando nesse segmento, algumas seguradoras, oferecem produtos diferenciados tanto para o turista diretamente, quanto para as operadoras que também estão sujeitas a processos indenizatórios caso haja algum acidente com o turista ou grupo de turistas.

Para o viajante, que pretende praticar o turismo de aventura, é importante que, ao contratar um seguro viagem, esclareça qual ou quais esportes pretende praticar. Caso não informe, contratualmente não terá nenhum atendimento do seguro viagem. As seguradoras oferecem planos específicos para essas práticas, com agravio de valores a serem pagos pelo viajante.

O indivíduo que planeja viajar deve ter uma preocupação especial com sua saúde e tomar conhecimento prévio dos riscos de doenças infecciosas que pode adquirir em determinados destinos. A Fundação Oswaldo Cruz, em sua publicação eletrônica Série Doenças, relaciona as 29 principais doenças existentes no Brasil, como são transmitidas, formas de prevenção e seus sintomas, e podem ser consultadas em seu sítio⁶: Aids, Antraz, Candidíase, Dengue, Doença de Chagas, Doenças Sexualmente Transmissíveis, Escabiose, Esquistossomose Mansônica, Febre Amarela, Filaríase por Wuchereria Bancrofti, Gonorréia, Gripe, Hanseníase, Hepatites Virais, Herpes, Herpes Simples, Leishmaniose, Leptospirose, Malária, Meningites, Pediculose, Raiva, Rubéola, Sarampo, Sífilis, Tétano, Toxoplasmose, Tuberculose e Verrugas Genitais.

Silva (2006 p.48) divide as doenças a que os viajantes estão expostos nas categorias:

- Doenças transmitidas por via respiratória;
- Doenças transmitidas por insetos e carrapatos;
- Doenças sexualmente transmissíveis (DST);
- Doenças transmitidas através do contato com a água;
- Infecções associadas a ferimentos e acidentes com animais;

⁶ <<http://www.fiocruz.br/bibcb/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=106>>

- A contaminação por água ou alimentos.

1) Doenças respiratórias:

- Gripe – *Influenza*
- Sarampo
- Síndrome Respiratória Aguda Grave – SARS
- Tuberculose
- Rubéola
- Caxumba
- Varicela – “catapora”
- Difteria
- Doença Meningocócica.

Medidas de prevenção contra doenças de transmissão respiratória

- Certificar-se da necessidade de vacinação contra sarampo, rubéola, caxumba, varicela, gripe, pneumonia meningite e difteria.
- Antes de viajar à África e Arábia Saudita, informar-se sobre a necessidade de vacinar contra meningite.
- Evitar, sempre que possível, locais de grande aglomeração humana, especialmente em recintos fechados.
- Adiar as viagens, quando não-essenciais, para todas as áreas onde estiverem ocorrendo surtos ou epidemias de doenças de transmissão respiratória para as quais o viajante for suscetível.
- Não realizar atividade de risco (limpeza de casas abandonadas, manipulação de entulhos, atividades agrícolas, exploração de cavernas) sem a utilização de equipamentos de proteção individual (luvas, capotes, botas, óculos e máscaras apropriadas).
- Adiar as viagens, quando não essenciais, para todas as áreas onde forem notificados casos de transmissão local da síndrome respiratória aguda grave. (SILVA, 2006, p. 57)

2) Doenças transmitidas por insetos e carrapatos:

- Malária

- Febre Amarela
- Dengue
- Febre Maculosa
- Doença de Chagas

Medidas de prevenção contra doenças transmitidas por insetos e carrapatos:

- Certificar-se da necessidade de se vacinar contra a febre amarela (validade de 10 anos, a partir do 10º dia da aplicação inicial) e de obter o certificado internacional de vacinação (emitido pelos postos de portos e aeroportos do Ministério da Saúde – endereços no *site* da ANVISA www.anvisa.gov.br)
- Procurar hospedar-se em locais que disponham de ar-condicionado. Se isso não for possível, utilizar mosquiteiros impregnados com permetrina (mantém-se efetivo por vários meses) e inseticida em aerossol nos locais fechados.
- Não utilizar recursos sem comprovação da eficácia (vitaminas de complexo B, pílulas de alho) na profilaxia de qualquer doença transmitida por vetores.
- Usar repelente a base de DEET, enquanto estiver ao ar livre. Lavar a pele, para tirar o repelente, quando estiver em locais fechados.
- Antes de adquirir um repelente, certificar-se da concentração de DEET no produto. A concentração de DEET não consta nas marcas mais conhecidas no mercado brasileiro. Tomar cuidado para não aplicar DEET nos olhos, na boca ou em ferimentos. Não aplicar DEET nas mãos de crianças pequenas pelo risco de contatos com olhos e boca.
- Ler cuidadosamente as recomendações do fabricante de repelente. As concentrações de DEET usualmente recomendadas são de 30% a 35% (máximo de 50%).
- Usar calças e camisas de manga comprida sempre que possível para reduzir a área corporal exposta às picadas de insetos. Usar repelente na roupa à base de permetrina ou deltamethrina.
- Em regiões infestadas por carrapatos, usar roupas claras e impregnadas com permetrina. Prender a barra da calça nas botas com fita adesiva.
- Examinar o corpo pelo menos a cada três horas a procura de carrapatos e retirá-los cuidadosamente com o auxílio de uma pinça ou luva. Utilizar repelentes à base de DEET nas áreas corporais expostas.

- Certificar-se ainda, através da consulta médica, da necessidade de quimioprofilaxia para malária, que, caso indicada, deverá ser prescrita pelo médico. (SILVA 2006, p. 65)

3) Doenças sexualmente transmissíveis – DST

- Aids
- Hepatite B
- Sífilis,
- Condiloma acuminado (transmitido pelo HPV)
- Herpes genital
- Gonorréia
- Cancro mole
- Donovanose
- Linfgranuloma venéreo

Medidas de prevenção contra doenças sexualmente transmissíveis

- A abstinência sexual é a única forma 100% segura de prevenção.
- Certificar-se sobre a necessidade de vacinação para a hepatite B (única dessas doenças para a qual existe vacina eficaz disponível).
- O uso correto de preservativo de látex reduz a chance de transmissão das DST, com exceção da herpes genital.
- Não praticar turismo sexual.
- Evitar relações sexuais com profissionais do sexo.
- Não ter relações sexuais sob o efeito de bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas, uma vez que o senso de julgamento fica prejudicado.
- A presença de lesões genitais facilita a transmissão de HIV.
- Em caso de aparecimento de qualquer lesão genital, procurar imediatamente assistência médica (SILVA, 2006, p. 67).

4) Doenças transmitidas através do contato com a água

- Leptospirose
- Esquistossomose

Medidas de prevenção contra doenças transmitidas pelo contato da água:

- Procurar hospedar-se em áreas com infra-estrutura adequadas (água e esgotos tratados).
- Ao escolher um local para hospedagem (ou residência), informar-se sobre a frequência de inundações. Evitar locais sujeitos a inundações frequentes.
- Evitar banhar-se em lagos, lagoas ou rios sem conhecimento prévio dos riscos.
- Usar botas impermeáveis, preferencialmente de cano longo, quando for andar em áreas alagadiças.
- Evitar exposição desnecessária à água ou lama, em caso de inundações.
- Utilizar apenas água tratada com cloro para beber e banhar-se.
- Não tomar bebidas diretamente de latas, sem lavá-las adequadamente (risco de contaminação com urina de rato). Utilizar copo limpo ou canudo plástico.
- Empregar hipoclorito de sódio 2-2, 5% (água sanitária), segundo as recomendações do fabricante para limpeza de: locais onde são criados animais de estimação e residências após inundação. (SILVA, 2006, p. 69)

5) Infecções associadas a ferimentos e acidentes com animais

- Tétano
- Raiva

Medidas de prevenção contra doenças adquiridas através de ferimentos e acidentes com animais:

- Manter sempre atualizada a vacinação contra tétano, independentemente da ocorrência de ferimentos.
- Certificar-se de acordo com o risco presumido de exposição, da necessidade eventual de vacinação antirrábica.
- Em caso de ferimentos abertos, lavar a lesão com água e sabão, proteger com um curativo e procurar assistência médica.
- Não se aproximar de animais, principalmente quando estiverem se alimentando, cuidando da cria ou doentes.
- Em caso de mordedura, arranhadura ou contato com saliva de animal em algum ferimento ou na boca, lavar a região com água corrente e sabão e procurar imediatamente assistência médica. Se o animal for doméstico (cão ou gato), procurar também entrar em contato com o dono para que este avise caso haja mudanças de comportamento ou morte do animal. Essas medidas são fundamentais para a proteção contra a raiva.

- Usar botas, preferencialmente de cano longo, quando for andar em pequenas vilas, sítios, fazendas e florestas, para evitar acidentes com animais peçonhentos (aranhas, escorpiões e cobras) e de verminoses.
 - Evitar acúmulo de entulhos, folhas secas, lixo doméstico, material de construção nas proximidades das casas.
 - Vedar soleiras de portas e janelas, frestas e buracos em paredes, assoalhos e vãos entre o forro e a parede. Usar telas em ralos no chão, nas pias e tanques.
 - Afastar as camas e berços das paredes. Evitar que roupas de cama e mosquiteiros encostem no chão. Não pendurar roupas nas paredes.
 - Não manipular entulhos, tijolos ou telhas sem luvas apropriadas. Não explorar com a mão desprotegida, frestas de muro, troncos de árvore ou tocas de animais.
- (SILVA, 2006, p. 70-71)

6) A contaminação por água ou alimentos

- Diarréia do viajante
- Cólera
- Febre Tifóide
- Hepatite A

Medidas de prevenção e cuidados com água e alimentos

- Certificar-se da necessidade de vacinar contra hepatite A, febre tifóide e poliomielite.
- Hospedar-se em áreas com infra-estrutura adequadas (água e esgoto tratados).
- Lavar sempre as mãos com água e sabão após a defecação e antes do preparo de alimentos e das refeições.
- Utilizar água tratada (ou mineral) para escovar os dentes. Em geral, mesmo em países desenvolvidos, a água disponível nos toaletes dos trens não é potável.
- Consumir bebidas engarrafadas ou enlatadas industrialmente. Refrigerantes, cervejas e vinhos são geralmente seguros. Café e chá preparados com água fervida e bebidos ainda quente não constituem risco. Evitar consumo de leite não-pasteurizado.
- Não beber água mineral, refrigerante ou cerveja diretamente de latas ou garrafas, sem lavá-las adequadamente. Utilizar canudo plástico ou copo limpo.

- Utilizar água mineral gasosa engarrafada industrialmente, que em geral tem menor risco de estar adulterada e de transmissão de doenças. Quando não for possível, beba água fervida ou tratada (cloro ou iodo)
- Comer alimentos cozidos ou fervidos, preparados na hora do consumo. Não consumir alimentos preparados à base de ovos (como maionese caseira), molhos, sobremesas tipo *mousse*, sorvetes e gelo.
- Evite legumes e frutas cruas que não possam ser descascados no momento do consumo. Os legumes são facilmente contaminados e difíceis de serem lavados adequadamente.
- Não consumir bebidas, sucos, sorvetes, gelo ou qualquer tipo de alimento adquirido com vendedores ambulantes.

Outros agravos à saúde do viajante:

- Enjôo de movimento
- *Jet lag*
- Violência Urbana
- Alterações psíquicas como: estresse, sensação de anonimato e acidentes.

Medidas preventivas e curativas adotadas para a saúde do viajante

- Preparação de um kit de primeiros socorros, vacinas; além das que devem ser tomadas dentro do calendário vacinal, também devem ser aplicadas as vacinas imunizantes de acordo com o local para onde se pretende viajar com um tempo de antecedência para que haja o efeito protetor necessário.

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA disponibiliza um Guia de Bolso de Saúde do Viajante eletrônico⁷ que pode ser impresso e utilizado antes e durante a viagem. Esse guia oferece, de forma sucinta, as informações que foram citadas acima.

Após a análise de tantos riscos a que o viajante se expõe, é conveniente seguir o conselho de Trigo (1995), que afirma que a melhor bagagem para uma viagem é o bom humor e o espírito descontraído. Todos estão sujeitos à ocorrência de problemas; portanto, se não estiver disposto a sofrer contrariedades, é melhor não sair de casa. De fato, prevenção é um fator fundamental, mas o espírito de conhecer coisas novas deve ser latente. O autor faz uma excelente ressalva sobre novas culturas:

⁷ <http://www.anvisa.gov.br/paf/guia_viajante.pdf> acesso em 20 de jan. de 2011

Não se esqueça desse lembretinho da antropologia: não existem culturas superiores ou inferiores, existem culturas diversificadas, que se desenvolveram de modo diverso do meio cultural a que nos acostumamos. As outras culturas precisam ser respeitadas, assim como gostamos que respeitem a nossa “vizinhança”, seja o bairro, a cidade ou o país em que vivemos. (TRIGO, 1995, p. 65)

Trigo (1995), conclui com bom humor as adversidades possíveis em uma viagem ao afirmar que, de maneira geral as confusões terminam em risadas. Algumas distrações podem trazer aborrecimentos, portanto, alguns pequenos cuidados não devem ser ignorados em momento algum, pois se isso ocorrer, a realidade externa vai alertar, embora, nem sempre de forma sutil.

2.4 Gerenciamento de Riscos

Para que os seguros relacionados ao setor tenham custos mais acessíveis, torna-se conveniente tomar medidas de gerenciamento de riscos. O gerenciamento de riscos é um conjunto de técnicas que visa a reduzir ao mínimo os efeitos das perdas acidentais. Enfoca o tratamento de riscos que possam causar danos: pessoais, materiais, ao meio ambiente e à imagem da empresa. É uma nova filosofia de administração empresarial. Gerência de Riscos é o Processo de Planejar, Organizar, Dirigir e Controlar os Recursos Humanos e Materiais de uma Organização, no sentido de minimizar os efeitos dos Riscos sobre essa Organização, ao mínimo Custo Possível.

Gerenciar riscos é obrigação de pessoas físicas e jurídicas. Quando se presta atenção ao tráfego para atravessar uma rua, respeitando semáforo, faixa de pedestre, diminui-se o risco de um atropelamento. Esse exemplo, entre tantos outros, pode ser aplicado individualmente. Uma empresa que se preocupa com a manutenção de seus equipamentos possui um gerador para que não cause desconforto em caso de queda de energia (imaginem um hotel com 15 andares sem elevador), e que seus alimentos não se deteriorem, está gerenciando seu risco.

Assim como o rastreador minimiza o custo de um seguro automotivo, empresas que gerenciam seus riscos também têm seus custos reduzidos. Um meio de hospedagem, ou qualquer empreendimento relacionado ao turismo, deve ser analisado como uma empresa e, como tal, está exposto a inúmeros riscos. Notícias de incêndio, acidentes com funcionários ou hóspedes são mais comuns do que se pode imaginar.

Só após a ocorrência de um acidente é que se costuma avaliar se o local oferecia segurança, se havia ou não uma manutenção preventiva e quem é o verdadeiro culpado do acidente. Por outro lado, ao analisar os riscos relacionados aos funcionários, é importante

lembrar que os sindicatos são pontuais em relação à segurança. Por isso, a importância de um gerenciamento de riscos.

Hope (2002), que estuda o Risco no âmbito securitário, divide em sete as etapas do Processo de Gerenciamento de Riscos:

Identificação das exposições a perdas

Uma vez realizadas as considerações prévias ao processo (atividades pré-processo), a primeira etapa do processo consiste na identificação das exposições a perdas da organização. Define-se a identificação de exposições a perdas como o conjunto de atividades que têm por objetivo procurar, selecionar, listar e caracterizar (classificar) os diferentes elementos que compõem as exposições a perdas de uma organização. Essa definição nos obriga a definir o que é a “exposição a perda” de uma organização como a possibilidade de perdas (financeiras, humanas, etc.) que uma organização sofre como resultado da materialização de um evento potencial (denominado perigo), que afeta um elemento em particular ou grupo de elementos e o(s) qual (is) tem um(ns) valor (es) determinado (s) para tal empresa.

Se a empresa não tem um critério para a seleção de seu portfólio de exposições a perda, utiliza-se de forma geral, o critério abaixo:

“A exposição à perda que é significativa para uma organização é aquela que como um evento individual ou como uma série de eventos individuais acumulados em um período de tempo pré-determinado, pode interferir com o cumprimento dos objetivos organizacionais previamente estipulados”.

Avaliação das exposições a perdas

A segunda etapa do processo consiste na avaliação das exposições a perdas. Define-se a avaliação das exposições a perdas como o conjunto das atividades que tem por objetivo determinar o perfil atual e emitir uma opinião tecnicamente fundamentada sobre o comportamento futuro dos elementos que compõem a exposição a perda de uma organização.

Seleção das técnicas de controle de riscos

A terceira etapa desse processo consiste na seleção das técnicas de controle de riscos. Define-se como uma técnica de controle de riscos uma atividade específica que tenha sido desenhada com o objetivo de minimizar ou manter a frequência ou severidade do perfil de uma exposição a perda específica. Para selecionar as técnicas de controle de riscos, a empresa deverá fixar os critérios de seleção que se utilizarão durante esta etapa do processo.

Seleção das técnicas de financiamento de riscos

A quarta etapa desse processo consiste na seleção das técnicas de financiamento de riscos. Define-se como técnica de financiamento de riscos um mecanismo específico de

financiamento que tenha sido implementado a priori com o objetivo de financiar as perdas ocasionadas pela materialização de um evento potencial ou série de eventos pertencentes a uma exposição específica. A empresa deverá fixar os critérios de seleção que se utilizará durante esta etapa do processo.

Estruturação do programa de gerência de riscos

A quinta etapa do processo consiste na estruturação do programa de gerência de riscos. Define-se como estruturação do programa de gerência de riscos o conjunto de atividades que se realizam com a finalidade de integrar todas as técnicas de controle e financiamento de riscos previamente selecionadas em um só portfólio de manuseio de riscos tanto técnicos como financeiros. O objetivo dessa integração é lograr tanto o funcionamento harmônico como a coexistência de todas as técnicas diferentes previamente selecionadas, assim como a sua racionalização com os mesmos critérios. Adicionalmente se busca otimizar todos os recursos que a organização tenha posto à disposição para o manuseio dos mesmos. A empresa deverá fixar os critérios de estruturação e integração que se utilizarão durante esta etapa do processo.

