

Turismo gastronômico e hospitalidade em Curitiba: Um estudo sobre um restaurante de Santa Felicidade

LUCIEMA DE BOER * [ludeboer@gmail.com]

MIRIAN REJOWSKI ** [mirwski@gmail.com]

Resumo | O presente estudo investiga o papel da gastronomia no turismo receptivo de Curitiba (Paraná, Brasil) discutindo a hospitalidade no bairro de Santa Felicidade com base em bibliografia, observação participativa *in loco* e entrevistas abertas junto a turistas, visitantes e residentes. É apresentada uma breve síntese sobre a evolução das práticas alimentares e suas relações sociais, e a imigração italiana no Estado do Paraná e em sua capital, Curitiba. É também descrita a formação do bairro de Santa Felicidade e a valorização da cultura italiana que tem na gastronomia sua principal atração turística. O Restaurante Madalosso é analisado como espaço gastronômico-turístico propício ao desenvolvimento de relações sociais que caracterizam aspectos específicos da hospitalidade. Este estudo destaca a necessidade de pesquisas futuras sobre a hospitalidade no turismo gastronômico para a definição e aplicação de parâmetros e indicadores de análise e avaliação.

Palavras-chave | Turismo gastronômico, Culinária italiana, Atração turística, Hospitalidade, Restaurante.

Abstract | The present study investigates the gastronomy in receptive tourism in Curitiba (Paraná, Brazil) discussing the hospitality at Santa Felicidade, a neighborhood in the same city. The study is based in bibliography, participant observation 'in loco' and open interviews with tourists, visitors and residents. Gives a brief overview on the evolution of food practices and their social relations, and Italian immigration in the state of Paraná and its capital Curitiba. Describes the formation of the Santa Felicidade and appreciation of Italian culture in the cuisine which has its main tourist attraction. Analyzes the Madalosso gastronomic restaurant as tourist-space conducive to the development of social relations that characterize specific aspects of hospitality. Stands out the need for future research on the hospitality in gastronomic tourism for the definition and implementation of standards and indicators for analysis and evaluation.

Keywords | Gastronomic tourism, Italian cuisine, Tourist attraction, Hospitality, Restaurant.

* **Mestranda em Hospitalidade** na Universidade Anhembi Morumbi. **Professora** da Escola de Negócios e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

** **Doutora em Ciências da Comunicação** pela Universidade de São Paulo. **Professora Sênior** da Universidade de São Paulo e **Pesquisadora PQ** do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

1. Introdução

Os turistas entram em contato com a população local em um destino turístico, sendo recebidos, hospedados e alimentados. Nesses encontros desenvolvem-se relações sociais entre os visitantes e os visitados em um processo de interação entre ambos, no qual se institui uma dinâmica de reciprocidade. Trata-se da hospitalidade, considerada como um dos alicerces dos vínculos sociais, uma vez que abre espaços para uma ação interativa entre indivíduos – hóspede e anfitrião – e dessa forma proporciona momentos de convivialidade na construção de relações e vínculos sociais, podendo até favorecer a solidariedade.

Concorda-se com Boutaud (2011) na medida em que uma das formas mais conhecidas de hospitalidade, em qualquer época e em todas as culturas, é o compartilhar a mesa, ou a refeição com alguém. Nesse sentido, tem-se como ponto central a alimentação que para Camargo (2004) pode ser estudada a partir de três perspectivas: i) perspectiva da dietética, onde há a tentativa de criar uma alimentação visando prescrições alimentares sob a ótica da medicina/nutrição para a boa saúde; ii) perspectiva da gastronomia, que se ocupa de pensar as combinações que proporcionem o melhor sabor aos alimentos; e iii) perspectiva das ciências humanas com a abordagem da comensalidade, campo onde é indissociável o prazer do alimento com a satisfação da companhia no ato da alimentação e as interações que este encontro proporciona.

No entanto tais perspectivas não são excluídas, pois podem se mesclar no atendimento às necessidades, exigências e desejos de cada um, seja este indivíduo ou grupo, e têm relação direta com o turismo. Em programas turísticos, por exemplo, a gastronomia aparece como parte da oferta turística de um determinado destino, constituída de um conjunto de serviços e equipamentos para o atendimento tanto de turistas quanto de residentes. Para Pulina e Jimenez (2010), os destinos receptivos beneficiam-se economicamente do turismo a partir

dos gastos que os turistas realizam ao longo de sua estadia, como hospedagem, transporte, alimentação, entretenimento e comércio em geral. Marcellino (2000) complementa ao dizer que o turismo pode e deve ser percebido como atividade cultural de lazer, oportunidade de conhecimento e enriquecimento da sensibilidade e experiências sugestivas, do qual a gastronomia faz parte.

