

Turismo de negócios e o turismo de lazer: A hospitalidade como mediadora no gerenciamento de crise nas relações dos meios de hospedagem e a empresa mineradora após o rompimento de uma barragem de rejeitos de minério em Mariana-MG

Business tourism and leisure tourism: hospitality as a mediator in **crisis management** in means of lodging and relations with mining company after the rupture of the ore tailings dam in Mariana-MG

VANUZA RODRIGUES * [vanuzabastosrodrigues@gmail.com]

ELIZABETH WADA ** [ewada@gmail.com.br]

BEATRIZ CHUECO *** [bia.ch.perez@gmail.com]

Resumo | Utilizando os ensinamentos teóricos da hospitalidade e da gestão de risco no turismo, este artigo buscou responder a seguinte questão: De que maneira o rompimento de uma barragem de rejeitos de minério afetou o turismo de negócios e o turismo de lazer na região? Por objetivos: verificar os efeitos do acidente ambiental no turismo do município com base na gestão de risco; identificar as consequências do acidente para os meios de hospedagem e como se tem praticado a gestão de crise no município; e analisar as perspectivas dos proprietários dos meios de hospedagem sobre o turismo no município. Metodologicamente, se apresenta como um estudo qualitativo e exploratório, com base em entrevista semiaberta, cujos dados foram tratados pela análise de conteúdo. Os resultados obtidos consideraram que não que, a princípio, que se houve uma análise de risco por parte da mineradora e da administração pública, esta não foi respeitada e que tanto uma como a outra não se encontravam preparadas para gerenciar situações de emergência e de crise com relação ao destino turístico.

Palavras-chave | Hospitalidade, meios de hospedagem, acidente ambiental, gestão de risco, gestão de crise

Abstract | Using the theoretical teachings of hospitality and risk management in tourism, this article sought to answer the following question: How did the rupture of the ore tailings dam affect business

* **Doutoranda** em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi.

** **Pós-doutora** em Turismo pela UFPR. **Coordenadora** do PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. **Coordenadora** do PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (Laureate International Universities)

*** **Mestranda** em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi.

tourism and leisure tourism in the region? Objectives: to verify the effects of the environmental accident in the tourism of the county based on the risk management; To identify the consequences of the accident for the means of lodging and how crisis management has been practiced in the county; And analyze the prospects of the owners of the means of lodging on tourism in the county. Methodologically, it is presented as a qualitative and exploratory study, based on a semi-open interview, whose data were treated by content analysis. The results obtained did not consider that, in principle, if there was a risk analysis by the mining company and the public administration, it was not respected and both were not prepared to manage emergency and crisis situations with regard to the tourist destination.

Keywords | Hospitality, means of lodging, environmental accident, risk management, crisis management

1. Introdução

O município de Mariana, localizado no estado de Minas Gerais/Brasil, faz parte do Circuito Turístico Estrada Real integrando o Caminho dos Diamantes e tendo ampla divulgação nacional e internacional por sua importância histórica, cultural, arquitetônica e econômica, pois desde o século XVII é considerado um centro de mineração importante para o país. Situa-se na vertente sul da Serra do Espinhaço, a 697 metros de altitude, zona metalúrgica do estado, conhecido como "Quadrilátero Ferrífero". É banhado pelo Rio do Carmo, afluente importante do Rio Doce e parte integrante da Bacia Hidrográfica do Rio Doce, com "área de drenagem de 86.715 quilômetros quadrados, dos quais 86% estão no Leste mineiro e 14% no Nordeste do Espírito Santo" (Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Doce, 2014, p. 1). O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística estimou a população de Mariana-MG em 54.219 habitantes (IBGE, 2015) distribuídos nos bairros centrais e nos distritos de Bandeirantes, Cachoeira do Brumado, Camargos, Cláudio Manoel, Furquim, Monsenhor Horta, Padre Viegas, Passagem de Mariana e Santa Rita Durão (Prefeitura de Mariana, 2016).