Implementação do programa de gerência de riscos

Esta etapa consiste na implementação do programa de gerência de riscos. Podemos defini-la como o conjunto de atividades que têm por objetivo a “instalação” e o “colocar em funcionamento” o programa de gerência de riscos previamente estruturado, para toda a organização e também para a área de influência externa (fornecedores, etc). A organização deverá fixar os critérios de implementação e as linhas de autoridade hierárquicas de que se utilizará durante esta etapa do processo.

Monitoramento e melhoria do programa de gerência de riscos

Após a implementação deve-se monitorar e se necessário, melhorar o programa, em um acompanhamento contínuo (caso dos cortadores de cana, hotel – corte de carne). Através das melhoras obtidas no monitoramento do programa, define-se as devidas melhorias no processo de gerenciamento de riscos.

Seguindo-se o processo de gerenciamento de riscos de forma rigorosa e contínua, as empresas diminuem seus riscos de forma considerável. É importante lembrar que uma empresa que tem como propaganda a segurança estará garantindo a sustentabilidade da marca no mercado. Um exemplo que veio a público, e até o momento a empresa necessita de altos investimentos para garantir sua marca, é a MSC, que teve vários óbitos em uma única temporada de cruzeiros marítimos. É notável que os óbitos não são de responsabilidade da empresa MSC Cruzeiros, mas a mácula em seu nome foi de grande proporção.

Na temporada de 2008 e 2009, a empresa MSC somou quatro mortes e muitos passageiros tiveram problemas de saúde a bordo de seus navios. Um cruzeiro realizado entre os dias 4 e 12 de dezembro de 2008, no MSC Sinfonia, um número não divulgado de passageiros passaram mal no trajeto. No dia 20 de dezembro de 2008, Isabella Baracat Negrato é vítima fatal a bordo do MSC Ópera, por provável consumo de drogas. No dia 5 de janeiro de 2009, Aline Mion de Almeida, portadora de uma distrofia muscular degenerativa, vem a falecer dentro do navio MSC Sinfonia, por provável morte natural. No dia 8 de janeiro do mesmo ano, 400 dos 2700 passageiros do MSC Sinfonia foram atacados por um surto de gastroenterite. Ainda no mesmo navio, no dia 10 de janeiro, 96 pessoas que embarcariam para a Argentina e desembolsaram R\$ 5 mil descobriram que seus bilhetes eram clonados e que seus nomes não constavam entre os passageiros. Finalmente, no dia 09 de janeiro, a Sra. Clony Resende, morreu, aos 74 anos, vítima de uma parada cardíaca, a bordo do MSC Música.⁸

Embora a busca por cruzeiros cresçam continuamente, um dos meios de hospedagem mais utilizados na atualidade são os hotéis. Para esses meios, Cavassa (2001) dedicou um livro em que analisa medidas de segurança por parte do hoteleiro. O autor sugere um estudo de métodos e procedimentos analisando os acidentes e os riscos existentes e os procedimentos inseguros. As medidas de prevenção são divididas em: Técnicas, Legislativas, Médicas e Administrativas. Em seguida, deve-se implantar o sistema de prevenção, supervisão e controle. Para ele, a segurança hoteleira se apresenta como necessidade primordial por muitas razões, as quais se podem enumerar:

- a) A expansão hoteleira, com seus mecanismos de diversificação tecnológica, obriga a um conhecimento maior e alta especialização.
- b) O trabalhador pertence a um sistema organizado e, portanto, se ampara na segurança pessoal que o defende de qualquer risco.
- c) Reduzir a frequência de acidentes e lesões decorrentes, negativas para o pessoal da instalação e para o usuário.
- d) Aumentar o moral dos próprios funcionários.
- e) Manter a boa imagem da instalação hoteleira.
- f) A confiabilidade do turista e do usuário na segurança oferecida pela instalação.

⁸<<http://blogsemdestino.com/2009/01/18/quatro-mortes-e-muitos-problemas-na-temporada-de-cruzeiros-20082009/>> acesso em 16 de jun. de 2011

- g) Conscientizar todos os componentes da instalação sobre a importância da segurança.
- h) Organizar e planejar, de forma permanente, um programa de segurança integral.
- i) Controlar o referido programa.
- j) Reduzir custos por acidentes.
- k) Integrar e coordenar a segurança no âmbito das atividades.
- l) Determinar a responsabilidade do pessoal da segurança, a partir da convicção do gerente geral do hotel a respeito da importância do programa.
- m) Aumentar a rentabilidade da instalação como resultado de um plano de segurança bem executado. (CAVASSA, 2001, p.29-30)

É correto afirmar que, treinamento e conscientização contínua dos colaboradores contribuem com o bom andamento do hotel. Colaborador satisfeito e bem preparado será o diferencial em um estabelecimento comercial. Lembrando-se sempre que, o consumidor está cada dia mais exigente e ciente de seus direitos. Portanto, investir nas instalações e nos funcionários é primordial para a atração e fidelização dos clientes.

O autor aponta, ainda, os critérios para se desenvolver uma boa segurança hoteleira:

Conscientização, convicção e conhecimento da gerência sobre a importância, a necessidade e os resultados da aplicação da segurança nas instalações hoteleiras.

- a) Preparação e motivação dos funcionários hoteleiros sobre a importância da segurança na instalação.
- b) Participação ativa da gerência e dos outros componentes nos planos de segurança a serem desenvolvidos.
- c) Estar ciente de que todo plano de segurança significa investimento e, portanto, envolve gastos.
- d) Todo plano de segurança significa renovação, atualização e racionalização dos métodos e processos.
- e) Todo gasto com segurança se reverte, em médio prazo, em aumento da produtividade e, portanto, da rentabilidade hoteleira.
- f) A segurança é um elo a mais na cadeia de atividades da instalação hoteleira que permite realizar as políticas e os programas do hotel em circunstâncias seguras e com menores custos.
- g) A segurança ajuda no desempenho de todas as outras funções que se desenvolvem no hotel.

h) Finalmente, a segurança incide no crescimento da demanda dos serviços hoteleiros pelos usuários. (CAVASSA, 2001, p.30)

Portanto, a segurança é um fator de considerável importância, que não pode ser negligenciado. Mas, para que tudo ocorra de acordo com os padrões necessários, é fundamental que todos os funcionários tenham consciência do processo. É um gasto de alto valor, para a implementação, mas o retorno é positivo em todos os sentidos.

Quando se fala em segurança, é necessário vislumbrar seu universo: segurança física, proteção, controle da propriedade, hóspedes, pertences individuais, sem esquecer de nenhuma responsabilidade da organização. Instalações seguras, procedimentos corretos por parte dos funcionários ou dos próprios hóspedes, situações negativas do entorno como crimes, devem ser combatidas e eliminadas dentro do possível. Um colaborador que tem conhecimento de todos esses riscos, além de proteger a si e ao patrimônio, que é o hotel, vai fazer um trabalho de conscientização com hóspedes, alertando-os inclusive, sobre os riscos a que se expõem, trazendo visitas em suas UH's.

É importante lembrar que não existe 100% de segurança, não há como eliminar acidentes, mas muitos podem ser controlados ou minimizados. Esse controle traz benefícios para o hóspede, o hotel e o trabalhador.

Gerenciar riscos, minimizar acidentes, tomar medidas de segurança, são fatores que não devem ser negligenciados, pois serão avaliados e cobrados em tempo integral. Muitas vezes, o hoteleiro afirma que com ele não vai acontecer nada. Mas a mídia reforça os riscos de acidentes constantemente.

Capítulo 3 Seguros em viagem

Como o hóspede pode tornar essa cena mais hospitaleira e aprazível? Poucos têm conhecimento, ou simplesmente ignoram, o seguro viagem. Mais adiante, serão expostas as vantagens da contratação desse seguro por parte do viajante.

Outra preocupação que o viajante deve ter está relacionada às vacinas que devem ser tomadas antes da viagem e os prazos para a imunidade de cada uma delas. Silva (2006) faz uma ampla análise em relação a esses cuidados.

O advento da Internet é um facilitador para o viajante, que pode obter informações sobre o local a ser visitado em uma breve navegação. No entanto, as agências de turismo e as operadoras de viagem também devem prestar ao viajante as informações relacionadas aos riscos que ele poderá correr em sua viagem.

Um dos grandes e incontroláveis problemas é o extravio de bagagem. O viajante chega ao seu destino e sua bagagem não. São muitos os motivos. Roubo, excesso de peso nos porões em um dia chuvoso, traslado de corpo nos porões, dentre outros. De acordo com a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), 2010 teve 7.170 ocorrências envolvendo bagagens nos aeroportos brasileiros, um aumento de 74% em relação a 2009. Houve, no mesmo período, um aumento de número de passageiros de 21%, sem que os aeroportos apresentassem mudanças importantes na infraestrutura⁹.

Trigo (1995) alerta para alguns cuidados como fechar a bagagem com chave, não despachar documentos importantes, valores, artigos frágeis, garrafas na bagagem. Levar na bagagem de mão é mais seguro. As malas são arrastadas, jogadas, amontoadas na maioria dos aeroportos. Vidros de perfume, garrafas de bebidas, não devem, portanto, serem acondicionadas em malas, pois há um grande risco em quebrar e, além de perder o conteúdo, manchar as roupas. Levar uma muda de roupa na bagagem de mão é também, muito conveniente.

Outros riscos a que o viajante deve estar alerta referem-se aos atentados, guerras, sequestros e acidentes naturais. São ocorrências que podem comprometer por completo a viagem. Em 2010 e 2011, os conflitos na Líbia imobilizaram a mídia; todo tipo de contato como telefonia, internet foi vetado. Alguns dias antes, o mesmo ocorreu no Egito, não havia contato com o mundo. Ter acesso a assistência médica, manter contato com familiares, tornou-se inviável. As pessoas ficaram praticamente incomunicáveis. Esse tipo de ocorrência

⁹ Revista Viagem e Turismo acesso em 18 de jun. de 2011

está completamente distante do imaginário de uma viagem, seja ela a passeio, negócio ou estudos. Trigo (2003) afirma que o turismo internacional se empenha em aperfeiçoar seus meios para se defender do terrorismo político há mais de trinta anos. No entanto, como se pode constatar com o que ocorre com alguma frequência, ainda há riscos em todos locais; portanto, é conveniente tomar precauções.

O viajante necessita atentar para alguns imprevistos que podem de fato estragar todo um planejamento: doenças, roubos de documentos ou valores e problemas com a polícia. Uma consulta médica em países desenvolvidos é muito cara. O tratamento de uma fratura ocorrida nos Estados Unidos terá um custo aproximado de US\$ 20,000.00, entre consulta, radiografias e gesso. Imagine se houver a necessidade de uma internação. Perder malas, documentos, dinheiro, passaporte com visto consular será um grande transtorno. É fundamental conhecer as leis do país a ser visitado. Muitas vezes, uma pequena discussão no trânsito ou briga na rua pode ocasionar multas pesadas.

Trigo (1995) é pontual em relação aos avisos que serão encontrados no decorrer da viagem para que se minimizem surpresas desagradáveis, e alerta para a necessidade de ler avisos que estão nos aviões ou qualquer outro meio de transporte. Conhecer todo o procedimento em um hotel, ou um navio, a respeito da responsabilidade de objetos de valor que não estão devidamente guardados no cofre. Algumas geladeiras que possuem compartimentos automáticos ou televisores com canais de vídeos especiais, estão diretamente conectados ao sistema de computador do hotel, portanto, ao utilizá-los, será automaticamente debitado na conta do hóspede. Uma forma de garantir a segurança pessoal é ler as instruções sobre o que fazer em caso de emergência, como um incêndio, por exemplo.

Outra sugestão importante do autor é a respeito de informar-se sobre o local de destino: ficar atento às instruções do guia que conduz o grupo, caso viaje em grupo e do guia local, utilizar-se de manuais e roteiros de viagem quando se viaja sozinho. Ele ressalta que não conhecer um idioma estrangeiro pode ser um empecilho, e aconselha que, caso isso ocorra, é mais conveniente viajar em grupo ou com alguém que fale, ao menos, inglês.

3.1 Finalidade do Seguro Viagem

A cidade, representada pelos cidadãos autóctones, convida o viajante a visitá-los; no entanto, não manifesta disposição em cuidar dele. A saúde e a segurança ficam sob a responsabilidade do viajante. Uma forma de minimizar problemas e dificuldades para o viajante é a contratação do seguro viagem. Cidadãos brasileiros devem ter conhecimento do espaço *Schengen*, onde para alguns países que compõem esse espaço, há a obrigatoriedade da contratação de um seguro saúde.

O espaço *Schengen* é integrado pelos países: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Itália, Islândia, Luxemburgo, Noruega, Países Baixos, Portugal e Suécia. Quando um brasileiro se desloca entre estes países, desde que em turismo e por no máximo 90 dias, não há necessidade de visto para entrar em qualquer um desses países. Porém, o turista não estará isento de cumprir determinadas formalidades como:

- 1) passaporte com validade superior a seis meses;
- 2) bilhete de viagem aérea (ida e volta) com permanência máxima de 90 dias;
- 3) comprovante de alojamento;
- 4) seguro de saúde e
- 5) comprovante de meios financeiros para manter-se durante a estada.

Para os itens 3, 4 e 5, a obrigatoriedade varia de país a país, ficando a critério das autoridades fronteiriças a exigência do cumprimento dessas formalidades, podendo ser dificultada ou até mesmo recusada a entrada no espaço *Schengen*.

Desde 1 de maio de 2010, todo viajante deve contratar, obrigatoriamente, um seguro viagem para ingressar em Cuba. Se este não contratar em seu país de origem, deverá contratar através da seguradora estatal ao desembarcar.

Sigla em Inglês **OSHC** que quer dizer Overseas Students Health Cover, é obrigatório para quem for estudar por um período maior do que três meses em cursos full-time na Austrália. O OSHC deve ter a mesma validade do visto de estudante obtido, e servirá para ajudar a cobrir despesas com eventuais atendimentos médicos ou hospitalares durante sua permanência no país.

Trabalhando na perspectiva da teoria da hospitalidade, pode-se construir a cena da seguinte forma: anfitriões que convidam, mas, que não se responsabilizam pelos hóspedes. Estes têm consciência disso e sabem que não podem contar com a solidariedade dos anfitriões em caso de imprevistos. A solução para eles é ou carregar dinheiro suficiente para pagar todas as despesas ou utilizar um intermediário cada vez mais importante, o agente de seguros de viagem. Mesmo assim, também este intermediário pode não dar conta de todos os imprevistos (ver exemplos acima). Daí que, diferentemente do que se passa dentro da hospitalidade genuína, na qual pouco importa quanto dinheiro o hóspede carrega no bolso (ele pode ser até dispensado de usá-lo), o turista, o hóspede moderno, deve estar prevenido para emergências

(donde vem o mote segundo o qual nunca alguém é tão rico do que em viagem). Em resumo: dentro da cena hospitaleira, o seguro exerce a função de minimizar a incógnita do que o anfitrião prepara para o hóspede e o que o hóspede prepara para o anfitrião.

Cruz, (2002) afirma que a hospitalidade é um fenômeno amplo que não se restringe à oferta ao visitante; portanto, não se pode pensar que a hospitalidade se resume em alimentar e abrigar. Mais adiante, a autora analisa a hospitalidade como um fenômeno sociocultural. “Um indivíduo ou grupo de indivíduos pode ter maior ou menor disposição para receber alguém [...] a hospitalidade pode ser voluntária ou involuntária [...]”. (CRUZ, 2002, p.41)

O viajante, ao embarcar em seu destino, ou no decorrer de sua viagem, estará à mercê de seus anfitriões. Poderá se utilizar das mais variadas formas da hospitalidade, a pública, quando chega ao local escolhido, ou se precisar de um auxílio, por exemplo, registrar uma ocorrência em um órgão público após sofrer uma agressão ou um assalto. A hospitalidade comercial, ao hospedar-se em um hotel ou pousada, ao utilizar-se dos serviços gastronômicos ofertados pelo anfitrião, as lojas de *souvenirs*, entre outros serviços comerciais a ele oferecidos. Se esse viajante for ainda hospedar-se na residência de um amigo, estará se utilizando, também, da hospitalidade doméstica. Ainda assim, poderá fazer uso da pública e da comercial.

Para todas essas circunstâncias ele está vulnerável a riscos. Poderá ser vítima de um assalto, sofrer um acidente, uma queda ao praticar um esporte, fazer uso imprevisto de remédios, sofrer uma intoxicação por consumir alimentos inadequados ao seu hábito alimentar, ser surpreendido com a necessidade de uma internação hospitalar, dentre tantas outras intempéries que possam ocorrer. Por outro lado, o anfitrião não está disposto a arcar com tanta responsabilidade, ele apenas convidou o hóspede a visitá-lo. Montandon (2003, p.133) exemplifica de forma muito significativa:

Tudo se inicia nessa soleira, nessa porta onde batemos e que vai se abrir apresentando uma figura desconhecida, estranha. Limite entre dois mundos, entre o exterior e o interior, o externo e o interno, a soleira é a etapa decisiva comparável a uma iniciação. É a linha da demarcação de uma intrusão, pois a hospitalidade é intrusiva, comporta *noles volens*¹⁰ uma face da violência, de ruptura, de transgressão e mesmo de hostilidade, que Derrida chama de *hostipitalidade*. A soleira marca uma fronteira, uma passagem, e sua ultrapassagem implica tacitamente para o convidado a aceitação das regras do outro.

Assim, fica explícito que todos os riscos que o hóspede enfrenta em sua viagem é de sua mais completa responsabilidade. A soleira de Montandon aqui podemos aplicar à entrada

¹⁰ Em latim: querendo ou não.

da cidade e, ao ingressar nela, o convidado, na figura do viajante, deve aceitar as regras do outro. Portanto, é fundamental que, ao se programar para uma viagem, pesquise, consulte todos os seus direitos e obrigações. Mais do que se ater a um roteiro de visitas, deve ter conhecimento de todos os riscos e de todas as obrigações que o esperam no destino escolhido.