O valor cultural do ato gastronômico acaba por atrair uma demanda específica até os locais de interesse turístico, com manifesta associação à história da região, com sua cultura e hábitos característicos. Para Santos e Henriques (2012), ao longo das duas últimas décadas, desenhou-se uma fina película sobre o amplo conceito de turismo, no qual se podem fundir a gastronomia e a cultura. De acordo com esses autores, o tripé gastronomia, cultura e turismo surge do fato de ultrapassar os circuitos econômicos financeiros, e assim adquirir um significado mais profundo a ser apreendido enquanto prática intercultural.

Nesse contexto destaca-se o interesse e a valorização pelas culturas estrangeiras, a começar pelas cozinhas que estimulam novas experiências gustativas e também a descoberta de novas formas de comensalidade (Boutaud, 2011). Entre as culturas que influenciaram a cultura brasileira, ressaltam-se a italiana e a alemã com reflexos marcantes na culinária e gastronomia¹, principalmente na região sul do país. Em um dos Estados desta região há um local situado na cidade de Curitiba (capital do Estado do Paraná, no Brasil) que atrai turistas e residentes, especialmente pela sua oferta gastronômica calcada na culinária italiana: o bairro de Santa Felicidade.

A partir destas considerações, estabeleceu-se como objetivo da presente pesquisa o de investigar a gastronomia étnica no turismo receptivo, a fim de identificar e analisar aspectos da hospitalidade em um restaurante considerado uma das principais

¹ Conceituar a gastronomia é um projeto complexo. É um conceito que evolui tão rapidamente e percorre desde momentos filosóficos e religiosos até chegar ao mundo industrial e urbano, do comércio e serviço (Rubim, 2012 p. 21).

atrações turísticas de Curitiba. Com esse propósito desenvolveu-se uma pesquisa exploratória de caráter qualitativo, centrada em estudo de caso do Restaurante Madalosso, um dos mais antigos empreendimentos do bairro de Santa Felicidade em Curitiba.

Tais empreendimentos se inserem na esfera comercial da hospitalidade, a qual é vista como um complemento da prestação de serviços aos turistas, sendo “analisada de acordo com a forma de atendimento e qualidade dos serviços prestados aos visitantes”, (Stoll, 2006, p. 30). Para essa autora, nesse contexto a hospitalidade resulta da somatória da existência de dois aspectos interligados: pessoas hospitaleiras e ambientes hospitaleiros.

Este artigo inicia-se com uma breve síntese de aspectos marcantes da evolução das práticas alimentares e relações sociais, situando a gastronomia na oferta turística local, para em seguida tratar do processo imigratório de italianos no Estado do Paraná e, em especial, na sua influência na formação do bairro de Santa Felicidade. A partir dos resultados obtidos nesta pesquisa, pode-se compreender tanto a identidade e os componentes da gastronomia étnica local quanto os aspectos da hospitalidade que premeiam as relações sociais e os ambientes hospitaleiros do bairro e do restaurante enfocados. A partir dos resultados obtidos, será desenvolvida a segunda etapa da pesquisa sobre a hospitalidade em suas diferentes dimensões no restaurante estudado.

2. Práticas alimentares e relações sociais

Os estudos sócio-antropológicos sobre a dieta alimentar de diferentes sociedades surgiram como ciência no final do século XIX. Em seu trabalho *Cooking, Cuisine in Class: a study in comparative Sociology*, Goody (1982) elabora uma síntese do

² O estruturalismo é um ponto de vista sobre linguagem que supõe haver uma ligação direta entre as palavras e o que acreditamos que as palavras representam (Johnson, 1997).

pensamento antropológico sobre a comida desde o século XIX até os estudos contemporâneos de Lévi-Strauss e Mary Douglas. A partir dos trabalhos desses autores, a questão da dieta alimentar passou a ser analisada em suas relações simbólicas. O precursor nesta mudança de paradigma foi Lévi-Strauss com sua abordagem estruturalista².

Lévi-Strauss (1949) descreve as regras de distribuição dos alimentos entre populações indígenas, demonstrando que o alimento encontra-se diretamente relacionado às regras de parentesco e de casamento dentro de um sistema de reciprocidade. Já no início da década de 1990, Lévi-Strauss (1991) analisa a comida em diferentes sociedades, a partir do seu processo de elaboração.

Ao analisar o significado simbólico da comida, Da Matta (1986) propõe a necessária distinção entre alimento e comida: alimento é tudo aquilo que pode ser ingerido para manter uma pessoa viva; comida é tudo que se come com prazer, de acordo com as regras mais sagradas de comunhão e comensalidade. Em outras palavras, o alimento é como uma grande moldura; mas a comida é o quadro, aquilo que foi valorizado e escolhido dentre os alimentos; aquilo que deve ser visto e saboreado com os olhos e depois com a boca, o nariz, a boa companhia e finalmente a ‘barriga’.