Recentemente, o rompimento de uma barragem de rejeitos de minério, localizado no subdis-

trito de Bento Rodrigues, distrito de Santa Rita Durão, município de Mariana, foi alvo de preocupação e críticas por parte dos órgãos governamentais e não governamentais de várias partes do mundo. Atualmente, ocupa espaços na mídia nacional e internacional devido ao seu impacto no meio ambiente e na vida pessoal e profissional de muitas pessoas. O acidente afetou consideravelmente a visitação turística, visto que este setor tinha como amparo o turismo de negócios que movimentava todo o comércio local.

No dia do acidente com a barragem os proprietários de vários meios de hospedagem do município de Mariana-MG acolheram os desabrigados em seus estabelecimentos por solidariedade, amizade e comoção emocional. Por outro lado, também intuíram que a mineradora não iria faltar com a responsabilidade com essas pessoas e com eles.

A mineradora prestou todos os atendimentos necessários aos desabrigados no período em que estiveram hospedados nestes meios de hospedagem. Posteriormente, foram feitos contatos com os proprietários e todas as despesas foram pagas pela empresa. Ressalta-se que, antes do acidente, esses meios de hospedagem recebiam diariamente profissionais que chegavam ao município devido às relações de negócios com a Mineradora Samarco, sendo o turismo de negócios o gerador de renda

de parte da população e, conseqüentemente, movimentava o turismo de lazer, cultural e gastronômico local.

Destaca-se, que apesar de possuir características importantes e significativas para movimentar o turismo local a administração pública sempre relegou este setor a um plano inferior na economia, privilegiando a atividade mineradora, o que tornou o município e sua população "reféns" da continuidade das operações de mineração. Infelizmente, não consideraram a possibilidade de um acidente desta magnitude, sendo pégos despreparados para lidar com a situações de desemprego e de poucos turistas que agora assola Mariana-MG. Observa-se que a mineradora e as empresas que a controlam desconsideraram a importância das análises de risco com relação à barragem rompida, resultando no maior acidente ambiental provocado pela ação humana. Por sua vez, a administração pública, demonstrou pouca capacidade de reação e administração da crise que se estabeleceu no município, principalmente, no setor de turismo.

No âmbito da hospitalidade, utilizando os ensinamentos teóricos de Lynch, Molz, McIntosh, Lugosi e Lashley (2011), Lashley (2004), Lugosi (2008) e Kerney (2015) entre outros estudiosos, buscou-se suporte teórico sobre as relações estabelecidas entre a mineradora e os proprietários de meios de hospedagem no município e responder à questão: De que maneira ao rompimento da barragem de rejeitos de minério afetou o turismo de negócios e o turismo de lazer na região? Por objetivos: verificar os efeitos do acidente ambiental no turismo do município com base na gestão de risco; identificar as conseqüências do acidente para os meios de hospedagem e como se tem praticado a gestão de crise no município; e analisar as perspectivas dos proprietários dos meios de hospedagem sobre o turismo no município.

2. Hospitalidade comercial

A hospitalidade envolve as pessoas e os espaços, principalmente, quando tratada sob a ótica comercial, desde que hotéis, pousadas, albergues se propuseram a ocupar os espaços que anteriormente eram destinados às casas. Ressalta-se que o segmento dos meios de hospedagem tem por objeto o produto que, por sua vez, depende da demanda do mercado (Quadros, 2011), sendo necessário garantir sua sobrevivência no seu mercado de atuação mediante as regras sociais de bem-estar e conforto do cliente, com vistas ao consumo e ao posterior pagamento, sem reclinar da motivação comportamental e das atitudes no ato de se receber alguém (Brotherton & Wood, 2005).

A motivação comportamental pode ser percebida no prazer em atender um novo hóspede que chega, nos serviços que complementam a sua estadia e que possibilita a construção de um relacionamento amigável. Em suma, que deixa fluir a hospitalidade por intermédio de indivíduos que são capazes de entender os princípios nela contida, e que são fundamentais para o sistema comercial (Lovelock & Wright, 2005).