Culturalmente, o brasileiro não contrata seguro viagem. As pessoas fazem todo o planejamento, roteiro da viagem, bagagem, transporte, mas negligencia os cuidados com relação a si próprio. Pensar na saúde e na segurança são fatores fundamentais. Um mal-estar, o desvio de bagagem, um acidente pode transformar a viagem dos sonhos em pesadelo. Correa (2010) compara a assistência viagem a uma partida de futebol:

Durante uma partida de futebol observamos que o time se mobiliza com um propósito final: o GOL – este é o grande momento da partida. Quem é apaixonado por futebol pode muito bem compreender a profundidade deste rico e único momento, e os que têm o hábito de acompanhar as partidas sabem perfeitamente que uma EQUIPE não conseguirá chegar ao seu objetivo se porventura não ocorrer uma ASSISTÊNCIA perfeita, um passe sob medida, uma jogada inesperada ou um drible seguido de um passe num curto espaço do campo. No futebol, esta assistência é de vital importância para o resultado de uma partida, não será diferente em uma viagem de férias ou negócios. (CORREA, 2010, p. 54)

O Brasil vive um período significativo em que surgem infinitas oportunidades nas mais variadas áreas da economia, o que proporciona considerável crescimento nas viagens nacionais e internacionais. Em contrapartida, os números relacionados à saúde são alarmantes. Ainda na mesma matéria, Correa fornece alguns dados de vários países que retratam como está a saúde mundial.

Os Estados Unidos gastam mais em saúde per capita que qualquer outro país da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD). Em Ontário, a província mais povoada do Canadá, a previsão é a de que a saúde venha representar 50% das despesas governamentais em 2011 e 100% em 2026.

Na China, 39% da população rural e 36% da população urbana não pode pagar um tratamento médico profissional. O país não tem cobertura médica universal e todas as consultas são pagas, cerca de 500 milhões de chineses nunca foram atendidos. Qualquer consulta em hospital público na China é cobrada. Em média, 1,3 bilhão de chineses não sabe o que é uma consulta médica por não ter dinheiro. (CORREA, 2010, p. 54-55)

Com base nesses dados, não há como não se preocupar. Deve-se levar em consideração no caso da China, o uso da medicina alternativa, no entanto, é alarmante a dificuldade para utilizar serviços médicos. Portanto, é fundamental conscientizar o viajante da necessidade de contratar um seguro viagem. Se os países não têm recursos sequer de atender seus moradores, como atender o estrangeiro?

3.2 A saúde pública e o atendimento ao viajante

É muito importante lembrar que os países europeus possuem saúde pública, contudo, apenas para seus habitantes. Se o turista, ou o estrangeiro de forma geral, necessitar de cuidados médicos, deverá pagar por esses serviços, seja em clínicas, consultórios ou hospitais. Ainda que haja um acidente em via pública, o socorro será prestado pelo sistema de resgate público, mas todo o atendimento será pago pelo viajante.

Porém, o fato de contratar seguro e assistência viagem não dispensa o viajante de suas responsabilidades. Por tratar-se de um serviço contratual, existe um clausulado que deve ser respeitado, com eventos cobertos e excluídos. Cabe ao viajante ler as condições gerais do contrato para saber que coberturas ele possui.

A Espanha está muito preocupada com uma brincadeira conhecida como *balconing* tem atraído centenas de adeptos na Espanha, mas preocupa autoridades por ser uma aventura arriscada: deixou seis mortos no verão passado e 44 vítimas graves ao longo de 2010. O termo *balconing* vem de "pular do balcão", como os espanhóis denominam as sacadas, em direção a uma piscina ou a outra varanda. Esses praticantes são formados por turistas alemães e ingleses, na faixa etária de 18 a 25 anos. Normalmente estão sob o efeito de álcool ou drogas, ou ambos e tentam passar de uma varanda para a outra até chegar à piscina sem se preocuparem com a altura¹¹.

Na situação que preocupa a Espanha, não está previsto atendimento na assistência viagem, tampouco no seguro, nos casos de óbito ou invalidez permanente, pois é cláusula excludente acidentes, doenças ou estados patológicos produzidos por ingestão intencional de psicotrópicos, alucinógenos, álcool e/ou qualquer outra droga de características similares não prescritas por médico indicado pela assistência contratada.

Todas as pessoas estão sujeitas a imprevistos. Estar longe de sua cidade ou país, distante de parentes e amigos coloca qualquer um em uma situação ainda mais desfavorável. Algumas vezes, a barreira imposta pelo idioma também deve ser considerada.

Na presente pesquisa, foram realizadas entrevistas com profissionais de seguro e assistência viagem. Trata-se de profissionais que se encontram em cargos diferentes, porém, todos relacionados ao atendimento ao viajante. São estes os profissionais: Uma supervisora do departamento de operações de uma empresa de assistência em viagem, um consultor comercial de uma seguradora que atua diretamente com as operadoras de turismo e uma

¹¹<<http://noticias.uol.com.br/bbc/2011/06/03/acidentes-causados-por-saltos-de-sacadas-a-piscinas-de-hotel-preocupam-espanha.jhtm>> acesso em 14 de jun. de 2011

coordenadora da central de atendimento de uma empresa de assistência ao viajante. São, portanto, profissionais com atuações distintas, mas todas voltadas para o atendimento ao viajante. Essa pesquisa não enfoca o viajante. Ele não será analisado nem entrevistado. O que se busca é mostrar a hospitalidade genuína transbordando da hospitalidade comercial apenas por parte dos profissionais envolvidos no seguro viagem.

3.3 Riscos cobertos pelo seguro viagem

Para uma melhor compreensão, é conveniente definir a diferença entre assistência e seguro viagem. O seguro viagem está relacionado a todas as coberturas que preveem reembolso. Ou seja, o viajante paga o serviço prestado a ele, como um atendimento médico, por exemplo, ou um remédio, e solicita o reembolso quando retorna ao seu país. O seguro viagem também estará presente para pagamentos de indenizações de seguro de vida. Na ocorrência de uma fatalidade, todo o serviço prestado no país em que se encontra o viajante, como documentos com o consulado, embalsamento do corpo, acompanhante, traslado, serão pagos diretamente pela assistência viagem.

Se um viajante sofre algum problema de saúde no local e necessita de um atendimento médico, ele mesmo fará o contato com a central de atendimento. A central de atendimento solicita o apoio da filial do local em que o solicitante se encontra, ou o local mais próximo. Será essa filial que entrará em contato com o hospital mais próximo e retornará informando ao viajante para onde este deve dirigir-se. Caso ele não tenha condições físicas de ir ao hospital, será solicitado um médico para dar os primeiros atendimentos no local em que se encontra, para depois, se necessário, levá-lo ao hospital. Essa filial faz todo o contato com o hospital, informa para que tipo de atendimento o paciente tem cobertura através do contrato da assistência viagem.

Na circunstância acima, como toda a tratativa foi realizada entre a assistência e o hospital, não haverá reembolso, pois o viajante não pagará pelo atendimento, desde que este esteja previsto no contrato.

Em outra situação em que o viajante venha sofrer um acidente e ficar impossibilitado de informar às autoridades públicas que possui uma assistência viagem, quando ele sair do hospital, deverá arcar com as contas deste. Imediatamente, deve entrar em contato com a central de atendimento para informar-se dos documentos necessários para o reembolso de suas despesas. A assistência só pode ocorrer quando há uma prévia aprovação da central de atendimento. Assim, todas as vezes que o viajante utilizar-se de um serviço, ainda que previsto em seu contrato, sem autorização da central de atendimento, deverá arcar com os custos.

Correa, presidente da Travel Ace, explica a diferença entre assistência e seguro de uma forma bem simples e clara. “A principal diferença é que o seguro funciona com reembolso e a assistência com rede conveniada ou própria para a prestação de serviços médicos”. (Fuchs, 2010, p. 18)

Em 2010, o vulcão na geleira de Eyjafjallajökull, localizado na Islândia, manifestou-se após dois séculos de inatividade. Houve uma série de erupções, o que causou o fechamento do espaço aéreo de aproximadamente 20 países. Conseqüentemente, milhões de voos foram cancelados, o que causou prejuízos às companhias aéreas estimadas em, de acordo com Fuchs (2010), US\$ 200 milhões por dia.

Em sua matéria, Fuchs afirma ainda que as pessoas ficaram praticamente um mês impossibilitadas de seguir ou retornar aos seus destinos. Para ela, prejuízos incalculáveis foram amenizados pelo seguro ou assistência viagem.

É de conhecimento do universo securitário que, contratualmente, nos casos de força maior, fortuitos e acidentes naturais, não há cobertura. Para o caso do vulcão, por ser um acidente da natureza, contratualmente, não é prevista nenhuma cobertura. Atrasos de voos são reembolsados apenas quando estes ocorrem por responsabilidade da companhia aérea, o que não procedeu nessa ocasião.

Ao entrevistar profissionais de assistência e seguro viagem, as informações foram divergentes, ou seja, as decisões não foram semelhantes. Para uma empresa, os viajantes tiveram seus contratos encerrados no prazo previsto no *voucher*. Os demais dias de estadia e todos os custos ficaram por conta de cada um. Para a outra empresa, embora o contrato não preveja essa cobertura, houve uma preocupação em entrar em contato com todas as operadoras de turismo cadastradas para que as elas sugerissem aos seus viajantes uma prorrogação de prazo de seus *vouchers*. Não foi possível o contato com todos os viajantes, mas uma grande parte deles pode contar com esse benefício.

É fundamental compreender que o seguro ou assistência não é um visto de entrada nos países europeus. No entanto, ele pode ou não ser exigido na imigração. Uma vez exigido, o turista que não apresentá-lo não poderá ingressar no país.

O consultor comercial de uma das seguradoras que atua no setor de seguro viagem, em sua entrevista informou que o maior entrave em contratar seguro viagem não se limita ao próprio viajante, que acredita ser um custo desnecessário. Para ele, as operadoras de turismo não se preocupam em informar a necessidade e as vantagens de um seguro. Muitas vezes, o turista que está adquirindo uma viagem informa que a operadora de seu cartão de crédito

oferece uma assistência no exterior. No entanto, raríssimas vezes serão condizentes com as exigências do país ou países a serem visitados.

Além dos imprevistos emergenciais com a saúde, afinal, temperos, condimentos, tudo pode causar um desconforto no organismo, é importante pensar nos acidentes que podem ocorrer como a queda na prática amadora de esqui, um atropelamento, entre tantas ocorrências indesejadas em uma viagem, as quais, ainda assim, podem acontecer.

Para tanto, é importante conhecer todas as coberturas oferecidas para a assistência e o seguro viagem. Algumas empresas divergem em suas ofertas; além disso, vários planos são disponibilizados para que o viajante possa adquirir o mais cabível para a sua necessidade. As coberturas básicas e adicionais com explicações detalhadas se encontram, na íntegra, no anexo I.

Além das coberturas convencionais como assistência médica, extravio de bagagem, traslado de corpo, algumas seguradoras oferecem coberturas diferenciadas como assistência financeira, fisioterapia, esportes de risco. Entretanto, todas essas coberturas referem-se apenas a eventos que ocorram no decorrer da estadia. Eventos preexistentes não serão atendidos pela assistência.

As empresas oferecem, também, planos corporativos para executivos que constantemente viajam a negócios. É possível fazer um seguro anual fornecendo o nome de todos os executivos que realizam as viagens. Portanto, não se faz necessário contratar um seguro a cada viagem, proporcionando conforto e segurança. Há ainda o seguro para estudante que permanece um prazo superior a 90 dias, que é o prazo máximo para um turista. Para o estudante, a contratação será anual.

Capítulo 4 Hospitalidade e seguro

Como dito anteriormente, as empresas que atuam com seguro viagem têm normas e procedimentos distintos. A base de todo o atendimento é apoiado no contrato. Se não há um contrato, não há a possibilidade de imposição de limites, a seguradora será obrigada a proceder todo tipo de atendimento ou reembolso solicitado, pois não terá o amparo da lei de forma contratual, o que causaria enormes prejuízos.

Na presente pesquisa, por ter como fundamento principal analisar se a hospitalidade genuína transborda da hospitalidade comercial nos seguros contratados em viagem, foram realizadas entrevistas com profissionais envolvidos na assistência e seguro viagem. Aqui, não será analisada a hospitalidade do ponto de vista do contratado, o viajante. Tal análise renderia mais uma pesquisa, não menos interessante; entretanto, não ocorrerá neste momento.

Alguns trechos das entrevistas serão transcritos para que se possa analisar a hospitalidade genuína ou encenada em cada empresa envolvida no seguro viagem. Será possível verificar que, embora os contratos sejam semelhantes e com a mesma essência, o comportamental difere completamente. Ao final do trabalho, no anexo II, encontram-se todas as entrevistas, na íntegra, exatamente da forma como foi relatada pelos entrevistados.

A pedido dos entrevistados, seus nomes e o nome das empresas foram mantidos em sigilo, portanto, serão denominados empresas A, B, C e D e agentes A1, A2, B, C e D. Desta forma, serão consideradas Empresa A: a operadora de seguro viagem representada por duas colaboradoras em momentos distintos; a Supervisora do Departamento de Operações e Representante do Departamento de Vendas, a primeira, agente A1, atuante com os profissionais da Assistência das seguradoras as quais mantém parcerias e a segunda, agente A2, atuante junto às operadoras e agentes de viagem; Empresa B: a seguradora que atua com o ramo de seguro viagem, representada pelo consultor comercial, Empresa C: a assistência em viagem, pertencente ao mesmo grupo da Empresa B, representada pela coordenadora da central de atendimento e Empresa D: empresa de assistência viagem, pertencente ao grupo de uma seguradora, representada pelo supervisor de negócios. As Empresas A, B e D atuam diretamente com as Operadoras de Turismo que oferecem o seguro viagem juntamente com os demais serviços como passagem, hotel e roteiros.

4.1 Relato dos entrevistados

Ao perguntar sobre quando o viajante entrará em contato com a assistência, todas afirmaram que a maioria entra em contato apenas na ocasião de um evento com cobertura prevista pela assistência. No entanto a Agente A1 acrescentou que, quando o viajante recebe o

voucher e tem dúvidas, há uma funcionária que fornece todas as informações, não havendo assim, a necessidade de um contato prévio com a assistência. O Agente B informou que a maior dificuldade encontra-se na operadora de turismo que não tem conhecimento e interesse em conhecer os procedimentos da assistência, por mais que a seguradora se empenhe em treiná-los e capacitá-los para tanto. Portanto, para essa empresa, a B, alguns viajantes que são mais precavidos entram em contato com a Empresa C, que faz parte do grupo, assim que estão com o *voucher* em mãos.

Para todas as empresas, o atendimento ao viajante será em português, independentemente do país em que este se encontrar. Caso o viajante tenha dificuldade de se comunicar com o médico, ele informa a central de atendimento, que fará um contato com o hospital, fará a intermediação com o médico para explicar os sintomas, mas solicitará sempre para que leve consigo, ao hospital, uma pessoa que fale o idioma local para manter contato com médico, atendente, enfermeira e os demais profissionais do local.

Ao questionar sobre a compra de remédios, foi perguntado se o paciente deve adquirir os remédios e solicitar o reembolso, ou se a assistência fará o pagamento diretamente à farmácia. A Agente A1 informou ter convênio com algumas farmácias no exterior, nesses casos, o viajante não precisa pagar e solicitar reembolso, mas são poucos os conveniados; portanto, na maioria das vezes, o viajante solicita o comprovante de pagamento e, quando retorna ao país, solicita reembolso. Os Agentes C e D informaram que todos os medicamentos são pagos pelo viajante e reembolsados no retorno ao país.

Quanto ao uso de remédios contínuos, não há reembolso, isto ocorre apenas para os remédios prescritos pelo médico que fez o atendimento emergencial, para a cura daquele mal. Se, na mesma prescrição constarem remédios de uso contínuo, que o viajante deveria ter levado em sua viagem, para esses, não haverá reembolso. Portanto, o viajante deve ter ciência da necessidade de levar em sua bagagem uma provisão de remédios, de uso contínuo, suficiente para o seu período de viagem. Para estudantes que ficarão por um período superior a 90 dias, deve levar consigo receituário de seu médico e, se necessário, declarações da necessidade de uso daquele medicamento, pois as consultas para doenças preexistentes não possuem cobertura pelo seguro viagem.

Ao adquirir um seguro viagem, o viajante informará a cidade que visitará e o período de permanência. Poderá optar ainda, como já explanado, por um plano corporativo ou de estudante. Por tratar-se de um serviço contratual, surge a dúvida em relação ao deslocamento desse viajante para outras cidades ou países e sua assistência. Por exemplo, um viajante está em viagem de negócios, contratou um seguro viagem por 15 dias e informou que estará na

cidade de Milão. Um amigo seu, sabendo que ele está na Europa, o convida para visitá-lo em Paris e a passar um fim de semana no qual eles farão uma viagem pelas cidades da França. Se eventualmente esse viajante sofrer um mal súbito por questão alimentar ou qualquer outro tipo de evento coberto pelo seguro viagem, poderá desfrutar a assistência?

Para todas as empresas, não haverá nenhum problema, se o *voucher* estiver dentro de sua validade, poderá ser atendido. Contudo, se a cidade em que se encontrar não houver atendimento médico por credenciados, o viajante deverá arcar com as despesas médicas e solicitar reembolso. É fundamental lembrar que todos esses procedimentos devem ser orientados pela assistência viagem. Em algumas circunstâncias, há a possibilidade da assistência fazer negociação direta com o hospital sem que o viajante necessite desembolsar nada. No entanto, por tratar-se de um serviço contratual, alguns cuidados devem ser tomados. Se o viajante contratou uma assistência apenas para os países do Mercosul, não terá cobertura se decidir visitar a Europa, por exemplo. Também não terá cobertura assistencial dentro de seu país, apenas no exterior. Algumas seguradoras celebram contratos no território nacional, mas, seu local de residência nunca estará contemplado na assistência ou seguro viagem. Normalmente, há um mínimo de distância de 100 Km em relação ao local de residência. Por exemplo, uma operadora de turismo fecha um pacote para um grupo de estudantes da cidade de São Paulo, para um dia na cidade de Campos do Jordão que dista 173 Km da capital. É possível fazer um seguro viagem para o grupo. Proporciona segurança para quem viaja, para quem fica e também para os próprios agentes.