Já Woortman (2006) contribui para entender o caráter simbólico-ritual do comer que se exprime nitidamente no hábito de convidar pessoas para jantar em casa, no jantar fora em determinadas ocasiões. Nessas e em outras ocasiões análogas há algo mais em jogo do que necessidades nutricionais. De acordo com o autor, não se convida pessoas para comer em sua casa a fim de alimentar seus corpos biológicos, mas sim para alimentar e reproduzir relações sociais, ou seja, reproduzir o corpo social, a troca, pois em geral se é convidado a comer na casa do convidado anterior. Nesse momento, o que está em jogo é o princípio da reciprocidade e comensalidade.

Numa reflexão a respeito das relações simbólicas, é importante considerar os traços característicos de uma determinada sociedade, com destaque para

a alimentação. Nesse sentido, para Balhana (1978) a tradição alimentar é persistente e está menos sujeita às mudanças do que outras manifestações da vida material, pois revelam as relações entre o tipo de vida e as condições de trabalho, as possibilidades do meio e sobretudo a herança cultural.

Sob semelhante ótica, Carneiro (2003) ressalta que o que se come é tão importante como o quando se come, onde se come, como se come e com quem se come. Com isto, o autor afirma que a convivialidade se manifesta sempre na comida compartilhada.

A fome biológica distingue-se dos apetites, expressões dos variáveis desejos humanos e cuja satisfação não obedece apenas ao curto trajeto que vai do prato à boca, mas se materializa em hábitos, costumes, rituais, etiquetas (Carneiro, 2003, p. 1).

Complementando esses aspectos da evolução dos hábitos alimentares, observa-se que o ingresso das mulheres no mercado de trabalho alterou a rotina doméstica, dando início à necessidade de reorganizar as funções da produção de alimentos, a resultar em novos hábitos alimentares, dentre esses a comida pronta e industrializada.

Assim, ampliou-se a procura pela alimentação fora de casa, o que acarretou o crescimento da oferta de restaurantes maiores e tipo diversos, transformando as formas de convívio doméstico ao instituir novas maneiras de comensalidade e hospitalidade. Somente a composição química dos alimentos não é o bastante para produzir no homem o desejo de se alimentar. O prazer da mesa é uma sensação que surge de várias circunstâncias, fatos, lugares, memórias e pessoas que acompanham a refeição.

Para Carneiro (2003), a alimentação da época atual, com a intensificação comercial e adoção de novas tecnologias de produção, distribuição e consumo de alimentos, bem como a expansão de novos hábitos homogeneizados pelas grandes cadeiras de lanchonetes e outros fenômenos recentes, têm sido objeto de estudo da sociologia da alimentação contemporânea. As relações entre a culinária e as classes

sociais nos gostos diferenciados ou nas maneiras à mesa, as identidades étnicas e regionais revestem-se de diversos rituais gregários e alimentares, particularmente entre emigrantes ou expatriados.

Nesse contexto, inserem-se as diferenças formais e o significado da culinária nas diferentes culturas, como dos imigrantes italianos no Brasil e particularmente em Curitiba, tema da próxima seção.

3. Imigração italiana em Curitiba

A imigração no Estado do Paraná teve início com os problemas de escassez de trabalhadores enfrentado pelos fazendeiros de café após a proibição da entrada de novos escravos africanos no Brasil. Para Féder (2005), devido a grande necessidade de mão de obra na cafeicultura, os fazendeiros paulistas começaram a comprar escravos nas províncias vizinhas, o que acarretou a diminuição de produção de alimentos na província do Paraná.

A política brasileira de colonização buscava o emigrante europeu, e acentuava os aspectos positivos da imigração; por outro lado, os imigrantes italianos sonhavam com a possibilidade de uma vida melhor. Essa conjuntura serviu para criar uma América imaginária, “um perfeito Éden, onde o mel escorria das árvores e a terra produzia por si só” (Grosselli, 1989, p. 104).

Em Curitiba os italianos chegaram a partir de 1872, estabelecendo-se como agricultores em vários núcleos coloniais da região, que originaram vários bairros como Santa Felicidade. Com o passar do tempo, eles dedicaram a outras atividades, incluindo a industrial e a comercial. O bairro de Santa Felicidade é conhecido pela preservação da cultura italiana, principalmente em relação à gastronomia (Guia Geográfico Curitiba, 2013).

Bertonha (2010) relata que, a princípio, a comida italiana era produzida por italianos para italianos, com o passar do tempo dissipou-se para o público em geral e refere-se à cozinha italiana não somente

como um conjunto de alimentos, mas quase um modo de vida. Preparar com paciência os alimentos, em geral bebendo um bom vinho e, de preferência, com muita gente conversando, para saborear a refeição com calma e em quantidade generosa, é um elemento decisivo na cultura italiana. Para a maioria dos imigrantes italianos, de fato, cozinhar e comer não são meras obrigações domésticas, mas um momento de alegria, de reunião das famílias e de saborear os alimentos com equilíbrio e prazer.