Quadros (2011) observa que o cliente - hóspede - é desprovido da reciprocidade simbólica em função da troca financeira, presumindo que o bom atendimento está relacionado ao contrato estabelecido. Por outro lado, ele pode considerar que o bom atendimento é um movimento voluntário daquele que o recebe, agregando valor ao trabalho realizado (Lovelock & Wright, 2005). Apesar desta troca alterar-se com o tempo, os valores e as regras sociais permanecem preservadas nas mesmas bases ancestrais e, ainda, são consideradas como diferenciais de competitividade intermediadas pela motivação dos colaboradores em hospitalidade das organizações. Gotman (2009, p. 13) explica que "mais do que uma conversação ritualizada, a hospitalidade exige hoje uma autenticidade que não é menos exigente, mas cada vez mais contraditória com a profissionalização".

Quadros (2011) entende que a hospitalidade vai além de um fenômeno sociocultural, e que ainda não pode ser considerada como um produto pronto para o comércio sem respeitar o que não pode ser vendido, mas somente trocado por meio dos simbolismos culturais que envolvem as relações humanas. E, é essa troca simbólica, que oferece a vantagem competitiva por meio das relações que possuem como base as leis não escritas pertencentes ao sistema da dádiva. Assim, Dencker (2004, p. 4) explica que as relações comerciais não existem isoladamente, mas "coexistem com outras formas de relação de troca uma vez que faz parte da condição humana de interagir com o outro, trocar emoções, compartilhar sonhos, esperanças, tristezas, aflições, reconhecer e ser reconhecido pelo outro". São relações construídas por meio das interações sociais em espaços físicos e simbólicos que possibilitam o entendimento dos significados da ética, da comunicação, da vigilância, da inclusão e da exclusão (Cockburn-Wooten & Brewis, 2014). Dessa maneira, as relações comerciais são influenciadas pela concorrência e pela competição, mas também, pela solidariedade, empatia e interesse autêntico pelo outro, ou seja, "o ser humano se constitui a partir das relações que estabelece com outros seres humanos, e estas são todas as relações aí incluídas as relações de mercado, que hoje parecem definir a própria identidade dos indivíduos (Dencker, 2004, p. 4).

3. Turismo de lazer e de negócios

De acordo com Trigo (1998), o turismo se insere no mundo do divertimento e do prazer em função da sua relação com as atividades desenvolvidas por esses segmentos. Mas, por outro lado, por serem áreas complexas torna-se difícil separá-las em termos administrativo, econômico e operacional, visto que, nem sempre, toda atividade de lazer envolve o turismo.

No caso do turismo, a experiência do lazer envolve a viagem, sendo necessário que a pessoa possua tempo e dinheiro suficientes para aproveitar os atrativos do destino turístico (Coriolano, 2006). Por outro lado, o lazer em si não necessita de uma experiência de viagem, mas de espaços destinados à satisfação da pessoa em seu momento de descanso, tempo este que está relacionado ao ócio do trabalho (Marcelino, 2002). Portanto, a análise de Krippendorf (2003) corrobora com a afirmação de Marcelino (2002), pois sustenta que a viagem satisfaz a necessidade de se desligar temporariamente das rotinas do lazer, da casa e do trabalho. Na visão de Moesch (2003), tanto o turismo quanto o lazer são práticas sociais com origem no sistema capitalista, sendo muito difícil analisar um ou outro sob uma perspectiva histórica.

Mas, quando viagens de negócios e lazer se misturam? Assim, ao se buscar um conceito para "turismo de negócios" percebeu-se a falta de consenso entre vários autores. Assim, assumiu-se aqui as definições de Ansarah (1999) e de Beni (2002), pois suas conceituações são as que se aproximam ao proposto pelo Ministério do Turismo (2008). E, ainda, pertinente para este estudo, ou seja, trazem para este âmbito aqueles profissionais que se deslocam de um local para outro com a finalidade de realizarem negócios comerciais e industriais, participar de eventos como feiras, congressos, reuniões entre vários outros que não possuem como fim principal o lazer e a cultura, mas que não impede que estas pessoas acabem desfrutando das oportunidades que o local de destino pode oferecer.