Outro fator a se considerar nas modalidades de contratos do seguro viagem se refere ao seguro viagem marítimo. O turista deve ter ciência que, embora possua um seguro viagem que o ampara no interior deste meio de hospedagem, qualquer atendimento médico dentro do navio deverá ser pago pelo viajante e posteriormente reembolsado pela assistência. Não há, nesse momento, a obrigatoriedade do contato anterior ao atendimento, levando-se em consideração que, em alto mar, não há como manter contato telefônico com a assistência. No próximo porto de parada, o viajante poderá se necessário, buscar um atendimento médico, em terra. Nessa circunstância, o viajante deve entrar em contato com a assistência para procurar um hospital da rede credenciada. Quando tudo corre bem na viagem, a satisfação do cliente retorna em novas viagens e indicação de novos clientes ao agente. Contudo, se a viagem não transcorrer de acordo com as expectativas, fatalmente, o viajante atribuirá a falha ao agente. É essa a consciência que o agente ou operador deve ter.

A maior resistência para a venda do seguro viagem está na operadora ou agente de turismo. Cabe a ela conscientizar o viajante que esse serviço é de fundamental importância

para minimizar custos e imprevistos prováveis em uma viagem. Muitos agentes não oferecem o seguro por acreditar que onera muito o custo final do pacote, entretanto, esse serviço significa 5% do valor total do pacote. Há que se considerar que hoje, com todas as facilidades de financiamento, as classes sociais D e E estão fazendo viagens nacionais e internacionais e são iniciantes no setor turístico, portanto, desconhecem por completo, as regras de conduta e atendimento médico, principalmente no exterior. Cabe então, ao agente, amenizar uma provável despesa oferecendo um seguro viagem adequado ao pacote que está oferecendo. Outro grave problema são os países em que o seguro viagem é condição *sine qua non*, para ingressar e permanecer no país, ainda que em viagem de turismo. Por exemplo, o espaço *Schengen* em seus países que fazem parte do acordo, Cuba e Austrália, este último para estudantes em intercâmbio.

Uma matéria eletrônica dá conhecimento que no primeiro trimestre de 2011, houve um aumento de 55% de brasileiros viajando para Portugal. As receitas geradas pelas visitas de turistas brasileiros estão com um aumento médio de 76,1% o que equivale a 5,3% das receitas portuguesas de turismo internacional. Em 2010, 585,4 mil turistas brasileiros deixaram no país, um valor aproximado de 194,7 milhões de euros¹². Essa matéria ratifica as afirmativas dos entrevistados em relação ao grande número de brasileiros das mais variadas classes sociais que estão viajando cada vez mais para o exterior. As motivações são as mais variadas: turismo e lazer, estudos, congressos, religiosidade, prática de esportes, entre outros. Para todos os motivos, há um seguro adequado. Uma matéria do Jornal a tarde, da Bahia afirma que de janeiro a novembro de 2010, os prêmios de seguro turístico chegaram a R\$ 31,379 milhões, o que representou uma alta de 131,2% frente aos R\$ 13,573 milhões de igual período do ano anterior. Em 2009 como um todo, o montante chegou a R\$ 15,423 milhões¹³. Tal aumento evidencia a conscientização dos brasileiros no que diz respeito à prevenção em caso de acidentes indesejados.

4.2 Riscos excludentes do seguro viagem

Se a cidade, na condição de anfitriã, acolhe de forma inospitaleira seus hóspedes quando se deparam com circunstâncias indesejadas como um acidente, uma intoxicação por ingestão de alimento ou até mesmo uma epidemia, cabe também, ao hóspede conhecer as condições gerais do seguro viagem, para não ser surpreendido com uma segunda cena inóspita. De acordo com os entrevistados, a maioria das recusas em atendimento ao viajante

¹² <http://blog.opovo.com.br/portugalsempassaporte/brasileiros-viajam-cada-vez-mais-a-portugal-aumento-de-55/> acesso em 19 de jun. de 2011

¹³ http://www.skweb.com.br/lermais_materias.php?cd_materias=79662 acesso em 19 de jun. de 2011

acontece com jovens que vão estudar no exterior. Normalmente, o seguro viagem é contratado pelos pais, simplesmente para cumprirem com as exigências do país que estará recebendo o estudante. A operadora que promove a viagem, por sua vez, se limita a oferecer o plano básico e não alerta o responsável que as condições gerais do seguro devem ser lidas e esclarecidas, além de que, o não cumprimento das cláusulas implica em negativa de assistência.

A Agente A2 citou o exemplo de uma estudante que foi fazer intercâmbio cultural na Irlanda. O país oferece um seguro governamental, no entanto com coberturas mínimas. A garota sentia dores no peito e nas costas. Ao acionar a assistência contratada, foi informada que não havia pagamento para realizar os exames que pudesse diagnosticar o motivo das dores. A mãe entrou em contato com a empresa para contratar uma assistência e assim, a estudante realizar os exames. No entanto, não pode ser contratado, pois já havia um diagnóstico de dor, portanto, uma doença preexistente. O mesmo pode ocorrer com os seguros oferecidos no cartão de crédito. Alguns só podem ser contratados mediante compra das passagens por estes. Ainda que seja possível contratá-lo, é fundamental saber se o seguro viagem ofertado condiz com as necessidades do viajante e se obedece às normas do país de destino.

Cuba, que também exige a contratação de seguro viagem, contrata em Havana, através da seguradora estatal local o seguro para quem não o fez em seu país de origem, mas é preciso atentar para as coberturas. Alguns turistas acreditam mais conveniente a contratação em Havana, por ser menos oneroso. No entanto, as coberturas básicas equivalem a 10 mil pesos conversíveis (US\$ 10.800) para atendimento médico e viagens emergenciais de retorno. É necessário avaliar as reais necessidades do viajante, se ele pretende visitar apenas o país, antes de pensar apenas na economia que terá.

Alguns cuidados também devem ser cuidados em relação às epidemias que por vezes, assolam uma determinada região. No mês de junho de 2011, os aeroportos do Brasil adotaram a medida de emitir alarme sonoro sobre a vacinação para prevenção do sarampo. Tal decisão deveu-se ao fato de haver um surto da doença nos países europeus. Por se tratar de um surto e não uma epidemia ou pandemia, o seguro viagem prevê atendimento normal, de acordo com a Agente A2. Mas, caso a doença se torne uma epidemia, a responsabilidade de tratamento passa a ser do país que a epidemia está instalada.

Toda situação que fuja do controle individual como um acidente pessoal e torne-se uma catástrofe, como acidentes naturais, dentre eles, tsunami, terremoto, maremoto, vulcão, não há cobertura no seguro viagem. A responsabilidade é governamental. Atraso nos voos,

impossibilidade de retorno ao local de residência não podem ser assistidos pelo seguro viagem. Portos e aeroportos também não podem se responsabilizar pelos atrasos ou impossibilidade de transportes.

No dia 04 de junho de 2011, um sábado, o vulcão chileno Puyehue, entrou em erupção. Na segunda-feira, os voos de chegada e partida à Buenos Aires, foram comprometidos. No Brasil, as companhias aéreas cancelaram os vôos com destino às capitais da Argentina e Uruguai. A Agente A2 recebeu um telefonema de um executivo informando que estava se dirigindo ao aeroporto com destino à Argentina. Ele foi alertado que seu seguro viagem não previa assistência para atraso de voo e todas as consequências que pudessem ocasionar. Ele afirmou estar ciente, mas que estava disposto a correr todos os riscos. No caso deste viajante, por ser um executivo, seu seguro viagem é contratado anualmente, o que lhe dá flexibilidade de viajar pelo período de 365 dias por todos os continentes. No entanto, ele não pode ultrapassar o prazo de 90 dias consecutivos em uma única localidade. Para os contratados que tiveram o *voucher* emitido em um determinado período, e tiveram suas viagens adiadas em devido ao vulcão, é necessário cancelar o *voucher* e emitir com as novas datas. Embora a seguradora não se responsabilize pelos atrasos, é possível emitir um novo *voucher* com um novo prazo, para que, o viajante possa utilizar do seguro para qualquer evento coberto.

4.3 A hospitalidade genuína no seguro viagem

A pergunta de maior relevância para a pesquisa foi se em algum momento o atendente deixa de lado o profissional, passando para o pessoal. Nessa pergunta, estava implícita a questão da hospitalidade genuína transbordando da hospitalidade comercial ou encenada, abordada por Gotman (2008).

Para a Agente A1, o atendente não pode, em nenhuma circunstância, atender de forma mais humanizada. Ele sempre seguirá o roteiro predeterminado, bem como as coberturas e os prazos especificados no *voucher*. Qualquer exceção que ele conceder deverá arcar com os custos com seus próprios recursos financeiros. Sabendo desse procedimento, fazem um atendimento mecanizado, sem abrir nenhum precedente. Entretanto, a empresa se esmera em oferecer aos operadores e agentes de viagem, um programa de treinamento para que estes conheçam todos os produtos de forma a oferecer o mais adequado para o viajante, uma vez que, muitos atendimentos negados poderiam ser evitados se fosse ofertado o produto de acordo com as reais necessidades de quem está adquirindo.

Em algumas situações, esta empresa intercede por tratar-se de um cliente de alta representatividade, mas a operadora solicita um atendimento diferenciado, sem poder

interferir na negociação final: quem toma a decisão é a seguradora. Toda preocupação da empresa deve-se ao fato de não ser ela a seguradora que indeniza ou dá atendimento assistencial ao viajante. Também de forma diferente os Agentes B e C que pertencem ao mesmo grupo segurador, a empresa é tão somente, uma parceira das seguradoras. Portanto, não são detentoras da decisão final da seguradora, podem apenas intervir a favor do viajante, por entender ser um caso especial ou até mesmo por um interesse comercial. Por esses motivos, há a preocupação constante em capacitar funcionários, agentes e operadoras de turismo. Os agentes entrevistados mostraram completo domínio dos produtos oferecidos, os serviços são rápidos e eficientes, não ficando o agente de viagem sem resposta às dúvidas.

Para os Agentes B e C, que atuam em conjunto, ambos sinalizaram, de imediato, a possibilidade de um atendimento mais humanizado e personalizado, de acordo com a situação. O Agente D afirmou que sua maior preocupação é oferecer valor ao cliente buscando credibilidade e sustentabilidade, portanto, há um tratamento humanizado, dando suporte ao viajante, ainda que não seja um risco coberto. A Empresa não arcará com os custos, mas dará amparo ao viajante para que ele possa ser atendido mesmo em caso de doenças pré-existentes.

O Agente D afirmou que estudos (não disse quais, por mais que lhe fossem solicitados) comprovam que as doenças surgem quando a pessoa relaxa e viaja para descanso. Enquanto a rotina é intensa, o corpo tem um tipo de reação, no entanto, quando há uma parada, o corpo reage de forma a cobrar um cuidado especial. Como se pudesse falar: - Estou aqui, pensa um pouco em mim. Por esse motivo, algumas vezes, as pessoas planejam uma viagem, se deslocam para outros lugares em busca de descanso e se deparam com uma doença, que já estava alojada, mas não havia se manifestado.

O Agente B narrou a história de um casal, acompanhado de uma filha pequena, que foi em viagem de férias para a Itália. Ao atravessar uma rua, o viajante foi atropelado. Sua esposa e filha não haviam alcançado a rua ainda, por isso, só ele foi atropelado. O atropelamento foi fatal, ou seja, levou ao óbito do turista. A esposa, desesperada, entrou em contato com a central de atendimento. O emocional da esposa está completamente abalado, o que é completamente compreensível, afinal, o casal sai em viagem de férias com sua filha pequena, e o marido retorna morto. A família em um país estranho, longe de familiares, uma criança pequena que, juntamente com ela, assistiu à morte do pai. Certamente, ela necessita muito mais que uma assistência viagem, ela precisa de apoio, amparo. O atendente escutará essa pessoa com mais calma, fará todo o possível para ampará-la nesse momento tão difícil.

Enquanto todos os documentos para o traslado do corpo, embalsamento e toda a burocracia necessária não estiver concluída, o atendente estará se dedicando a esse processo.

Como dito anteriormente, o Agente B é um consultor comercial, portanto, seu contato usual é com as operadoras de turismo e também com corretores que atuam nesse segmento. Ele será acionado por seus contatos apenas em casos extremos em que a assistência não supriu às necessidades do viajante. Todavia, a Agente C, atuante no setor há dez anos, outrora atendente da central de atendimento e atualmente coordenadora da central de atendimento, tem um convívio permanente com tais situações. A partir daqui, serão focadas apenas as experiências vividas por ela e seus funcionários.

Ao ser questionada sobre a impessoalidade ou não do atendente, a coordenadora respondeu de imediato que não há como não se envolver. Afirmou que nesses dez anos de trabalho pôde assistir às mais variadas reações dos atendentes. Uma das coberturas previstas na assistência é o funeral. Embora possa parecer improvável, isto ocorre com muita frequência. Tem-se a impressão de que o imaginário de viagem como momentos apenas de alegria, descontração, mas isso não é uma verdade absoluta. Casos de morte ou internação hospitalar não se limitam a um único atendimento, e o atendente, por ter conhecimento do processo, dá continuidade aos procedimentos, acompanhando todo o desenvolvimento do serviço.

Relatando com mais vagar o episódio do início desta dissertação, ela conta que um dos casos em que a atendente mais se envolveu emocionalmente foi o daquele viajante que estava nos Estados Unidos e ligou para a central de atendimento informando que estava com fortes dores no peito. Em poucos minutos de atendimento, ele se calou, não respondia mais. A atendente solicitou sua ajuda e ambas chamavam pelo nome dele, sem resposta. De imediato, ligaram para a recepção do hotel, solicitando ao funcionário que fosse até o quarto do hóspede. O rapaz foi enfático ao afirmar que não poderia, de forma alguma, incomodar o hóspede. Depois de muita insistência, o rapaz foi ao quarto e encontrou o hóspede morto.

Esse procedimento ocorreu apenas quando, sentindo-se incapaz de resolver o problema, reportou-se aflitivamente à coordenadora, pois uma ligação para os Estados Unidos gera um custo alto e todo custo deve ser justificado. Quando a atendente soube do óbito do viajante, chorou muito, entrou em desespero, sentiu-se impotente. De imediato, foi afastada do atendimento para acalmar-se um pouco, tomar um copo de água. Em seguida, ao recompor-se, fez questão de tomar todas as providências necessárias, avisar a família, providenciar toda a documentação para liberação do corpo, embalsamento, traslado até o Brasil, tudo enfim. O trâmite de um traslado de corpo leva por volta de dez dias, devido à

documentação. Ela fez tudo durante esses dez dias: contactou o consulado, falou com a esposa, com o filho do viajante. Houve um envolvimento emocional muito grande.

Embora o atendente tenha a possibilidade de tentar resolver algumas situações que não sejam contratuais, ele não pode se envolver com o viajante ou a família de modo tão íntimo. Não importa a idade do viajante, ele será sempre tratado como senhor; todo atendente tem seu tempo medido para cada ligação, por isso, não pode conversar demais. Outro problema comum é a utilização de gíria, o atendente não pode, em momento algum, utilizar gíria quando está em atendimento.

Em outra situação em que houve o envolvimento pessoal da atendente, duas irmãs que foram a passeio para a Itália tomaram vinho e foram dormir. Quando uma delas acordou, viu que sua irmã estava morta na outra cama. Eram duas jovens. A que morreu estava com 24 anos e aparentemente saudável. A moça entrou em pânico, ligou para a assistência e pediu ajuda. Ela não sabia como dar a notícia à família, que estava no Brasil: pediu auxílio à atendente. Após autorização, foi feita uma videoconferência para que a notícia fosse dada aos familiares. São custos não previstos no contrato, mas que são realizados da mesma forma.

Muitos custos não constam no contrato, mas a empresa, visando a um bom atendimento, arca com eles. Em alguns casos, o viajante precisa retornar ao hospital e locomover-se de táxi. Contratualmente, não teria esse direito, mas a empresa fornece o serviço. No entanto, é necessário analisar cada caso individualmente. Por isso, o atendente não pode autorizar serviços extracontratuais de imediato. Todo serviço excludente deve ser anotado pelo atendente, com todos os detalhes e encaminhados à supervisão ou coordenação. Após minuciosa análise, será concedida ou não uma autorização. Tal cuidado deve-se ao fato de muitas pessoas acreditarem que podem fazer um tratamento de saúde através do seguro viagem, o que não procede. Seguro viagem é para atendimentos emergenciais.

A coordenadora explicou também como é o procedimento para traslado de corpo, uma vez que as duas situações anteriores envolveram óbito em outros países. Considerando-se que o período médio para a chegada do corpo em seu país de origem, é de dez dias, há a necessidade de embalsamar o corpo e todas as vísceras que serão embaladas e recolocadas no corpo. O médico legista determina a quantidade de química a ser injetada no corpo para que não entre em decomposição antes da chegada ao destino. Após o embalsamento, para que não haja secreção de líquido, o caixão é envolvido em um papelão impermeável e a urna é fechada. Depois de fechada a urna, ela é embalada com zinco, norma da ANVISA, em seguida ao zinco, é embalada em uma caixa de madeira, que irá no compartimento de bagagem.

Fica a critério do piloto se vai informar, ou não, que há um corpo embarcando naquela aeronave. Se algum passageiro discordar por qualquer motivo, o corpo deverá ser retirado e aguardar uma nova aeronave. Na maioria das vezes, a família faz questão de viajar junto com o corpo. Quando o tempo não está bom, por medida de segurança, há a retirada de bagagem para que o voo seja realizado em segurança. Se a família estiver em uma dessas aeronaves, o corpo não irá junto, devido ao excesso de peso. Nessas circunstâncias, já são retiradas parte da bagagem; portanto, não há como embarcar o corpo. Já houve casos em que a família estava no aeroporto aguardando a chegada do corpo em um determinado horário, mas por um desses problemas, não chegou na hora prevista.