As famílias iniciais que fundaram o núcleo de Santa Felicidade saíram do porto de Gênova, em 5 de novembro de 1877, à procura das promessas de fartura e liberdade nas novas terras, com ilusões e cheios de esperança. Estas famílias chegaram ao Brasil no início de 1878 e instalaram-se no Porto de Cima e São João Graciosa no litoral do Paraná. Após alguns meses no país, deslocaram-se para a região hoje conhecida como Santa Felicidade (Féder, 2005). Eram imigrantes vindos das regiões de Veneto e Trento, do norte da Itália, e se dedicaram inicialmente à produção de queijos, vinhos e hortigranjeiros (Guia Geográfico Curitiba, 2013).

De acordo com Balhana (1978), as famílias que possuíam algumas economias, decidiram comprar terras de particulares; quinze famílias compraram o terreno pertencente aos irmãos Arlindo, Antonio e Felicidade Borges, os quais solicitaram que o núcleo fosse chamado Felicidade, em homenagem ao nome da irmã deles. Por serem católicos, os italianos acrescentaram a palavra santa e a colônia foi denominada Santa Felicidade. A descrição de um desses imigrantes aponta aspectos da hospitalidade:

“A acolhida recebida dos brasileiros foi verdadeiramente ótima, como ninguém esperava. Também ótimo o

³ Assinala-se ainda que a região foi caminho de passagem de tropeiros nos séculos XVIII e XIX, onde as tropas paravam para repouso e alimentação, o que também pode ter contribuído para a sua tradição gastronômica.

⁴ Construída em 1891 pela família Boscardim, na avenida Manuel Ribas, a Casa dos Gerânios é considerada patrimônio arquitetônico municipal.

⁵ Construída pela família Mocellin em 1895, abriga atualmente o Restaurante Casa dos Arcos.

tratamento dispensado pelos funcionários do governo. Nada lhes faltava, nem comida, nem acomodação, nem dinheiro” (Martini citado por Braido, 1978, p. 28).

Segundo Féder (2005), ainda em novembro de 1878, chegaram outros imigrantes italianos, que se estabeleceram em outra parte da colônia. Estava formando-se assim o bairro de Santa Felicidade³, que conservou, por muito tempo, a fisionomia de um bairro rural, mantendo até os meados do século XX sua economia voltada à agricultura de subsistência, produzindo basicamente gêneros para seu próprio consumo e para o abastecimento da população de Curitiba (Balhana, Pinheiro & Westphalen, 1969).

Logo essa colônia se tornou modelo de colonização italiana no Paraná, onde os colonos produziam ainda materiais artesanais como vassouras, cestos de vime, cadeiras e vinho (Braido, 1978). Todos esses produtos e os itens alimentícios eram transportados diariamente para venda na cidade de Curitiba (Braido, 1978). Mesmo assim, os velhos negócios não perderam sua função social, onde os homens se encontravam para conversar e jogar, especialmente nos domingos e dias de festas (Balhana et al., 1969). Assinala-se que atualmente um movimento inverso, pois residentes do Centro de Curitiba se dirigem até Santa Felicidade para comprar vinho e o vime comercializados nas adegas, nas fábricas, nas lojas de artesanato e em seus restaurantes, com forte tradição da gastronomia italiana.

Hoje, este bairro, que dista 7 km do centro de Curitiba é o polo gastronômico mais importante da cidade, com cerca de 50 restaurantes e pizzarias e outros sessenta estabelecimentos com produtos tradicionalmente italianos, além de vinícolas, cantina de vinhos, lojas de artesanato, casa de memória, etc.

No portal do bairro (Figura 1), nota-se a importância da gastronomia, pois este é composto por uma torre e dois arcos que representam, respectivamente, a Igreja de São José, a Casa dos Gerânios⁴ e o Restaurante dos Arcos⁵, simbolizando nessa ordem a religiosidade cristã, a família e a vocação gastronômica local.



Figura 1 | Portal na entrada do bairro de Santa Felicidade em Curitiba (Brasil).

A influência dos restaurantes desse bairro na gastronomia de Curitiba é assim assinalada por Rolim (1997, p. 230): “Foi apenas a partir do surgimento dos restaurantes de Santa Felicidade, com uma comida influenciada pelos costumes da região do norte da Itália, é que passou a existir em Curitiba uma cozinha ‘típica’, ou melhor, uma cozinha étnica”. O bairro também realiza anualmente dois eventos gastronômicos: a Festa da Uva, no mês de janeiro, e a Festa da Polenta, Frango e Vinho, no mês de julho.

4. Turismo gastronômico e hospitalidade em Santa Felicidade

4.1. Metodologia

O principal roteiro gastronômico de Curitiba é o de Santa Felicidade, conforme verificado em sites na internet de gastronomia desta cidade e em folhetos de agências de turismo receptivo. Verificou-se que uma atração gastronômica bastante procurada e recomendada é o Restaurante Madalosso, um empreendimento familiar criado em 1963 que encontrou na tradição italiana um estilo de servir e alimentar os seus clientes (Restaurante Madalosso, 2013).