De acordo com Beaverstock, Derudder, Faulconbridge e Witlox (2009) as viagens de negócios podem ser interpretadas como um conjunto de práticas e processos relacionados, não apenas voltado a economia global, mas também a cultura, o comportamento e, até mesmo, ao lazer. As viagens de negócios podem ter início por diversas motivações: participar de reuniões, treinamentos, visita a clientes, fechamentos de negócios e participação em feiras e conferências. Para muitos viajantes, ela

torna-se parte de uma rotina de trabalho, trazendo a tona algumas desvantagens como estar longe de casa e da família. Para outros, pode ser sinônimo de crescimento e desenvolvimento profissional.

As viagens de negócios partem de um interesse comercial, mas movimentam outros setores da economia. Como explicam Beaverstock et al. (2009), atualmente, existem várias alternativas tecnológicas que substituem a viagem de negócios, entre elas a videoconferência. Mas, em muitos casos, existe também a necessidade de uma participação de um profissional *in loco* em negociações diversas, sendo esta a motivação mais consistente para a mobilidade corporativa.

Os autores alegam que a mobilidade corporativa é muito importante para a quebra de barreiras geográficas e sociológicas, principalmente quando relacionada à globalização e às formas de hiper-mobilidade que definem as vidas de muitos profissionais de várias empresas. Assim, as viagens de negócios detêm significativa participação no fluxo global e gerador das redes corporativas (Beaverstock et al., 2009).

A mobilidade corporativa, nas atividades de negócios internacionais, possibilita o contato presencial nas negociações comerciais, em uma economia globalizada, por meio dos deslocamentos de profissionais considerados chaves e com diversas finalidades: retenção e aquisição de negócios; obtenção de novos clientes; desenvolvimento de contatos com fornecedores; expansão empresarial com novas operações; e controle corporativo, com base no alinhamento estratégico interno de uma organização para obter a coerência organizacional e a reprodução da cultura corporativa (Jones, 2013). Ferreira e Wada (2011) e Beaverstock et al. (2013) concordam que é possível entender que as viagens de negócios impulsionam a mobilidade corporativa, bem como a outros setores da economia como os meios de hospedagem, objeto de análise neste estudo.

4. Gestão de risco e gestão de crise no turismo

Um dos principais desafios dos destinos turísticos é se preparar para o inesperado, para uma situação de emergência. Segundo Morakabati, Page e Fletcher (2016), a resposta em relação a um evento de desastre requer uma multiação planejada envolvendo a colaboração governamental e humanitária. Os autores alegam que, no turismo, existe uma lacuna no que se refere à gestão de riscos em destinos turísticos, principalmente nas questões que envolvem desastres ambientais. Citam como causa o fato dos estudiosos da área não serem profissionais de gestão de riscos ou emergências, ou mesmo, de serem pessoas com potencial de decisão política para esses assuntos, visto que o seu planejamento privilegia as epidemias, os desastres naturais, aqueles provocados pela ação humana como, por exemplo, os atentados terroristas que impactam de maneira imprevisível o destino turístico.

Deisler (1997) afirma que gerir riscos faz parte do ser humano desde sempre e não tão somente a ele. O autor relata que desde a década de 1980 a Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos (EPA) vem esforçando-se para unir vários estados do país em uma gestão de análise de riscos comparativa, mas, somente na década de 1990, com a publicação do relatório "Reduzindo o risco" que a agência verificou que o assunto alcançou um público maior após o apoio publicitário. A Assembleia Geral para as Nações Unidas também corrobora ao elencar o mesmo período como sendo a partir daí o crescente interesse para a redução dos riscos provocados por desastres ambientais, agregando nesse contexto aqueles também provocados pelo homem, como foi o caso do "11 de setembro" (Morakabati et al., 2016, Dwyer, 2005).