Ela narra ainda que, em outra situação, uma família estava em férias. A mulher teve uma doença misteriosa no sangue e morreu. A família queria que o corpo estivesse no mesmo avião. A empresa conseguiu. Em uma escala, a Polícia Federal não viu os documentos que estavam dentro da segunda caixa e reteve o corpo. Quando a família, marido e filho chegaram ao destino, a família inteira estava no aeroporto, e o corpo não desembarcava. A própria assistência não foi informada do ocorrido. Quando notificada, sequer sabia como iniciar a busca. Após verificar as conexões que o avião fizera, conseguiu chegar ao aeroporto em que o corpo se encontrava. Foi necessário enviar um despachante para liberar o corpo. Todas essas despesas adicionais foram custeadas pela assistência.

Analisando todas as despesas de uma assistência conforme a acima narrada é fácil avaliar que o custo final de um seguro viagem é insignificante frente aos benefícios que ele proporciona. Não há como excluir a dor dos familiares, a emoção dos acompanhantes, mas a certeza do atendimento de qualidade minimiza tais sentimentos. No entanto, independente da consequência de um ato excludente das cláusulas do contrato do seguro viagem, todo o processo também estará sem cobertura. Por exemplo, uma tentativa de suicídio que tenha sido comprovada ou o suicídio de fato, não dá direito à assistência, devendo ser custeado pelo viajante ou seus familiares, por se tratar de um risco excludente. Por isso, a necessidade de ter conhecimento das cláusulas do contrato.

A Agente A2 frisou a importância de deixar todos os trâmites sob a responsabilidade da assistência, após a solicitação da mesma. Por mais que o viajante, acompanhante ou familiar tenha a única intenção de colaborar, a assistência possui os canais diretos com consulado, hospitais, médicos, companhias aéreas, portos e aeroportos. A intervenção, portanto, dificulta toda a negociação.

Após alguns dias da entrevista com a Agente C, esta apresentou outra situação em que uma senhora de 77 anos foi à Itália com sua filha, para visitar seus primos. Ao chegar lá,

apresentou um quadro de febre e dores cervicais. A filha acionou a assistência 24 horas e, após exames no hospital, foi diagnosticado um câncer no pescoço com metástase no pulmão e tireóide. Não havendo nada a fazer, o médico autorizou seu retorno ao Brasil. Mas, com alguns cuidados especiais, como por exemplo, um cilindro de oxigênio. As companhias aéreas se recusavam a aceitar a passageira, por risco de explosão do equipamento. Após várias tentativas por parte da empresa, conseguiram um vôo que a aceitasse. O médico preveniu a filha da segurada de todos os riscos que a mãe corria no percurso. A segurada conseguiu chegar ao Brasil com vida, vindo falecer alguns dias depois, mas junto aos familiares.

Nesta ocorrência, a empresa tomou várias medidas que não estavam previstas nas cláusulas contratuais. Por mais de uma vez, foram realizadas conferências para que os familiares pudessem conversar com sua filha e assim, terem notícias da segurada e de seu quadro de saúde. São custos altos, por se tratar de tarifas telefônicas internacionais. Uma conferência ocorreu quando ela estava internada na Itália aguardando autorização para retornar para São Paulo e a segunda, em Portugal, quando o vôo que elas estavam fez uma conexão. Toda assistência foi custeada pela empresa porque foi constatado que o câncer não era de conhecimento da viajante, tampouco de seus familiares. Na circunstância da viajante ser portadora de tal doença, comprovada através de exames realizados antes da viagem, esta não teria nenhuma assistência, desde a internação, aos exames e retorno ao Brasil.

A coordenadora conta ainda que é muito comum pessoas que vão ao exterior sozinhas para estudar sentirem solidão, sentem-se completamente isoladas, que pode ser denominada de sensação de anonimato. Conseqüentemente pedem ajuda à assistência, ligam, querem conversar, desabafar, mas a assistência psicológica não é prevista contratualmente. Embora as seguradoras inovem sempre com as coberturas, todas prevêm atendimento emergencial, e não um tratamento contínuo. O atendente precisa desvencilhar-se com muito cuidado para que a pessoa entenda que não pode ser atendida nessa situação. Há uma constatação de que pessoas que já têm tendência à depressão e fazem uso contínuo de antidepressivos, quando estão fora de seu país, fazem uso exagerado do medicamento, o que pode ocasionar a morte. No caso da viajante que morreu após ingerir vinho, a causa morte foi diagnosticada como indeterminada, mas a irmã informou que ela havia se excedido na ingestão do antidepressivo.

No caso acima, se houvesse ingestão excessiva do remédio com a intenção de um suicídio, não haveria assistência, de acordo com as cláusulas contratuais. Por haver várias ocorrências em que o viajante não respeita o contrato, que se faz necessário o amparo da força de contrato. No setor de seguros, é comum utilizar a frase “quem argumenta tem que provar”. Muitas vezes, na impossibilidade de comprovar o que se pretende provar, a seguradora presta

toda assistência. No fato acima, por exemplo, não houve ingestão excessiva de antidepressivo, para que se caracterizasse uma tentativa de suicídio, portanto, não houve quebra de contrato.

Embora a Agente A1 tenha afirmado desde o início que os atendentes não podem conceder nada além das coberturas previstas em contrato, no decorrer da entrevista e através dos exemplos de atendimentos foi possível notar que, são muitas as coberturas, há um cuidado especial em oferecer um produto adequado ao viajante. Desta forma, são poucas as circunstâncias que não há assistência. A Agente A2 forneceu alguns exemplos de viajantes assistidos e que, posteriormente, entraram em contato com a empresa elogiando os serviços prestados. O primeiro caso se refere ao pai de uma criança de três anos que passou mal em Orlando e a menina precisou ficar internada em observação por dois dias. A menina se recuperou por completo, foi muito bem atendida e o responsável não precisou realizar nenhum pagamento adicional, todo o tratamento foi coberto pela assistência. No segundo caso, um viajante foi para uma estação de esqui e, no caminho, ao subir uma guia e por desconhecer que dentro da estação deveria portar calçados especiais, teve uma entorse no pé, que resultou em uma fratura. O viajante teve todo o atendimento coberto pela assistência, como remoção da estação até o hospital, exames, gesso e até mesmo o regresso antecipado para o Brasil. Por estar com a perna engessada e impossibilitada de dobrar, a assistência arcou com mais um assento no avião, de forma a fazer uma viagem mais confortável. Na terceira situação, o viajante alugou um veículo para ir de uma cidade a outra e sofreu um acidente na estrada. O acidente foi muito grave e ele ficou desacordado. Um motorista que presenciou o acidente verificou em seus documentos que ele possuía assistência viagem e a acionou imediatamente. A assistência achou mais conveniente que ele fosse encaminhado ao hospital com um helicóptero. Todo o atendimento foi muito rápido e ele pode se recuperar e retornar ao Brasil. Neste caso a assistência também arcou com todas as despesas.

Quando se trata de uma excursão, pode haver a ocorrência de um viajante passar mal ou sofrer um acidente em uma cidade e os demais turistas seguirem viagem. Caso o turista se recupere a tempo e não haja necessidade de regressar para o Brasil, o turista vai ao encontro do grupo, e suas despesas de transporte serão reembolsadas pela assistência. A Agente A2 informou que houve um caso recente que um passageiro do grupo ficou em tratamento por um curto período de tempo na Holanda, ao recuperar-se, encontrou o grupo e a despesa de passagem foi reembolsada.

Uma grande preocupação dos viajantes se refere à bagagem. O extravio de bagagem como pode ser verificado no capítulo anterior tem um número considerável. Mas, é importante esclarecer que o seguro viagem não indeniza casos de violação e bagagem

danificada, por ser de responsabilidade da companhia aérea. O seguro viagem contempla cobertura para extravio definitivo de bagagem e o viajante deverá tomar as medidas impostas pela assistência dentre elas, preencher junto à companhia aérea, o formulário correspondente ao registro do extravio: PIR (Property Irregularity Report) no original, a fim de a companhia aérea proceder à busca e localização da bagagem. Bagagens de mão e pacotes não estão previstos nesta cobertura. Em alguns casos, as seguradoras oferecem nos planos mais completos a cobertura de compensação por demora de bagagem a partir da 6ª hora. Caso a bagagem não seja despachada até a 6ª hora após o desembarque do viajante em seu local de destino, será liberado para este um valor preestabelecido para que ele possa adquirir alguns produtos que compunham sua bagagem. Na ocorrência da mala ser entregue após a 6ª hora, o viajante não necessita devolver a verba adquirida.

A Agente A2 alertou para o caso de, nunca o viajante deve tomar as medidas em relação à transferência de vôos. A assistência deve tomar todas as providências, por terem um canal de atendimento direto com as companhias aéreas. O mesmo ocorre com qualquer atendimento médico, aquisição de remédios, internação hospitalar. Todas essas decisões cabem à assistência, o viajante que tomar a decisão por si, poderá ter o atendimento ou reembolso negado. No exemplo da pessoa que se machucou na estação de esqui, ele teve todo o atendimento por ter contratado o seguro viagem adequado à sua viagem. A empresa possui planos específicos para estações de esqui.

A emoção dos familiares, o choro, envolve os funcionários da empresa, inevitavelmente. Em todos os casos narrados pela entrevistada, inclusive a emoção que embarga sua voz, seus gestos, externa o comportamento dos funcionários dessa empresa. No entanto, o que impulsiona o funcionário a tomar decisões como estas? Seria apenas uma manifestação pessoal, ou há um treinamento por parte da empresa? E o funcionário, como se sente após todos estes atendimentos que muitas vezes não leva a um final feliz? Como ele é recompensado?

A Agente C afirmou que o funcionário, na posição de atendente, não tem autonomia para tomar decisões que excedam ao clausulado do contrato estabelecido entre a empresa e o segurado. Entretanto, quando ele, após alguns minutos de conversa com o segurado, perceber que se trata de uma situação especial, poderá informar ao viajante que buscará uma solução, alertando que haverá uma possibilidade de atender à solicitação, não necessariamente, sua resposta será de acordo com a expectativa do cliente.

Mas, há uma triagem, não há possibilidade de abrir precedentes para todos os casos, será analisado de forma criteriosa cada caso. Para casos emergenciais como o citado no início

do trabalho, por exemplo, a intervenção da coordenadora foi imediata, afinal, tratava-se de um caso extremo. Contudo, o atendente não está autorizado a fazer ligações internacionais que não estejam dentro dos padrões do contrato celebrado. Tais informações foram ratificadas pelo entrevistado da Empresa B, pois faz parte do mesmo grupo empresarial.

Para o Agente D, a maior preocupação é oferecer valor ao cliente, seus funcionários são extensivamente treinados para que tenham consciência da missão da empresa. O entrevistado informou que, em uma situação que o viajante não tem direito à cobertura através da assistência viagem por tratar-se de uma doença pré-existente, o atendente auxilia o viajante, informando locais mais próximos para que ele tenha atendimento.

O Agente D afirmou que, antes da viagem promove também um programa de prevenção ao viajante o alertando de todos os riscos à saúde no local de destino, vacinas que devem ser tomadas, no entanto, se essas medidas não forem tomadas e venha a ocorrer qualquer doença ou acidente previstos nas coberturas contratuais, o segurado estará amparado normalmente. A Empresa possui centrais de atendimentos próprias em vários países, o que facilita muito no atendimento ao viajante. Possui também, equipes médicas credenciadas na Europa, Ásia, Cingapura, África e nas Três Américas.

O mesmo atendimento não ocorre com a Empresa A. Os atendentes se limitam a cumprir o clausulado do contrato e, se abrirem qualquer precedente ao viajante, deverão arcar com a diferença com seus recursos próprios. Por terem conhecimento desse procedimento, não tomam nenhuma medida que exceda ao contrato da assistência viagem. A entrevistada informou que, em raras exceções, quando o viajante entra em contato com ela, solicitando sua interferência, ela o fará. No entanto, por ser uma empresa que tem parceria com a assistência viagem atuando como intermediária entre as operadoras de turismo e a assistência, também não tem poder de decisão ficando à mercê da determinação da assistência viagem.

A Agente A1 citou dois casos em que a assistência foi negada e foram marcantes para ela. Na primeira situação, a segurada, uma estudante na Europa, ficou grávida enquanto estudava no exterior. Passou mal com hemorragia e um princípio de aborto. Por se tratar de aborto, há uma cláusula excludente, só é possível atendimento em decorrência de acidente, que não era o caso da estudante. A mãe da garota, que estava no Brasil, ligou indignada querendo saber o motivo da recusa em fazer um atendimento ginecológico à sua filha. Por se tratar de uma empresa intermediária, a Agente A não pode fornecer informações confidenciais cabe à própria assistência, que contactou a mãe da estudante.

A segunda situação ocorreu nos Estados Unidos em que uma, também estudante, contraiu DST, outro risco excludente da assistência. Como não teve atendimento, pediu a

interferência de sua mãe, residente no Brasil, ocultando o motivo da recusa do atendimento. A mãe entrou em contato com a Empresa inconformada com a situação, delegando à Empresa toda a responsabilidade. Neste caso, novamente, a Agente A1 solicitou que ela entrasse em contato com a assistência que só pode informar o diagnóstico preciso para um familiar responsável pelo segurado.

Todo seguro tem por característica ser um contrato bilateral e de boa-fé, portanto, nem sempre há um desfecho feliz, com atendimento ao viajante. Quando o contratado não cumpre com o acordo, o contratante se reserva ao direito de não indenização, ou não atendimento. Nesse caso, a assistência não pode ser interpretada como inóspita, ela está cumprindo com o contrato em todas suas limitações.

Em relação aos atendentes, uma vez que se envolvem com os problemas, afinal, eles estão o dia inteiro atendendo aos viajantes que sofreram algum tipo de problema, seja ele emocional, de saúde, material, como as empresas amenizam toda essa descarga de tensão que recai sobre eles?

A Agente C informou que ao fim de atendimentos demorados como, por exemplo, o caso da pessoa que sofreu um infarto nos Estados Unidos, ou da senhora de 77 anos, todos fazem um café da manhã, para conversarem um pouco, descontraírem. Mesmo lidando com o fator morte, como foi o desfecho dos dois casos, a parte que lhes cabia foi desempenhada com sucesso. Com o tempo, o atendente passa a lidar melhor com essas situações, fica mais seletivo em relação às reais necessidades do viajante. Afastar o atendente daquele atendimento também é uma solução para que ele não se envolva além do lado profissional.

No entanto, embora dentro da cena hospitaleira, o seguro exerça a função de minimizar a incógnita do que o anfitrião prepara para o hóspede e o que o hóspede prepara para o anfitrião, deve-se levar em conta que, o seguro tem limitações contratuais. A Agente A2 informou que um considerável número de jovens que fazem intercâmbio cultural tem um comportamento inadequado. Além dos problemas já citados em relação ao uso excessivo de antidepressivos, longe da vigilância dos pais, fazem usos de drogas, bebidas alcoólicas causando acidentes e até mesmo óbito. Gravidez indesejada e DST também são comuns por não fazerem uso de preservativo nas relações sexuais. Para todas essas ocorrências, não há cobertura na assistência em viagem. Caso o viajante agrave o risco, provocando um acidente também não haverá cobertura. Um exemplo dessa negativa pode ser o relacionado no capítulo anterior, para os turistas que estão praticando *balconing* nos hotéis da Espanha. Ao questionar a entrevistada, esta afirmou que não haverá nenhum atendimento, ficará por conta do viajante

ou dos familiares, desde o atendimento hospitalar até a repatriação do corpo, caso venha a resultar em óbito.

A entrevistada explica que, não há como fazer meio atendimento, ou seja, não há como atender a segurada gestante e não atender o bebê. Sendo assim, caso a gestante se sinta mal, toda a medicação, será ministrada no hospital, mas um exame específico para saber o estado de saúde do bebê não está previsto na assistência como um ultrassom, por exemplo. Entretanto, se a segurada sofrer qualquer tipo de acidente, como uma queda, um atropelamento, uma colisão automobilística e em decorrência deste acidente se fizer necessário um atendimento, haverá assistência normal, para saber como está a criança.

Portanto, cabe ao operador ou agente de viagem esclarecer ao viajante que a aquisição do seguro viagem não exclui sua responsabilidade, caso não cumpra com o contrato de seguro. Ler condições gerais, não é um hábito comum, por esse motivo, o operador ou agente deve alertar seu cliente. Esse é um dos fatores determinantes para que a empresa invista em capacitação constante. Participando de uma palestra aos parceiros dessa empresa, foi possível notar que, embora os agentes e operadores atuem há décadas no mercado de turismo, não têm a devida consciência da necessidade de não apenas oferecer um seguro viagem, como oferecer o mais adequado às necessidades do seu cliente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve a finalidade de apresentar o seguro viagem como um apaziguador das tensões vividas pelo viajante quando se encontra em um lugar que lhe é estranho. Para tanto e por motivos já indicados anteriormente, selecionaram-se alguns agentes de seguros que se dispuseram a dar entrevistas, desde que com anonimato.

Até onde alguém, como esse agente, que lida com indivíduos em situações de abandono, às vezes extremo, num local estranho, não raro num país estranho, limita-se a ficar no papel da hospitalidade encenada, do fornecedor-cliente? Em que circunstâncias ele já se viu compelido a sair de seu papel funcional e buscar uma melhor alternativa ao cliente? Até onde o pedido de hospitalidade, mesmo que expresso apenas por uma voz ao telefone, sensibiliza o agente? Esta pergunta, pano de fundo da atual pesquisa, delimita um novo objeto. Como é de se supor, esta pesquisa paga o preço da tentativa de um eleger um objetivo de pesquisa ainda inexplorado e, mais, ambicioso, tratando-o não do ponto de vista de seus resultados mercadológicos, o que seria mais usual, e sim de um ângulo novo, o da hospitalidade e, ainda mais, contando com depoimentos reticentes.