Com isso delimitou-se o estudo a este empreendimento, a partir do que a pesquisa exploratória, de caráter qualitativo, foi desenvolvida como um estudo de caso único conforme Yin (2005). As fontes

de evidência foram o levantamento bibliográfico, a observação participativa *in loco* e as entrevistas abertas com diferentes atores do turismo receptivo de Curitiba e do bairro de Santa Felicidade. Particularmente em relação às entrevistas, estas foram realizadas junto a dois grupos de sujeitos: i) pessoas que circulavam no bairro de Santa Felicidade, nomeadamente residentes e representantes de agências de turismo nacionais e internacionais; e ii) profissionais (garçons) e clientes do Restaurante Madalosso, abrangendo representantes famílias de residentes da região, turistas nacionais e turistas estrangeiros.

A coleta de dados ocorreu no segundo semestre de 2013, a partir de três visitas ao local, ocasião em que foi consultado o acervo da biblioteca da Universidade Federal do Paraná, realizados os contatos com pesquisadores desta universidade e aplicadas as entrevistas. Paralelamente, consultaram-se sites turísticos e gastronômicos disponíveis na internet para busca de informações sobre o bairro e o restaurante.

Foram consideradas três variáveis primárias de caráter qualitativo na coleta de dados: i) caracterização geral do restaurante: dados evolutivos, estrutura e oferta de serviços; ii) aspectos gerais do turismo receptivo no bairro: roteiros gastronômicos e inserção do restaurante nestes; iii) visão de clientes sobre a sua ‘experiência gastronômica’ no restaurante: avaliação dos serviços (comida e atendimento) e do ambiente. Os dados foram gravados e posteriormente transcritos, sendo selecionados trechos que remetiam a aspectos da hospitalidade presente nas relações entre hóspedes e anfitriões.

A descrição e análise dos resultados obtidos revelam aspectos da hospitalidade envolvendo tanto as pessoas hospiteiras quanto o ambiente hospitaleiro do restaurante, presentes na gastronomia italiana enquanto atração do turismo receptivo na cidade de Curitiba. Considera-se que esta pesquisa é uma primeira aproximação à problemática e como tal oferece contribuições a pesquisas futuras sobre um tema pouco investigado no Brasil, cuja base teórica e metodológica necessita de maior aprofundamento científico.

4.2. Resultados

O estabelecimento chamado Restaurante Madalosso ou Novo Madalosso⁶ faz parte do grupo de igual nome e teve sua expansão marcada pela sua divulgação no início em 1973 em uma feira comercial:

Nessa época, as esposas dos deputados federais convidaram os irmãos Madalosso para participarem da Feira da Providência [...] no Rio de Janeiro [...]. O resultado aconteceu imediatamente. Foram muitos os clientes que, após conhecerem o cardápio italiano, passaram a frequentar o Madalosso quando vinham à Curitiba [...]. [Em] Santa Felicidade, uma colônia italiana, a comida típica italiana, a decoração e arquitetura italiana a distancia do centro de Curitiba, tudo isso contribuía para que o visitante tivesse a sensação de estar viajando para uma outra cidade, e em menor escala, é claro, para outros países [em especial à Itália] (Hubner, 2007, pp. 163-165).

Em 1995, este restaurante recebeu o título de maior restaurante das Américas, entrando para o *Guinness Book*, o livro oficial dos records, com um total de 4.645 lugares e área de 7.671 m². A figura 2 mostra a fachada desse empreendimento, que faz parte do roteiro turístico do bairro de Santa Felicidade, como já mencionado.



Figura 1 | Fachada do Restaurante Madalosso em Curitiba (Brasil).

⁶ No bairro de Santa Felicidade há o Restaurante Velho Madalosso. Trata-se do primeiro restaurante da família Madalosso, aberto sete anos antes da abertura do Restaurante Madalosso.

No seu cardápio tradicional constam aperitivos da casa (caipirinhas e *drinks*), bebidas (refrigerantes, sucos e vinhos), polenta frita, fígado frito, maionese, *radicchio* com bacon, escarola, frango a passarinho, frango prensado, *risoto*, *gnocchi*, *spaguetti*, *cannelloni* e *rondeli*. Atende diversos perfis de clientes, desde residentes de Curitiba, principalmente famílias, a turistas e participantes de eventos/profissionais, além de visitantes sozinhos ou em pequenos grupos (Restaurante Madalosso, 2013).

Observou-se que uma das paradas dos ônibus da linha de Turismo Municipal Jardineira, um ônibus especial, que proporciona ao turista visitar os pontos turísticos de Curitiba, é no bairro de Santa Felicidade, em frente ao restaurante. O ônibus de dois andares (modelo *double-decker*) leva os turistas a 25 pontos turísticos, desde a área central até os bairros mais distantes; circula a cada trinta minutos e percorre 44 km, podendo o turista desembarcar nos pontos de interesse.