Molak (1997) ressalta a importância da análise de risco, que tem por princípio educar a população e não deixar que o uso do termo ocorra de maneira indiscriminada. Pontua que os resultados obtidos em uma análise devem refletir claramente os pro-

blemas ambientais de maneira que sejam capazes de evitar ou solucionar problemas de âmbito ambiental e com custos reduzidos. Para tanto, as análises devem estar em conformidade com a comunidade local, bem delineadas e seus resultados utilizados com cautela. O autor completa afirmando que nas comunidades e nos estados americanos vem sendo utilizada a análise de risco os resultados têm se mostrado eficientes e equitativos.

Dwyer (2005) classifica o risco ou crise para o turismo em dois tipos: (i) crises naturais, que envolvem as doenças, furacões e outras eventos de causas naturais; e (ii) antropogênicas, que são aquelas que acontecem pela ação humana. Tanto um tipo quanto o outro afetam significativamente um destino turístico, pois influenciam a opinião dos turistas para uma possível visita e, conseqüentemente, no desenvolvimento local. Observa-se que o turismo apresenta-se muito vulnerável em relação aos riscos, principalmente àqueles que se encontram relacionados com desastres naturais ou provocados pela ação humana, cabendo às autoridades planejar e gerir um sistema que garanta a proteção dos visitantes e a recuperação das áreas afetadas por um acidente natural ou não (World Tourism Organization, 1998). Corroborando com o autor Haddad, Nasr e Ghida (2015) também priorizam o posicionamento das autoridades locais para o planejamento e proteção dos turistas, pois um acidente pode impactar significativamente e por muito tempo a recuperação do turismo em um destino. Ainda afirmam que a receita pode ter redução maior que o número de turistas, pois existem visitantes que são mais sensíveis aos preços do que a segurança, além dos poucos ou nenhum investimento relacionados a este aspecto em função da mudança de prioridade.

Na falta de uma gestão de riscos e de eventual acidente as autoridades locais devem ir em busca de soluções para solucionar e administrar a crise no destino turístico Haddad et al. (2015) ressaltam: (i) demonstrar sua capacidade de gerir a crise com a finalidade de minimizar as perdas, garantir

a segurança dos turistas e limitar as percepções de mídia excessivamente negativas; (ii) limitar a publicidade negativa sobre o destino; (iii) em situação de insegurança percebida ou no momento que a segurança for restabelecida, devem ser realizadas campanhas publicitárias, de maneira impactantes, desenvolvidas de maneira séria e com o conteúdo que reduza ou acabe com as preocupações dos turistas. (iv) redução dos preços praticados; (v) desenvolvimento de produto e estratégias; e (vi) planejamento e coordenação das partes interessadas para renovar o setor do turismo e a disponibilidade de financiamento para a infraestrutura e o marketing.

5. Metodologia

Esta pesquisa tem por características ser qualitativa e exploratória com base em um estudo de casos múltiplos. Os dados foram coletados pela técnica de *snowball* que é uma amostra não probabilística, que ocorre pela indicação de novos participantes da pesquisa pelos participantes iniciais e, assim, sucessivamente até o alcance do ponto de saturação (World Health Association, 1994). Esta técnica proporciona uma rede em que as informações podem ser consideradas para a pesquisa, pois a cadeia de referência favorece quantidade expressiva de informações sobre todos os membros do grupo pesquisado (Albuquerque, 2009).

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se a entrevista semiestruturada sobre o tema proposto no referencial teórico e aplicada em proprietários ou gerentes dos meios de hospedagem participantes que na época do acidente abrigaram os habitantes desabrigados do subdistrito de Bento Rodrigues. As entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas.