O que se pretendeu foi analisar se, em alguma circunstância, a hospitalidade genuína transborda da hospitalidade comercial na assistência prestada pelo seguro viagem. Para tanto, iniciou-se com uma abordagem do conceito de hospitalidade em suas diferentes dimensões. Em seguida os riscos em viagens e a participação dos seguros. Num quarto capítulo, foram apresentados os resultados das entrevistas.

Até que não se tenham colocado hipóteses explícitas no início do trabalho, já se sabia que o resultado seria o de uma pesquisa exploratória. Tinha-se consciência de todos os obstáculos: o papel acentuado dos protocolos de atendimento que inibem a iniciativa hospitaleira pessoal do agente, uma certa ambiguidade nos depoimentos, nos quais não havia como se distinguir se o entrevistado falava do que devia ser e não do que era de fato, se havia o intuito de escamotear alguma informação útil à concorrência.

De qualquer forma, esta pesquisa trouxe, em primeiro lugar, um elenco dos riscos de viagem em geral, que pode ser útil a outros pesquisadores. Viu-se que tais riscos como doenças inesperadas, acidentes, roubo de bens, extravio de bagagem, surtos de doenças que não sejam caracterizadas como epidêmicas podem ser amenizadas com a contratação de um seguro viagem. Por outro lado, o anfitrião também está sujeito a muitos riscos, pois em sua maioria, não conhece o hóspede. Incêndios em quartos provocados por ferro elétrico que o

hóspede deixou ligado, incêndios provocados por cigarros que podem cair no carpete da UH, quedas provocadas por piso escorregadio e não sinalizado, roubo de bens no interior do estabelecimento, doenças decorrentes de alimentos contaminados, acidentes aos funcionários, roubo de veículos no interior do estabelecimento e de responsabilidade do hotel. A transferência destes riscos às seguradoras proporciona uma garantia ao anfitrião, um bom plano de gerenciamento de riscos, além de minimizar os riscos, dando sustentabilidade à marca, proporciona seguros mais adequados e menos onerosos.

Viu-se também que os seguros de viagem tentam, ainda que relativamente, minimizar tais riscos que são muitos e implicam em perdas tanto para o hóspede quanto para o anfitrião. Como pode ser verificado no caso da menina Vitória Basile que ganhou a mídia, e os pais receberam uma indenização de grande monta, entre outros exemplos apresentados no decorrer da pesquisa. Riscos de incêndio, podendo resultar na perda do patrimônio, roubos de bens, extravio de bagagem, assistência médica e odontológica, repatriação sanitária ou funerária, indenização por morte ou invalidez permanente, responsabilidade civil entre tantos riscos que podem ser gerenciados e transferidos para uma seguradora dando maior tranquilidade ao hóspede e ao anfitrião.

Viu-se finalmente que, ainda que não seja a regra a hospitalidade encenada genuína que transborda da encenada faz parte do cotidiano dos agentes de seguros de viagem, ainda que não seja a regra.

Assim, além de contribuir com o tema, pode-se mostrar que a presença do eu e do tu hospitaleiros ainda é uma força motriz do vínculo humano mesmo em situações nas quais há as barreiras dos protocolos. Apenas o estudo da hospitalidade pode posicionar-se de modo a abordar as relações turísticas do ponto de vista do turista-residente e entender as complicadas trocas que acontecem e, principalmente, que não acontecem.

Com isso, firma-se a convicção de que, a cena hospitaleira da qual participam turistas e residentes é, no caso do turismo, uma cena irreal. Turistas e residentes se escondem atrás de instituições que os preservam de contatos uns com os outros. Com isso, a situação de abandono se acentua.

Nessa maltratada cena hospitaleira, os seguros de viagem representam uma intermediação e uma contribuição ainda que limitada entre o turista e a cidade visitada.

Já adentrando no campo das ilações, a que pesquisadores se permitem ao final de uma pesquisa, pode-se dizer que esta pesquisa traz duas importantes pistas com as quais há de se lidar no futuro. Em primeiro lugar, o futuro do turismo depende em grande parte de relações

personais cada vez mais facilitadas pelos agentes turísticos. Nenhum seguro pode substituir o calor humano, sobretudo de um estrangeiro que a isso se dispõe. Em segundo lugar, há que se mencionar que a noção de hospitalidade genuína, a que promove trocas também genuínas, parece às vezes incomodar. Não é de todo, pois, inferir que a hospitalidade não parece ser atributo de todas as pessoas. De outra forma, o cenário dominante não seria, como o é, inospitaleiro ou mesmo hostil.

São questões que devem suscitar reflexão coletiva, no momento em que o país se prepara para receber uma leva de turistas, por conta de eventos como a Copa de 2014 e as Olimpíadas em 2016.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, VLADIMIR AMÂNCIO DE. *A máquina da hospitalidade*. In DENCKER, Ada F.M. BUENO; M.S. (Orgs) *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira-Thomson Learning, 2003.
- ALDRIGUI, Mariana. *Meios de hospedagem*. São Paulo: Aleph, 2007.
- APPOLINÁRIO, Fabio. *Metodologia da ciência*. São Paulo: Pioneira-Thomson Learning, 2005.
- BALL, Stephen; Johnson, Keith. O humor nos ambientes da hospitalidade comercial. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.
- BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- BUBER, M. *Eu e Tu*. São Paulo, Cortez & Moraes, 1993.
- BEZZON, Lara Crivelaro (Org.). *Guia prático de monografias, dissertações e teses: elaboração e apresentação*. Campinas: Alínea, 2005.
- BUENO, Marielys Siqueira. Introdução. In DENCKER, Ada F.M. BUENO; M.S. (Orgs) *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira-Thomson Learning, 2003.
- CAMARGO, LUIZ OCTÁVIO DE LIMA. Os domínios da hospitalidade. In DENCKER, Ada F.M. BUENO; M.S. (Orgs) *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira-Thomson Learning, 2003.
- _____. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- CANTON, Antonia Marisa. *Os eventos no contexto da hospitalidade – um produto e um serviço diferencial*. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços*. São Paulo: Saraiva, 2010.
- CAVASSA, César Ramírez. *Hotéis: Gerenciamento, Segurança e Manutenção*. São Paulo: Rocca, 2001.
- CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. *Metodologia científica*. São Paulo: Pearson, 2007.

- CHON, Kye-Sung (Kaye), SPARROWE, Raymond T. *Hospitalidade Conceitos e Aplicações*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CORREA, Evandro. *Prevenção para uma viagem*. Revista Cobertura, São Paulo, ano 19, n. 107, p. 54-55.
- CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. *Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais*. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira (orgs.). *Gestão de Hotelaria e Turismo*. São Paulo: Pearson, 2005.
- FÉRIAS FRUSTRADAS. Revista Viagem e Turismo, São Paulo, ano 17, n.6, p.42.
- FUCHS, Karin. *Turismo com tranqüilidade*. Revista Cobertura, São Paulo, ano 19, n. 102, p. 14-19.
- GAILLE-NIKODIMOV, Marie *Direito de cidadania: O conflito e o direito das leis não escritas* in: MONTANDON, Alain. *O livro da Hospitalidade: Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Senac, 2011.
- GASTAL, Susana. *Turismo & cultura: por uma relação sem diletantismos*. In: GASTAL, Susana. *Turismo: 9 propostas para um saber-fazer*. Dos autores, 1998.
- _____. *Turismo: 9 propostas para um saber-fazer*. Dos autores, 1998.
- GOTMAN, Anne. *O turismo e a encenação da hospitalidade*. In: BUENO&CAMARGO. *Modernidade e consumo: estilos de vida na contemporaneidade*. São Paulo, Ed. SENAC, 2008.
- _____. *O comércio da hospitalidade é possível?* Tradução Luiz Octávio de Lima Camargo. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. VI, n. 2, p. 3-27, jun.- dez. 2009.
- GRINOVER, Lucio. *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph, 2007.
- _____. *Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado*. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- HAMAUÉ, Silvio Kimossuke. *Gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura*. 2008. 227 p. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembí Morumbi, São Paulo.
- KRIPPENDORF, Jost. *Sociologia do Turismo: Para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Aleph, 2000.
- LASHLEY, Conrad. *Para um entendimento teórico*. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

- LE GOFF, Jacques. *Por amor às cidades*. São Paulo: UNESP, 1998.
- LEÃO, Danuza. *Na sala com Danuza*. São Paulo: Siciliano, 1992.
- LEMOS, Leandro Antônio de. *Os sete mitos do Turismo: a busca de alguns conceitos fundamentais*. In: GASTAL, Susana. *Turismo: 9 propostas para um saber-fazer*. Dos autores, 1998.
- LIMA, Manolita Correia. *Monografia a engenharia da produção acadêmica*. São Paulo: Saraiva, 2008.
- LOCKWOOD, Andrew; JONES, Peter. *Administração das operações de hospitalidade*. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.
- MATHEUS, Zilda Maria. *A idéia de uma cidade hospitaleira*. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- MOESCH, Marutschka. *O fazer-saber turístico: possibilidades e limites de superação*. In: GASTAL, Susana. *Turismo: 9 propostas para um saber-fazer*. Dos autores, 1998.
- MOESCH, Norma Martini. *Turismo: virtudes e pecados*. In: GASTAL, Susana. *Turismo: 9 propostas para um saber-fazer*. Dos autores, 1998.
- MONTANDON, A. *Hospitalidade: ontem e hoje*. In DENCKER, Ada F.M. BUENO; M.S. (Orgs) *Hospitalidade : Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira-Thomson Learning, 2003.
- PAULA, Nilma Morcef de. *Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação*. In: *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- POZZEBON, Paulo Moacir Godoy (org.). *Mínima metodológica*. Campinas: Alínea, 2004.
- SAVATER, Fernando. *Ética para meu filho*. São Paulo: Martins Fontes, 2004.
- SELWYN, Tom. *Uma antropologia da hospitalidade*. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Cortez, 2007.
- SILVA, Vanina Heidy Matos. *A saúde do viajante no contexto do turismo: análises e reflexões*. 2006. 153 p. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo.
- TELFER, Elizabeth. *A filosofia da “hospitabilidade”*. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.
- TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *Turismo básico*. São Paulo: Senac, 1995.

_____ ; NETTO, Alexandre Panosso. *Reflexões sobre o turismo: Política, ciência e sociedade*. São Paulo: Aleph, 2003.

WAINBERG, Jacques A. *Anotações para uma teoria do Turismo: a indústria da diferença*. In: GASTAL, Susana. *Turismo: 9 propostas para um saber-fazer*. Dos autores, 1998.

REFERÊNCIAS ELETRÔNICAS

ACIDENTE COM ELEVADOR MATA FUNCIONÁRIO EM HOTEL DE MG. Disponível em <<http://www.estadao.com.br/noticias/geral,acidente-com-elevador-mata-funcionario-em-hotel-de-mg,325426,0.htm>> acesso em 14 de jun. de 2011 às 13:07.

ACIDENTES CAUSADOS POR SALTOS DE SACADAS A PISCINAS DE HOTEL PREOCUPAM ESPANHA. disponível em <<http://noticias.uol.com.br/bbc/2011/06/03/acidentes-causados-por-saltos-de-sacadas-a-piscinas-de-hotel-preocupam-espanha.jhtm>> acesso em 14 de jun. de 2011 às 21:56.

BASTOS, Sênia Regina. *Normas para formatação de Trabalhos acadêmicos: Graduação, pós-graduação, dissertações e teses*. Disponível em <http://www.anhemi.br/html/metodologia/arquivos/orientacao_trabalhos_academicos.pdf> acesso em 21 de jun de 2011 às 10:35.

BRASILEIROS VIAJAM CADA VEZ MAIS A PORTUGAL. Aumento de 55%. Disponível em <<http://blog.opovo.com.br/portugalsempassaporte/brasileiros-viajam-cada-vez-mais-a-portugal-aumento-de-55/>> acesso em 19 de jun. de 2011 às 17:58.

CASAL MORRE POR INTOXICAÇÃO EM POUSADA DE BRUMADINHO – MG. Disponível em <<http://www.muraldavila.com.br/noticias/casal-morre-por-intoxicacao-em-pousada-de-brumadinho-mg-14479.html>> acesso em 14 de jun. de 2011 às 13:32.

EM MINAS, CASAL É ENCONTRADO MORTO EM POUSADA. Disponível em <<http://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia/2011/03/17/em-minas-casal-e-encontrado-morto-em-pousada.jhtm>> acesso em 14 de jun. de 2011 às 13:29.

MARQUISE DESABA EM HOTEL DE COPACABANA DEIXANDO DOIS MORTOS. Disponível em <<http://oglobo.globo.com/rio/mat/2007/02/26/294707568.asp>> acesso em 14 de jun. de 2011 às 11:50.

MENINA MORRE INTOXICADA POR GÁS DURANTE BANHO EM APART HOTEL NA BARRA. Disponível em <<http://oglobo.globo.com/rio/mat/2007/08/19/297330661.asp>> acesso em 14 de jun. de 2011 às 12:14.

PROCURA POR SEGURO DE VIAGEM AUMENTA MAIS DE 130% NO BRASIL. Disponível em: <http://www.skweb.com.br/lermais_materias.php?cd_materias=79662> acesso em 19 de jun de 2011 às 18:20.

ROMA TURISTAS E VIAJANTES. Disponível em: <<http://vousairparaverocou.blogspot.com/2009/11/diferenca-entre-o-turista-e-o-viajante.html>> acesso em 08 de jan. de 2011 às 16:24.

ANEXO I

CONDIÇÕES GERAIS – SEGURO VIAGEM

Coberturas Básicas

- **Morte Acidental:** pagamento do capital segurado ao beneficiário decorrente do falecimento do segurado durante a viagem segurada.
- **Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente:** pagamento de até 100% do capital segurado da cobertura de morte, determinado em função do grau de invalidez constatado. Como Invalidez Permanente entende-se a perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial de um membro ou órgão.
- **Invalidez Permanente Total por Acidente:** pagamento de até 100% do capital segurado da cobertura de morte, decorrente de invalidez permanente.

Coberturas Adicionais

DESPESAS MÉDICO-HOSPITALARES E ODONTOLÓGICAS POR DOENÇA (DMHO) – Garante o reembolso até o limite do capital segurado contratado dos gastos com assistência médica, hospitalares e odontológicas efetuadas pelo segurado para seu tratamento sob orientação médica em decorrência de doença súbita contraída durante o período da viagem contratada. Se utilizada a rede credenciada, o reembolso será feito pela seguradora diretamente à empresa prestadora da Assistência.

DESPESAS MÉDICO-HOSPITALARES E ODONTOLÓGICAS POR ACIDENTE (DMHO) – Garante o reembolso até o limite do capital segurado contratado dos gastos com assistência médica, hospitalares e odontológicas efetuadas pelo segurado para seu tratamento sob orientação médica em decorrência de acidente coberto que ocorra durante o período da viagem contratada. Se utilizada a rede credenciada, o reembolso será feito pela seguradora diretamente à empresa prestadora da Assistência.

- Seguro de Bagagem: indenização em caso de extravio, roubo, furto qualificado ou destruição da bagagem, desde que sob responsabilidade da companhia, comprovado mediante apresentação do relatório comprobatório de perda.

- Cancelamento de Viagem: reembolso do custo da passagem ao segurado ou a seus beneficiários até o limite de capital segurado.

- **DECESSOS – (SEM AQUISIÇÃO DE JAZIGO)**

PLANO INDIVIDUAL:

Ocorrendo a morte acidental do segurado, garante a prestação do serviço ou o reembolso dos gastos com o sepultamento ou a cremação (onde existir este serviço no município de moradia habitual do segurado), considerando-se, ainda, o disposto nas Condições Gerais.

Assistência

- Assistência Médica Acidental ou Enfermidade: atendimento em casos emergenciais por acidente, doença ou enfermidade com manifestação súbita e aguda. Entende-se por assistência médica uma situação de urgência, em decorrência de acidente ou manifestação de enfermidade.

- Extensão ou intervenção hospitalar: período adicional de internação após expirada a vigência do plano. Haverá atendimento quando for recomendada pela equipe médica que assiste o usuário no local do evento.

- Intervenções cirúrgicas: Cobertura prevista quando delas dependerem a expectativa de vida ou funcional do viajante.

- Reembolso de farmácia: pagamento de despesas para medicamentos prescritos por um médico. Haverá apenas reembolso dos remédios prescritos pelo médico para o atendimento emergencial. Remédios de uso contínuo não têm direito à reembolso.

- Assistência odontológica: atendimento odontológico em casos emergências. Qualquer lesão caracterizada como pré-existente ou reparação de qualquer prótese ou órtese que venha a ser danificada por descuido não terá direito ao atendimento.

- Traslado médico: transporte para o centro hospitalar mais adequado em caso de acidente ou doença aguda do usuário.

- Traslado de executivos: transporte para outro funcionário designado pela empresa do usuário para substituí-lo, caso este seja impedido de prosseguir sua viagem profissional.

- Repatriação sanitária: transporte do usuário, caso não se encontre em condições de retornar ao seu domicílio como passageiro regular.
- Garantia de viagem de regresso: pagamentos de multa, diferença de tarifa ou ainda o pagamento de uma nova passagem aérea, caso o usuário necessite retardar ou adiantar o seu regresso programado em razão de doença ou acidente ou morte de um familiar direto.
- Convalescença em hotel: pagamento de despesas de hospedagem e alimentação para prolongamento de estada do usuário em hotel, após ter tido alta hospitalar e orientação médica para repouso, com a única e exclusiva finalidade de adquirir condições de realizar viagem de retorno.
- Acompanhamento familiar: pagamento de passagem e gastos de hospedagem para uma pessoa indicada pelo usuário para acompanhá-lo, caso necessite permanecer hospitalizado por um período superior a 10 dias.
- Acompanhamento de menores ou idosos: acompanhamento de criança ou idoso que está sob responsabilidade do usuário, caso este fique impedido de embarcá-los por razões de acidente ou doença.
- Repatriação funerária: transporte do corpo em caso de falecimento do usuário durante a viagem.
- Assistência jurídica: pagamento de gastos gerado pela defesa civil ou criminal do usuário que esteja sendo acusado, exclusivamente em caso de um acidente de trânsito.
- Adiantamento de fiança: adiantamento de valor, em caso de exigência de depósito de fiança judicial, desde que um representante do usuário entregue um cheque caução e reconheça a dívida.
- Localização e encaminhamento de bagagem: providência de busca até o prazo máximo de 45 dias e envio da bagagem, se localizada, para o usuário.
- Compensação por demora na localização da bagagem: compensação de valores, caso a bagagem extraviada demore mais de 12 horas para ser entregue ao usuário.