Outro aspecto observado foi também a movimentação de diversos grupos de turistas de agências de turismo, nacionais e até internacionais (Argentina, Uruguai e Paraguai). Os ônibus turísticos, que fazem os roteiros pelo do sul do Brasil, realizam uma parada definida no horário do almoço, no bairro de Santa Felicidade. Os grupos de agências dos países limítrofes visitam os principais pontos turísticos da cidade, finalizando o *city tour* com um almoço ou jantar em restaurantes do bairro de Santa Felicidade.

Observou-se que a atuação dos profissionais que atendem os clientes no salão, em especial os garçons, demonstram sentimento de familiaridade, ausência de cerimônia e formalismo, mas dentro de regras de um ritual de atendimento da área de alimentos e bebidas, que contribui para a sensação de um ambiente hospitaleiro e agradável.

O portal *TripAdvisor*, considerado um dos maiores portais de viagens mundiais, auxilia os clientes na coleta de informações sobre viagens, disponibilizando aos seus visitantes dicas, avaliações e comentários de viajantes a cerca de lugares visitados. O portal qualificou o Restaurante Madalosso com o certificado de Excelência 2013, conforme avaliações

dos viajantes que o recomendam, sendo que a maioria destes (76%) o avaliam como excelente e muito bom, enquanto 18% o consideraram razoável e 6% como ruim ou horrível (TripAdvisor, 2013).

Conforme depoimento de representantes das famílias que o frequentam aproveitando o tradicional almoço do final de semana, o cardápio leva à sensação da tradicional refeição em um ambiente familiar regional, com todo o ‘fervor’ que é típico dos italianos. Essas famílias frequentam o restaurante em média a cada dois ou três meses, normalmente durante os finais de semana, quando a família está reunida, ou em eventos festivos.

Conforme os responsáveis pelas agências de turismo receptivo sediadas na cidade de Curitiba, há apenas um programa turístico chamado *Curitiba By Night*, que finaliza o passeio com o jantar em Santa Felicidade. Entretanto, o bairro de Santa Felicidade é uma atração turística consolidada de Curitiba,

sendo procurado espontaneamente pelos turistas e residentes da região.

Em uma das visitas ao restaurante, havia um grupo de turistas asiáticos sem o acompanhamento de guia turístico. Eram todos tenistas do Kosmos Clube de Mogi das Cruzes (São Paulo) que se encontravam em Curitiba para um torneio esportivo amador que ocorre anualmente. Ao serem questionados sobre como conheceram o estabelecimento, disseram que houve a indicação de um dos membros do grupo que o frequentou e, desde então, visitam o restaurante todos os anos pelo bom atendimento e qualidade da alimentação. Dessa forma, observa-se a importância do bom acolhimento e do serviço, como fatores de impacto para a fidelidade do cliente.

Complementando essas informações, selecionaram-se ainda um conjunto de comentários disponíveis em livros, *blogs*, guias e revistas especializadas, os quais são apresentados no quadro 1.

Quadro 1 | Avaliação de clientes do Restaurante Madalosso divulgados em sítios eletrônicos e revistas especializadas

Comentários de frequentadores do restaurante	Aspectos destacados da hospitalidade
“Que coisa boa reunir a família e almoçar no Restaurante Madalosso. Aliás, se existe uma grande família, ela está ali. Não me refiro somente aos Madalosso, que por si só, já são uma grande família em todos os sentidos, mas também a todas as pessoas que lá se encontram para almoçar, jantar e, principalmente para confraternizar com os amigos daquela casa. Na verdade, o Restaurante Madalosso sempre me pareceu uma grande casa mesmo, onde aguardamos ansiosos o chamado da Mamma ou da minha Nonna – O almoço está servido!!!” (Hubner, 2007, p. 15).	Reunião de família em uma grande família com os outros frequentadores e com os amigos da casa (profissionais). Ambiente visto como extensão da casa da família.
“O Madalosso, assim como a escola, o hospital e o cemitério, é o tipo de lugar que boa parte dos curitibanos, em algum momento da vida, vai visitar. Acredite em mim. Visita dos tios do interior, casamento da prima de 2.º grau, formatura da 8.ª série do sobrinho, almoço de confraternização de Vereador fulano, almoço da família no domingo, confraternização da firma, casamento do colega. Alguma coisa vai te levar até lá.” (Contrafilé, 2013).	Local de Curitiba que é visitado pelos curitibanos em eventos festivos, confraternização de família, amigos e colegas de trabalho.
“São cinquenta anos servindo os amigos e convidados. Esta é maneira carinhosa que o restaurante trata seus clientes... O Restaurante Madalosso pra mim é mais no sentido de ter uma experiência familiar, como os amigos, do que gastronômica. Me lembra muito almoço de domingo em família, muita gente, conversa e horas na mesa.” (TripAdvisor, 2013).	Restaurante como experiência familiar e com amigos. Lembrança de almoço dominical em família.
“Se você quer realizar um evento (aniversário, casamento, formatura, etc...), com qualidade e preço justo, eis o melhor custo benefício. O restaurante é enorme, com vários salões individuais, cujos nomes são de cidades italianas, muito bonitos e com espaços bem definidos.” (Kekanto, 2013). “Realizei duas festas no Madalosso, meu casamento para mais ou menos 200 pessoas e o aniversário da minha enteada para 50 pessoas. Em ambos, fiquei impressionado com o atendimento, desde a reserva que me auxiliaram com várias indicações de serviços para complementar a festa até o final das mesmas. [...] Foram duas experiências bem agradáveis.” (Kekanto, 2013).	Local propício à realização de eventos com bom atendimento, qualidade e preço. Experiências agradáveis.
“E aí você pode escolher um dos salões gigantescos, mas não se iluda, todos estarão lotados. Você pega a senha, espera, começa a contar quantas famílias estão na sua frente, começa a imaginar que o franguinho frito vai acabar, começa a desejar intensamente a polenta que é levada pelo garçom (tamanha classe, essa minha). O bom é que a fome vai apertando e a comida vai ser muito bem aproveitada.” (Viagem Massa, 2013).	Local enorme e lotado. Espera para entrar no salão gera ansiedade e fome. Aproveitamento da comida.

Fonte: Elaboração própria.

São 5 depoimentos selecionados por destacarem aspectos da hospitalidade relacionados à familiaridade, convivialidade, relações de amizade ou parentesco, atendimento e comensalidade.

Os resultados obtidos confirmam que a gastronomia do bairro de Santa Felicidade se configura como uma atração do turismo cultural e de lazer (Marcellino, 2000) em Curitiba. Fica clara a inserção da gastronomia e da cultura no turismo, como apontado por Santos e Henriques (2012), que caracteriza a oferta turística local.

Observa-se a herança da cultura italiana se traduz na comensalidade do restaurante em momentos de alegria, reunião familiar e comida saboreada, que se associa ao (Bertonha, 2010) em um ambiente acolhedor. Nesse sentido, reforça-se a gastronomia étnica como uma forma de hospitalidade (Boutaud, 2011) no âmbito da comensalidade (Camargo, 2004).

O prazer da alimentação também se associa ao da companhia (Camargo, 2004), seja esta com os convivas à mesa, seja com os funcionários e proprietários do restaurante. Tais encontros, em meio a um ritual gregário e alimentar (Carneiro, 2003) de bom atendimento e da qualidade da alimentação, favorecem as interações e apontam a criação de relações e vínculos sociais. Destacam-se nos depoimentos a sensação de familiaridade, de ambiente familiar, de fazer parte da 'família Madalosso', transformando até a espera do atendimento em aspecto positivo da comensalidade.

5. Considerações finais

Como se verificou nesta pesquisa, o bairro de Santa Felicidade, constituído como um expressivo polo turístico na grande cidade de Curitiba, tem suas origens no século XIX, fruto das primeiras imigrações italianas ao Brasil. Esta localidade acabou por preservar os hábitos do 'veneto' e região 'trentina' da Itália, pois esses imigrantes e seus descendentes mantiveram um isolamento, que se dissipou com o

tempo desde que deixou de ser a 'Colônia de Santa Felicidade' para se tornar um bairro. Entretanto, permaneceu fiel à culinária italiana até os dias de hoje, atraindo a população da capital Curitiba e os turistas, em especial do Uruguai, Argentina e Paraguai, além de brasileiros.

Tal culinária que identifica o bairro, juntamente com o desenvolvimento do comércio de produtos regionais, resulta num patrimônio cultural marcante para a região com claras referências à hospitalidade tanto no turismo receptivo quanto no lazer dos residentes. Tem-se, portanto, que o bairro de Santa Felicidade apresenta uma identidade étnica e gastronômica, e configura-se como um espaço hospitaleiro que reúne 'hóspedes', entre turistas e outros visitantes, que interagem com os anfitriões (residentes e profissionais dos empreendimentos) e se sentem acolhidos nesta atração turístico-gastronômica.

O ato de comer no Restaurante Madalosso é visto como uma atividade de lazer, e sentido como momento do alimentar, conviver, conversar, relaxar e/ou entreter. Nele a comensalidade se torna expressão maior da hospitalidade em aspectos como atendimento, convívio, familiaridade e prazer, associados a um ritual particular onde a espontaneidade e a qualidade da alimentação despontam como seus pilares principais.

Essas relações de convivialidade, amizade e familiaridade se inserem em um ambiente enorme com espaços bem definidos que é percebido/sentido como hospitaleiro, com destaque para a sensação dos clientes estarem 'em casa/na sua casa'. Esse empreendimento gastronômico se revela duplamente: i) como parte da própria identidade dos residentes que o freqüentam, com fortes vínculos de pertencimento; e ii) como parte da experiência dos turistas que esporádica ou periodicamente consomem os seus serviços.