- Despesas por atraso ou cancelamento de voo: reembolso de gastos com hospedagem, refeição e comunicação, caso o voo do usuário atrase por mais de 6 horas consecutivas e sempre que não exista nenhuma alternativa de transporte.
- Adiantamento de fundos no exterior: adiantamento de valor, em caso de perda, roubo de documentos, cartão de crédito e dinheiro, desde que devidamente comprovado e que um representante do usuário entregue um cheque caução e reconheça a dívida.
- Transmissão de mensagens urgentes: transmissão de mensagens urgentes relacionadas à assistência para uma ou mais pessoas indicadas pelo usuário, no seu país de origem.
- Informações prévias para viagem: fornecimento de informações para a viagem do usuário.
- Auxílio em caso de perda ou roubo de documento, cartão de crédito: orientação ao usuário para solucionar problemas em caso de furto ou roubo e qualquer documento imprescindível para prosseguimento da viagem.

Fonte: <<http://www.mapfre.com.br/site.aspx/viagem>> acesso em 26 de fev. de 2011 às 14:50

ANEXO II – ENTREVISTAS

Nos meses de janeiro a junho de 2011 foram realizadas cinco entrevistas com profissionais da área de seguro viagem em funções diversas, de acordo com o calendário abaixo:

13 de janeiro – Representante da Empresa A, supervisora do departamento de operação.

03 de fevereiro – Representante da Empresa B, consultor comercial.

11 de fevereiro – Representante da Empresa C, coordenadora da central de atendimento.

04 de março – Representante da Empresa D, supervisor de negócios.

16 de junho - Representante da Empresa A, representante do departamento de vendas.

Para todos os quatro primeiro entrevistados, foi aplicada a mesma dinâmica. Houve uma breve apresentação pessoal explicando que se tratava de um trabalho de dissertação de mestrado. Para os entrevistados das Empresas A e D foi utilizado o recurso de perguntas direcionadas e anotações. Para os entrevistados B e C, a dinâmica foi alterada, e, com a ausência destes, as perguntas foram lidas e respondidas com o auxílio de um gravador e posteriormente transcritas. Para a representante do departamento de vendas, não houve um questionário. Foi solicitado que discorresse sobre alguns casos em que os viajantes, após retornar ao Brasil, manifestaram sua satisfação com o atendimento. Ela também apresentou situações em que, por se tratar de cláusulas excludentes, os viajantes não puderam ser atendidos. Por não poder disponibilizar o material, houve uma conversa informal.

Por solicitação das empresas, foi mantido em sigilo o nome destas e de seus entrevistados.

EMPRESA A

Representada pela **supervisora do departamento de operação**, a entrevista foi muito rápida no escritório da empresa, de acordo com as respostas que seguem. A entrevistada atua na empresa de assistência viagem. A empresa faz o intermédio entre agentes de viagens e operadoras de turismo e as seguradoras. Seu olhar, portanto, é de uma intermediária entre a seguradora e o viajante que, por possuir o *voucher* com os dados da empresa, caso não tenha o atendimento esperado, entrará em contato com a empresa.

Quais os contatos do viajante com a empresa?

O viajante entrará em contato com a assistência em caso de sinistro, ou seja, quando ele necessitar utilizar a(s) cobertura(s) da assistência viagem contratada.

Como isso acontece?

Haverá sempre o atendimento em português, independente do país e do idioma em que o viajante se encontrar.

Quando há a necessidade de comprar um remédio, na maioria dos casos, a empresa não terá uma parceria com a farmácia. Nesse caso, o viajante compra o remédio, solicita o comprovante de pagamento e será ressarcido quando retornar ao Brasil.

Quando o viajante não fala o idioma local, o atendente fará a intermediação com o médico para explicar os sintomas do paciente e fazer a negociação com o hospital. Caso contrário, o próprio viajante faz a negociação.

Em algum momento o atendente deixa de lado o lado profissional, atendendo de forma mais pessoal?

O atendente não pode, em nenhuma circunstância, atender de forma humanizada. Ele sempre seguirá o roteiro pré-determinado e as coberturas e prazos especificados no *voucher*. Qualquer exceção que abrir, será pago por ele.

Às vezes, a operadora interfere por tratar-se de um cliente de alta representatividade, mas será sempre a operadora, nunca o atendente.

A cobertura ocorre só no roteiro especificado no *voucher*?

Cidades que não constam no roteiro na emissão do *voucher*, também terão atendimento. Nas cidades que não há atendimento médico, o viajante deverá se dirigir a uma cidade com atendimento ou buscar atendimento na cidade que se encontrar fazer o pagamento mediante recibo e solicitar reembolso ao retornar para o Brasil. O atendente poderá fazer negociação diretamente com o hospital ou médico, também.

Na ocorrência de uma catástrofe, como por exemplo, os deslizamentos na Região Serrana do Rio de Janeiro ou o Terremoto no Haiti, em que o viajante não pode retornar à sua cidade no prazo previsto, existe a possibilidade de prorrogar a vigência do seguro? Como ele vai utilizar o seguro ou a assistência se o local ficar sem comunicação?

O viajante terá atendimento até a data de seu *voucher*, não havendo a possibilidade de prorrogar esse prazo.

Basicamente, qual a diferença entre seguro e assistência viagem?

Assistência viagem, é todo atendimento dado ao viajante durante a viagem em que este não arcará com nenhum custo, será pago diretamente pela seguradora. Reembolsos por utilização de hospitais ou aquisição de remédios também estão incluídos na assistência viagem.

Seguro viagem são ressarcimentos realizados ao viajante ou seu beneficiário, em caso de morte, invalidez.

A operadora atua com duas seguradoras, uma para assistência e outra para o seguro de vida.

Entrevista à representante do departamento de vendas

Cite uma situação que a assistência foi negada e que foi marcante.

Foram duas situações, ambas com estudantes no exterior. É muito comum, jovens fora de seus ambientes extrapolarem em todos os sentidos, exageram no consumo de álcool, drogas, praticam sexo sem preservativo, entre outras coisas. Na primeira situação, a segurada, uma estudante na Europa, ficou grávida enquanto estudava no exterior. Passou mal com hemorragia e um princípio de aborto. Por se tratar de aborto, há uma cláusula excludente, só é possível atendimento em decorrência de acidente, que não era o caso da estudante. A mãe da garota, que estava no Brasil, ligou indignada querendo saber o motivo da recusa em fazer um atendimento ginecológico à sua filha. Por se tratar de uma empresa intermediária, a Empresa A não pode fornecer informações confidenciais cabe à própria assistência, que contactou a mãe da estudante.

A segunda situação ocorreu nos Estados Unidos em que uma, também estudante, contraiu um DST, outro risco excludente da assistência. Como não teve atendimento, pediu a interferência de sua mãe, residente no Brasil. A mãe entrou em contato com a Empresa A inconformada com a situação, delegando à Empresa toda a responsabilidade. Neste caso, novamente, a Empresa A solicitou que ela entrasse em contato com a assistência que só pode informar o diagnóstico preciso para um familiar responsável pelo segurado.

Cite situações que o atendimento foi realizado causando satisfação ao viajante:

A entrevistada afirmou não saber de todos os casos de atendimento, algumas vezes, o viajante se sente tão bem atendido que faz questão de encaminhar um e-mail à empresa manifestando sua satisfação. Entretanto, ela não pode encaminhar os e-mails e contou de maneira informal, sem muitos detalhes, preservando a imagem dos viajantes.

O primeiro caso se refere ao pai de uma criança de três anos que passou mal em Orlando e a menina precisou ficar internada em observação por dois dias. A menina se recuperou por completo, foi muito bem atendida e o responsável não precisou realizar nenhum pagamento adicional, todo o tratamento foi coberto pela assistência. No segundo caso, um viajante foi para uma estação de esqui e, no caminho, ao subir uma guia e por desconhecer que dentro da estação deveria portar calçados especiais, teve uma entorse no pé, que resultou em uma fratura. O viajante teve todo o atendimento coberto pela assistência, como remoção da estação até o hospital, exames, gesso e até mesmo o regresso antecipado para o Brasil. Por estar com a perna engessada e impossibilitada de dobrar, a assistência arcou com mais um assento no avião, de forma a fazer uma viagem mais confortável. Na terceira situação, o viajante alugou um veículo para ir de uma cidade a outra e sofreu um acidente na estrada. O acidente foi muito grave e ele ficou desacordado. Um motorista que presenciou o acidente verificou em seus documentos que ele possuía assistência viagem e a acionou imediatamente. A assistência achou mais conveniente que ele fosse encaminhado ao hospital com um helicóptero. Todo o atendimento foi muito rápido e ele pode se recuperar e retornar ao Brasil. Neste caso a assistência também arcou com todas as despesas.

Qual o procedimento para um turista que em um pacote que prevê visita à várias cidades e ele tenha algum problema de saúde, necessitando ficar internado em uma das cidades por um curto período de tempo?

Quando se trata de uma excursão, pode haver a ocorrência de um viajante passar mal ou sofrer um acidente em uma cidade e os demais turistas seguirem viagem. Caso o turista se recupere a tempo e não haja necessidade de regressar para o Brasil, o turista vai ao encontro do grupo, e suas despesas de transporte serão reembolsadas pela assistência. A entrevistada citou um caso recente que um passageiro do grupo ficou em tratamento por um curto período de tempo na Holanda, ao recuperar-se, encontrou o grupo e a despesa de passagem foi reembolsada.

EMPRESA B

Representada pelo consultor comercial, o encontro aconteceu em um café e a conversa fluiu de forma bem descontraída. O entrevistado proporcionou a visão da seguradora que realiza os pagamentos em forma de reembolso, ressarcimento ou indenização. Por ser uma entrevista rica em detalhes, foi realizada com o auxílio de um gravador. A seguir, a conversa ocorrida, e as perguntas ocorreram em uma sequência e forma distinta da primeira entrevista, conforme segue:

Como ocorre quando o viajante que se encontra em um local que houve acidente natural como, por exemplo, o que ocorreu em Angra em 2010, o terremoto do Chile e Haiti no mesmo ano, os deslizamentos na Região Serrana do Rio de Janeiro no início de 2011, e precisa ficar mais tempo no local que o contratado? Ele terá assistência se ultrapassado o período?

Os acidentes da natureza não têm cobertura no seguro como, por exemplo, terremoto, maremoto, furacão, guerra civil, assim também como esportes de riscos. Se a pessoa nunca esquiou na vida, foi para Aspen e andou de esqui, nesse caso, tem cobertura. Por outro lado, se for para competir, tem que fazer um plano específico para o tipo de esporte de risco que for praticar. Para lazer, não é necessário fazer o plano específico. No entanto, dentro das condições gerais há alguns esportes que não pode praticar nem como lazer, entre eles o rafting, MotoCross, paraglider, balonismo, automobilismo, para esses, só haverá cobertura dentro do plano de esportes de riscos.

Nos casos de força maior, não há cobertura. Por exemplo, o vulcão da Islândia, as pessoas não podiam viajar, o espaço aéreo ficou fechado. Os planos têm cobertura por demora ou cancelamento de vôo, mas apenas por culpa da companhia aérea, se for meios naturais, não há cobertura. O que a seguradora faz, nessas circunstâncias é entrar em contato com os operadores de turismo, para que eles contatem os viajantes para fazer a ampliação de cobertura. Quem faz a ampliação pode solicitar reembolso dos custos de hospedagem, os que não fazem, deixam de ter cobertura a partir do momento que venceu o certificado.

Todo serviço prestado é por reembolso?

Não, na parte de assistência é priorizado o atendimento sem reembolso, principalmente o atendimento médico. Se a pessoa tiver algum problema de saúde, entrará em contato com a assistência, que vai indicar o hospital que deve se dirigir e será pago pela assistência. Mas, se o viajante sofre um acidente, o resgate o leva para o hospital, ele não está em condições de contatar a assistência, por ser uma situação emergencial, será atendido, paga

a despesa do hospital e entra em contato com a assistência para saber como proceder para ter o reembolso. A assistência o informará de todos os documentos necessários para tanto.

Há muita dificuldade em conscientizar as operadoras da necessidade de contratar seguro viagem e também de informar corretamente as coberturas e os procedimentos corretos?

Sim, muitas vezes eles se esquecem de explicar e não se contrata seguro viagem porque o brasileiro culturalmente não contrata seguro viagem, acha um custo desnecessário.

O que ocorre com o viajante que contrai uma doença infectocontagiosa em outro país?

Ele é isolado no próprio país que contraiu a doença, ele não volta. Têm planos que não atende esse tipo de doença, se for epidemia.

Existem situações que fogem do controle em relação ao atendimento mecanizado, ou seja, em algumas circunstâncias, o atendente deixa de lado o profissional para um atendimento mais humanizado?

Sim, por exemplo, tivemos o caso de um casal com uma filha pequena que foram em férias para a Itália. Ao atravessar uma rua, o viajante foi atropelado. Sua esposa e filhas, não haviam alcançado a rua ainda, portanto só ele foi atropelado. O atropelamento foi fatal, ou seja, levou ao óbito do turista. A esposa entrou em contato em desespero para a central de atendimento. É compreensível, afinal, o casal sai em viagem de férias, com sua filha pequena e o marido vai retornar morto. O emocional da esposa está completamente abalado, em um país estranho, longe de familiares, uma criança pequena que, juntamente com ela, assistiu à morte do pai. Certamente, ela necessita muito mais que uma assistência viagem, ela precisa de apoio, amparo. O atendente escutará essa pessoa com mais calma, fará todo o possível para ampará-la nesse momento tão difícil. Enquanto todos os documentos para o traslado do corpo, embalsamento e toda a burocracia necessária não estiver concluída, o atendente estará se dedicando a esse processo.

EMPRESA C

Representada pela coordenadora da empresa que dá assistência à seguradora, empresa B. A seguradora atua apenas no segmento de seguro viagem, os demais ramos de seguros são representados por outras seguradoras, do grupo. A coordenadora está na empresa há 10 anos e

atuou por muitos anos como atendente, o que proporcionou uma entrevista muito enriquecedora. Nossa conversa foi muito tranqüila e esclarecedora, acompanhadas de um almoço muito gostoso. Após uma breve apresentação sobre o trabalho, o gravador foi ligado e enquanto almoçávamos, ela narrava várias experiências. Nesta entrevista, há pouca intervenção, pois a entrevistada conduziu muito bem a conversa, como pode ser analisado a seguir. Por não haver intervenção, a entrevista foi transcrita na íntegra, excluindo-se apenas os nomes das empresas e segurados, a pedido da entrevistada.

A Empresa C presta serviço para a Empresa B, ela não é uma seguradora, então a gente não faz indenização, quem faz a indenização é a Empresa B. Então, por exemplo, falar da hospitalidade fora, os brasileiros têm muitos problemas. A maioria dos problemas se refere ao atendimento nos hospitais. Se a pessoa tem um plano de saúde diferenciado aqui, se ela tem um Sírio Libanês, um Einstein, o atendimento vai ser diferenciado, a pessoa não vai pegar fila, vem um funcionário do hospital receber o paciente, fazer a ficha. O atendimento é rápido. Mas, quando essa pessoa chega ao exterior, não vai ter esse atendimento, não chega a ser um atendimento igual ao nosso hospital público, mas eles vão verificar o grau de urgência de cada paciente. Porque eles têm uma concepção diferente do brasileiro. Para o brasileiro, atendimento no hospital é uma questão de *status*, se tem dinheiro é atendido, lá não, não importa quem é a pessoa. Não importa se é o presidente de uma multinacional, vai ficar na fila, com os outros, esperando o atendimento. Então, a empresa tem esse tipo de problema porque as pessoas acham que a culpa é do seguro, alegam que encaminhou para um hospital ruim, mas para qualquer hospital que for encaminhado, o viajante terá esse atendimento. Por exemplo, o caso que tivemos em uma empresa, um caso em Miami, um presidente de uma empresa comeu ostra e passou muito mal e indicamos um hospital em Miami para ele, e ele ficou em uma fila, lá, o procedimento é: primeiro fica-se em uma fila, uma enfermeira passa checando o sintoma de cada um e ela vai classificando se é emergência, de repente, entra uma pessoa que foi esfaqueada, ela que vai ser atendida primeiro, um parto e no caso desse segurado, era uma dor de barriga. E estava demorando e aquele mal estar incomodava. Impacientes, começaram a gritar, começaram a ligar para várias pessoas, ligaram para a assistência, para que ligássemos no hospital e falasse que era urgência. Mas, embora a assistência tenha tentado intervir, a resposta foi muito clara, ele seria conforme a urgência dele. Então o problema do brasileiro quando está no exterior é que ele não tem a mesma atenção. Aqui o médico vai, passa a mão, lá não, então por exemplo eles me ligam e falam, o médico nem olhou para mim, porque ele está acostumado com o Albert Einstein, não tem esse atendimento, às vezes, o caso dele não é tão grave, então isso ele coloca para o seguro, o

seguro me colocou em um hospital ruim, porque a gente depende, para ter um bom atendimento, preciso da minha filial lá, recepcionar rapidamente, direcionar e o atendimento do hospital, se esses três pontos funcionarem, o atendimento é perfeito e aí ele vai falar que o seguro é maravilhoso, vai querer sempre fazer o seguro conosco, porque eu consegui passar rapidamente. Porque eu não tenho uma lista de hospitais, eu passo os dados para a minha filial, eles checam com o hospital através do endereço mais próximo da pessoa e ligam para a pessoa e fala, olha o senhor vai para tal hospital, chegando lá no hospital, o hospital recebe um fax com o nome do paciente, então eles sabem qual é o convênio, que vai ser pago particular e aí ele chega lá, pode não ter muita gente, ele é atendido rapidamente, aí o seguro é maravilhoso. Mas, se acontecer da pessoa chegar no hospital, está lotado, nesse dia, por exemplo, três pessoas enfartaram, são atendimentos urgentes, e ele ficar duas três horas no hospital, o seguro é um lixo. A pessoa que não trabalha com isso, não é médico, não trabalha em hospital, não tem essa visão que o hospital respeita a prioridade seu problema é sempre o maior, deve ter prioridade. E outra coisa que mexe com muita gente, estar em um país que não é o seu, longe da sua família, o psicológico da pessoa abala muito, o problema dela, vira uma doença mortal, isso atinge, então ela liga desesperada, não me atenderam ainda, o médico nem olhou para mim. Não é que ele não olhou, ele faz as perguntas necessárias: você tem febre? Toma qual medicação? Há quanto tempo está nesse estado? Ele não viu necessidade de pedir exame, nem nada. Mas, não o hospital já foi um lixo. Então, existe uma diferença cultural entre hospitais do Brasil e hospitais do exterior, essa cultura que atrapalha o atendimento do brasileiro lá fora. Porque, nosso atendimento em hospital público lá tem mais tecnologia que o nosso hospital público. Um hospital de periferia de lá, é igual a um hospital aqui, de convênio, só que não tem a hotelaria que vai ter no Sírio Libanês, no São Camilo. Por exemplo, minha prima mora na Itália e aqui no Brasil os pais dela têm um excelente padrão de vida, aí ela conheceu um italiano, casou e foi morar na Itália. Engravidou e quando foi ter o nenê, foi para o hospital público, porque lá não tem convênio, pode ser atendida pelo hospital público porque tem cidadania de lá, ela ficou 24 horas em trabalho de parto, porque eles só fazem cesariana em último caso, como é o caso do hospital público aqui e a irmã dela que mora aqui e teve nenê na mesma época, teve uma cesariana no Albert Einstein. Aqui, o hospital público faz cesariana em último caso, devido ao custo, mas lá, além disso, visam a saúde da mulher. O problema maior é de hotelaria, nós nunca tivemos um caso de erro médico, de paciente ter problema com medicação incorreta, só que o brasileiro acha que foi tratado com descaso por não ter a mesma gentileza do médico daqui. Se você tem um Fleury aqui, vai fazer um exame de sangue, é atendido imediatamente, tendo a sensação que é a única pessoa a ser atendida, no

exterior não, é preciso enfrentar uma fila. O brasileiro que nunca viaja, têm outra idéia dos hospitais no exterior, só que viaja muito, já precisou utilizar sabe como é. Não é um atendimento do Albert Einstein que quando o paciente está internado, o acompanhante tem uma cama, isso não acontece, o acompanhante vai ficar sentado em uma cadeira, isso dificulta bastante.

Em relação ao seguro, há muita dificuldade, ninguém lê contrato, a pessoa imagina que fez seguro e terá cobertura para tudo. O contrato existe para dar algumas condições para esclarecer em que vai atender, porque existem vários problemas e ele vai te atender em alguns problemas, não são todos.

Tivemos o caso de duas irmãs que foram para a Itália a passeio, as duas tomaram vinho e foram dormir, quando uma delas acordou no dia seguinte, a irmã de 24 anos, estava morta na outra cama. A mulher ligava toda hora para nós, ela não sabia como dar a notícia aos pais que estavam aqui no Brasil, querendo contar da irmã dela. O laudo veio como causa indeterminada, mas parece que logo depois que ela tomou o vinho, ela tomou remédio para depressão. É provável que ela tenha excedido na medicação. Algumas pessoas que viajam a trabalho ou para estudar, algumas pessoas surtam, está longe de casa, não tem ninguém lá, então quem já faz uso de medicamento, excedem nas doses, começam a ter vários problemas psicológicos e o seguro não cobre problemas psicológicos e começa toda uma briga com a família, imaginem a família aqui e a filha surta lá. É isso que eles não entendem então, se sentem injustiçados e dizem que vão à justiça, porque agora virou moda, com o Código de Defesa do Consumidor, qualquer coisa, as pessoas ameaçam ir à justiça. O que eles não entendem é que o seguro os auxiliam não tem cobertura e pronto.

A minha filial liga para ele para confirmar, por exemplo, lá para ele poder marcar uma consulta precisa da data de nascimento, aqui não precisa. Se ele não fala outro idioma, ele me avisa eu ligo para a filial e aviso que vou falar com o passageiro, chegando no hospital, ele deve levar alguém que fale outro idioma. Agora o medicamento, é muito difícil, os remédios de uso contínuo, que ele deveria ter levado para a viagem, não terá reembolso, apenas aqueles que foram prescritos pelo médico para aquele problema de saúde que ele teve no local. Por exemplo, você chega no médico porque está com uma dor de barriga ele prescreve para tomar buscopan e omeprazol. Aí comenta que sua pressão está alta, ele prescreve também o medicamento. O médico não vai fazer duas receitas, mas a assistência vai reembolsar apenas os remédios utilizados para o atendimento emergencial. E tem limite, depende do plano contratado, porque o reembolso de medicamento é contratual.

Em algum momento, o atendente deixa de lado o profissional, e passa para o pessoal?

Sim, ele tem um *script* em coisas que eles não podem ser tão abertos, eles não podem bater papo, nós temos tempo, é medido nosso tempo pra nosso atendimento, só que o que eu percebi nesses dez anos, foi que não tem como você não se envolver, eu atendo também funeral, as pessoas começam chorar, aí eu começo a perceber que os operadores se envolvem, o *script* deles é atender, pegar o nome no sistema e localizar, escutar o que ele tem pra falar depois ir lá no contato e ver qual cobertura que eu posso dar para essa pessoa, só que as vezes a pessoa está em daquelas situações que eu falei para você, que nem sempre consigo resolver o problema dela 100% e eles se envolvem tanto que eles vêm conversar com a gente, como se a gente pudesse liberar para ajudar aquela pessoa, então eles saem sim, principalmente na assistência médica, eu acho que, quando você fala assim de um atendimento de auto que você dá um guincho, é bem mecânico mesmo, agora nessa parte de assistência viagem, eles se envolvem sim só que eles sabem que têm um contrato para cumprir, então eles ficam entre a parte contratual que ele tem que seguir e a parte emocional, nossa coitada, ela perdeu a irmã dela, os pais delas não estão sabendo, ela diz, preciso que vocês me ajudem e algumas vezes a gente acaba fazendo algumas coisas que não deveriam ser feitas, mas por envolvimento naquela assistência, por exemplo, ela diz, não estou conseguindo conversar com a minha mãe, a gente faz uma vídeo conferência, isso é um custo, mas já está envolvido, puxa ela perdeu a irmã, que estava do lado dela, então a gente faz a vídeo conferência, então há sim, eles saem do lado profissional e têm um envolvimento, aí chega no dia seguinte, porque um caso assim não acaba em um dia e a mesma pessoa volta. Por exemplo, hoje uma supervisora minha estava falando com um rapaz nos Estados Unidos ele estava falando com ela e estava com uma dor muito forte no peito e ele parou de falar, aí ela não escutava mais ele e ela falava, senhor, senhor, aí ela me pergunta, e agora? Me dá o telefone do hotel, vamos ligar agora lá. Ligamos no hotel eu e ela, veja bem, saímos totalmente do atendimento normal. Começamos a ligar no hotel e o rapaz do hotel, na recepção atendeu e pedimos para ele ir ao quarto, pois o hóspede estava passando mal e ele dizia, não eu não posso incomodar o hóspede e depois de muito insistirmos, ele foi no quarto e quando abriu a porta, o hóspede estava morto. Morreu e nós tivemos que fazer o traslado dele, ela começou chorar, nós tivemos que tirá-la de atendimento, levá-la para tomar água, se acalmar. O traslado demora uns dez dias por causa de documentação e tudo e a família dele ligava direto para a gente, e ela fez questão de dar continuidade, até falamos para ela não continuar, ela falou com a esposa, falou com o filho, ela se envolveu demais no caso, fez toda a tramitação de consulado, liberação de

documentação, organizou todo o traslado dele para o Brasil. Então eles se envolvem sim, não tem como não se envolver. Tem uns que exageram no caso assim, por exemplo, demonstra muita intimidade com o segurado, não chama de senhor, tem que cortar, tem que chamar de senhor, não importa que na voz parece novo, segundo, usar gíria isso tem que cortar. Então eles têm que seguir um *script* porque se eu deixar à vontade aí foge demais, mas tem situações que não tem como você tem que fugir do *script*, porque você escuta várias histórias, então não tem como não se envolver.

Quando o viajante sai de seu roteiro, por exemplo, informou que vai para Itália, Portugal e Espanha e decide visitar a França, que não consta no contrato, ele terá assistência lá?

Isso também é contratual, a Empresa dará cobertura a qualquer lugar que não seja o local de residência do segurado, tem que constar no contrato que a cobertura é exterior, se estiver no contrato, terá cobertura em qualquer país que não o domiciliar. Agora, se constar, por exemplo, cobertura apenas para os países do Mercosul, se for para a Europa, não tem cobertura. Vai sempre depender da restrição do contrato.

Nos eventos catastróficos em que o viajante não tem como retornar para sua residência, por exemplo, o deslizamento na Região Serrana, o terremoto no Haiti, o terremoto no Chile, Tsunamis. O departamento comercial informou que eles entram em contato com as operadoras de Turismo para que estas entrem em contato com os passageiros para fazerem uma extensão de cobertura, caso desejem. Como são os atendimentos nessas circunstâncias?

Para a assistência, o importante é constar no sistema que o segurado permanece com cobertura, mas há situações em que o país ou o local que ele está hospedado estão sem contato algum. Por exemplo, se há um evento no hotel que ele se encontra, a cidade tem condições de atendimento, hospitais, médicos estão em atendimento. Quando a ocorrência é na cidade, fica muito difícil, pois pode-se ficar sem contato algum. Por exemplo, um segurado estava no Egito, eu não sabia o que estava ocorrendo¹⁴, estava bem no começo eu ainda não tinha visto na televisão e eu não conseguia ligar para o Egito, ligaram algumas pessoas pedindo assistência e não conseguíamos ligar, mandamos e-mail, ninguém respondia e então, pedimos para essa pessoa pagar e solicitar reembolso porque ela estava incomunicável. No dia seguinte

¹⁴ Os egípcios vão às ruas para exigir a renúncia de Hosni Mubarak que preside o país desde 1981.

havia uma matéria no jornal, informando que eles tinham paralisado todos os meios de comunicação. O segurado não conseguiu mais contato. Nesse caso, vai ser por reembolso. O governo cortou internet, telefone e as pessoas não conseguiam contato, ficaram isolados do mundo. Depois, conseguimos contato com uma outra filial em outro país, e essa filial passou a dar atendimento aos passageiros que se encontravam no Egito.

Basicamente, qual a diferença da assistência com o seguro viagem?

A assistência 24 horas é um serviço emergencial, uma prestação de serviço, já o seguro é uma indenização. Morte, perda de bagagem é feita pelo seguro. Já o traslado de corpo é assistência 24 horas. O embalsamamento do corpo, o caixão, e todo o preparo do corpo para o traslado do corpo. Às vezes a família quer viajar junto com o corpo, mas se o piloto avisar os passageiros que há um corpo na aeronave e se alguém não aceitar viajar com um corpo, é necessário tirá-lo. Se há um problema com o tempo e é tirado bagagem, é aí que há problema de extravio de bagagem, os passageiros vão em um avião e a bagagem em outro.

Muitos custos são adicionais e fora dos padrões, mas, a assistência arca com os custos, às vezes, há a necessidade de pagar novamente um táxi para voltar a uma consulta e a assistência arca com o custo. O atendente não pode tomar essa decisão sozinho ele não tem alçada para isso, no entanto, escuta o segurado, conversa com a supervisão ou coordenação, o caso será analisado e terá assistência. Para cada assistência, um tipo de situação, por isso, é necessário um contrato. Mesmo com um contrato, é necessário quebrá-lo, imagine sem contrato. É um amparo na lei.

Algumas pessoas acham que podem fazer um tratamento à custa do seguro viagem, por isso, as cláusulas excludentes.

A assistência faz uma segunda opinião médica com um relatório bem rigoroso para verificar a realidade da doença. É necessário verificar o diagnóstico, checar lista de materiais através de auditoria.

Após aproximadamente dois meses da entrevista, questionei a coordenadora sobre a possibilidade de me enviar um atendimento e ela, mais uma vez, muito solícita, encaminhou por e-mail o abaixo:

Uma senhora de 77 anos viajou com a filha para a Itália com a finalidade de visitar seus primos. Cinco dias após sua chegada, começou a ter febre e uma dor na região cervical e solicitou assistência médica através da central de assistência 24 horas.

Ao ser atendida e após a realização de exames, foi diagnosticado um câncer no pescoço com metástase no pulmão e tireóide. A filha ficou desesperada e não podia acreditar no diagnóstico. Não havia perspectiva de tratamento e o médico autorizou seu retorno para o Brasil.

No entanto, como ela poderia voltar se o pulmão estava comprometido? O departamento médico passou as instruções de como proceder em seu retorno. Seria necessário utilizar um cilindro de oxigênio 8l/min em um voo comercial com acompanhamento médico e familiar.

Por ser um caso extremamente delicado, uma vez que a segurada poderia falecer a qualquer momento, sua filha corria contra o tempo para trazê-la de volta antes que isso ocorresse.

Os familiares em São Paulo estavam preocupados, querendo notícias, mas, a ligação para Itália tinha um custo elevado. A empresa entrou em contato com as empresas aéreas para solicitar o cilindro de oxigênio. Porém, nenhuma aceitava a solicitação devido aos riscos de explosão do equipamento.

A busca pelo retorno deu início no dia 20 de abril e, por motivo do feriado no Brasil e na Itália ficou ainda mais difícil, pois, a empresa não obtinha respostas de nenhum escritório. Na segunda-feira, dia 25, ainda era feriado na Itália, a segurada teve uma piora no quadro e a filha já começou a pensar no pior. Sua mãe voltaria em um caixão!

Nesse tempo enquanto a empresa se empenhava junto às companhias aéreas para obter uma solução, algumas vezes foi possível fazer uma conferência com os familiares em São Paulo com a Itália, o que causava uma grande emoção. Os contatos com a filha eram diários, ela já estava muito cansada, ficava no hospital o dia inteiro e conversa muito com a empresa em forma de desabafo.

O departamento médico da empresa estipulou um prazo para encerrar o atendimento até o dia 29 de abril e o médico já estava contratado.

Finalmente, no dia 28, a empresa conseguiu a resposta da TAP o voo estava organizado para dia 29 com oxigênio e o médico acompanhando a segurada. O médico alertou a filha de todas as intercorrências que poderiam acontecer dentro do avião como uma parada respiratória ou convulsão. O voo faria conexão em Portugal e seria a primeira etapa da viagem. A filha ficou muito apreensiva.

Em Portugal, a empresa fez novo contato para saber como foram às primeiras horas, e foi realizada uma nova conferência com a família em São Paulo que estava em pânico.

Quando os familiares escutaram a voz da filha que informou estar tudo bem e todos começaram a chorar na ligação.

O vó chegou a São Paulo às 07:00 do dia 30 e a segurada foi imediatamente para um hospital em Santo André, município pertencente à Grande São e toda a família aguardava na entrada do hospital.

No dia 04 de maio, a segurada veio a falecer, porém foi possível ver a família pela última vez.

EMPRESA D

Representada pelo supervisor de negócios, a conversa aconteceu em um almoço no SESC Vila Mariana. Indicado pelo presidente da empresa, o entrevistado, embora atuante por muito tempo na empresa, inclusive com experiência na Central de Atendimento, se sentiu pouco a vontade para falar. Sua maior preocupação estava em causar uma imagem positiva da empresa. A empresa está buscando atuar de forma mais agressiva também junto aos corretores de seguros, uma vez que ela faz parte de um grupo segurador. Portanto, a conversa foi rápida e não muito conclusiva, pois, embora o entrevistado fizesse questão de frisar que o intuito da empresa é oferecer valor ao cliente, trabalhando de forma muito humanizada, não forneceu nenhum exemplo que ratificasse essa filosofia.

Foi informado ao entrevistado o intuito da entrevista e, por ser um educador, buscou dar as informações de uma forma mais acadêmica, entretanto, como dito anteriormente, não pode agregar muito além das entrevistas já realizadas.

A Empresa D faz parte do grupo de uma grande seguradora multinacional e tem por objetivo oferecer valor ao cliente, buscando credibilidade e sustentabilidade.

Para que tudo isso ocorra e se mantenha, há um treinamento extensivo com os funcionários e todos os parceiros como agentes e operadoras de turismo e corretores de seguros.

O supervisor informou que, embora doenças preexistentes não tenham cobertura na assistência viagem, a empresa possui um programa de atendimento para esses casos, informando ao viajante locais de atendimento e até mesmo repatriação em caso de morte. Desta forma, ainda que não haja cobertura, o segurado ou familiar, não ficará totalmente desamparado, embora tenha que arcar com os custos.

A empresa comprovou, através de estudos, que as doenças surgem quando as pessoas relaxam e viajam para descanso. No momento que o corpo descansa a mente fica relaxada, alguns sintomas de doenças que estavam ocultos, se tornam latentes. Inclusive doenças preexistentes.

Por ter como intuito maior, cuidar de pessoas, a empresa investe em programas de prevenção através de *e-learning*, aos operadores e agentes de turismo, para que eles possam informar ao viajante os riscos a que estão sujeitos.

Em caso de catástrofe, a empresa não prevê cobertura, por ser cláusula excludente das condições gerais da apólice, mas haverá assistência para emissão de documentos que se fizerem necessários para o retorno ao Brasil.

A empresa oferece atendimento médico 24 horas para os viajantes. É feito uma triagem e um pré-diagnóstico, pois, em muitos países, quando é de conhecimento que a pessoa possui assistência viagem, é comum haver abusos nos diagnósticos, para onerar os custos. Muitos custos são reduzidos por haver equipe médica em vários locais da Europa, Ásia, Américas, Cingapura e África. Nos demais locais, indica rede credenciada.

O sistema de reembolso só ocorre após esgotadas todas as tentativas de negociação entre hospitais não credenciados.