Em ambos os casos, a presença da hospitalidade emerge envolvendo de forma integrada vários aspectos relacionados às pessoas e ao ambiente, e aponta um produto turístico de caráter cultural e gastronômico altamente hospitaleiro. Fica claro

então que esta se constitui em fator diferencial que agrega valor e torna esse empreendimento altamente competitivo na região.

No entanto, são considerações preliminares que levam ao aprofundamento e maior cobertura da abrangência da pesquisa, quer dos grupos de sujeitos pesquisados, quer da sua expansão para as práticas da hospitalidade no atendimento a clientes do salão do restaurante. Para tanto, há necessidade de metodologias de maior envergadura e da definição de indicadores para análise e avaliação da categoria hospitalidade no âmbito da comensalidade em uma atração turística cultural e gastronômica.

Referências bibliográficas

- Balhana, A. P. (1978). *Santa Felicidade uma paróquia vêneta no Brasil*. Curitiba: Fundação Cultural de Curitiba.
- Balhana, A. P., Pinheiro, M., & Westphalen, C. (1969). *História do Paraná* (Vol. 2). Curitiba: Grafipar.
- Bertonha, J. F. (2010). *Os italianos* (2.ª ed.). São Paulo: Contexto.
- Boutaud, J. J. (2011). *Compartilhar a mesa*. In A. Montandon (Ed.), *O livro da hospitalidade: Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 1213-1230). São Paulo: Senac.
- Braido, J. (1978). *O bairro que chegou num navio: Santa Felicidade centenário*. Curitiba: Lítero-técnica.
- Camargo, L.O. L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- Carneiro, H. (2003). *Comida e sociedade: Uma história da alimentação*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Contrafile (2013). *Madalosso, Il segreto della felicità*. Acedido em 11 Julho 2013, em <http://contrafile.org/avaliacoes/madalosso>
- Da Matta, R. (1986). *O que faz o Brasil, Brasil?* Rio de Janeiro: Rocco.
- Féder, E. (2005). *Santa Felicidade (Curitiba - Paraná): Na polenta, uma história de hospitalidade*. Dissertação do Mestrado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú.
- Goody, J. (1982). *Cooking, cuisine and class*. Cambridge: Cambridge University.
- Grosselli, R. (1989). *Dove cresce l'araucariadal primiero a Novo Tiroi. Contandini trentini (veneti e lombardi) nelle foreste brasiliane*. Trento: Litografia EFFE e ERRE.
- Guia Geográfico Curitiba. (2013). *Imigração e cultura italiana*. Acedido em 15 Julho 2013, em <http://www.curitiba-parana.net>
- Hubner, R. (2007). *Entre quatro painéis: Baseado na vida de Flora Madalosso Bertolli*. Curitiba: Edição de autor.
- Johnson, A. G. (1997). *Dicionário de sociologia: Guia prático da linguagem sociológica*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Kekanto (2013). Novo Madalosso. Acedido em 10 Julho 2013, em <http://br.kekanto.com/biz/novo-madalosso?page=3>
- Lévi-Strauss, C. (1949). *As estruturas elementares do parentesco* (2.ª ed.). Petrópolis: Vozes.
- Lévi-Strauss, C. (1991). *Antropologia estrutural* (4.ª ed.). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Marcellino, N. C. (2000). *Estudos do lazer: Uma introdução*. Campinas: Autores Associados.
- Pulina, M., & Jimenez, I. C. (2010). Inbound tourism and long-run economic growth. *Current Issues in Tourism*, 13(1) 61-74.
- Restaurante Madalosso (2013). *O restaurante*. Acedido em 8 Julho 2013, em <http://www.madalosso.com.br>
- Rolim, M. (1997). *Gosto, prazer e sociabilidade: Bares e restaurantes de Curitiba, 1950-60*. Tese de Doutorado em História, Universidade Federal do Paraná, Curitiba.
- Rubim, E. R. (2012). *Consumo consciente e ético de alimentos na formação superior em gastronomia: Realidade e tendências em cursos de tecnologia no estado de São Paulo*. Dissertação do Mestrado em Hospitalidade, Universidade Anhembimorumbi, São Paulo.
- Santos, J. M. F., & Henriques, C. H. N. (2012). Trilhos turísticos na gastronomia. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 17/18, 1245-1256.
- Stoll, S. M. (2006). *Hospitalidade: Conceitos e reflexões sobre sua percepção prática dentre os hoteleiros do destino turístico Balneário Camboriú – SC*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú.
- Tripadvisor (2013). *Restaurante Madalosso: Tradição Curitiba*. Acedido em 23 Julho 2013, em www.tripadvisor.com.br
- Viagem Massa, (2013). Madalosso o maior restaurante das Américas. Acedido em 16 Julho 2013, em <http://viagemmassa.com/2013/02/07>
- Woortman, K. A. (2006). O sentido simbólico das práticas alimentares. In W., T., C. Araújo (Ed.), *Gastronomia: Cortes & recortes* (pp. 23-55). Brasília: Senac.
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. São Paulo: Bookman.