Para a realização deste artigo contou-se com oito respondentes, de um universo de 16 estabelecimentos pesquisados. O tratamento dos da-

dos foi realizado utilizando a Análise de Conteúdo, pela técnica da categorização que é "uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos" (Bardin, 1977, p. 118). Esta técnica, para a categorização, prevê a investigação dos elementos verificando o que cada um tem em comum com os outros, organizando dessa maneira o teor das mensagens. Assim, definiu-se como categorias de análise: Efeitos do rompimento da barragem de rejeitos de minério no turismo de negócios e no turismo de lazer na região; Consequências sociais e empresariais do rompimento de rejeitos de minério para os meios de hospedagem; e Perspectivas dos proprietários dos meios de hospedagem sobre o turismo no município.

6. Análise dos resultados e considerações finais

6.1. Os efeitos do rompimento da barragem de rejeitos de minério no turismo do município com base na gestão de risco

Na visão dos proprietários e gerentes dos meios de hospedagem entrevistados existe a crença de que o rompimento da Barragem de Fundão afetou significativamente opinião das pessoas: "[...] ela acabou com Bento Rodrigues. [...] Mas, o foco... o foco foi Mariana e muitos comentaram como se Mariana tivesse acabado" (MH). Este depoimento revela a coerência da afirmativa de Cockburn-Wooten e Brewis (2014) ao defenderem que na hospitalidade comercial, os espaços assumem a construção de significados que podem favorecer ou não as relações.

No caso de Mariana-MG, entendem que a tragédia uniu a cidade, o estado e o Brasil na soli-

dariedade com o município, mas afastou o turista como declara AG: "Todo mundo está achando que Mariana está debaixo da lama". Esta declaração demonstra que na experiência do lazer envolve a viagem e o aproveitamento dos atrativos do destino turístico (Coriolano, 2006), mas se o destino não apresenta mais os atrativo antes desejados, na visão dos entrevistados, os turistas irão buscar outras localidades, como explica o depoimento de HA: "A gente percebe que o movimento aqui no hotel diminuiu, mas tem turista na cidade. Eles chegam no meio da manhã e vão embora no meio da tarde para outras cidades daqui de perto". Sob a ótica da gestão de riscos e crise, percebe-se o impacto que os prestadores de serviço vêm sofrendo, como afirmado por Haddad et al. (2015) e por Dwyer (2005), pois o rompimento da barragem de Fundão influenciou na decisão de turista em visitar e permanecer na cidade de Mariana negativamente.

Com relação ao Turismo de negócio, as declarações apontam para a necessidade do retorno das operações da mineradora, pois a grande maioria dos hóspedes dos meios de hospedagem eram aquelas pessoas que chegavam no município para a realização de trabalhos que envolviam as atividades de mineração, indo ao encontro da afirmativa de Beaverstock et al. (2009), que as viagens de negócios podem ter início por diversas motivações: participar de reuniões, treinamentos, visita a clientes, fechamentos de negócios e participação em feiras e conferências. Para muitos viajantes, a viagem de negócios torna-se parte de uma rotina de trabalho, mas não impede também a aquisição da cultura e do lazer. Agora, com a paralização das atividades da mineradora os quartos estão vazios como revela a declaração de AV: "Nossa ocupação principal era pelo turismo de negócio movimentado pela [mineradora]. Esta declaração demonstra a necessidade apontada por Haddad et al. (2015) e se buscar novas estratégias e produtos para a manutenção dos meios de hospedagem. Continuando AV declara que: "A administração pública acredita

que só a mineração sustenta o município. Mas, e agora que a mineradora está parada?". Visto dessa maneira, percebe-se que a administração pública ainda não encontrou uma direção na gestão da crise estabelecida em Mariana, indo em direção oposta ao sugerido por Haddad et al. (2015) e por Molak (1997).

6.2. Consequências do rompimento da baragem de rejeitos de minério para os meios de hospedagem e como se tem praticado a gestão de crise no município

O entrevistado MH revelou que: "Foi os funcionários da empresa que trouxe os desabrigados [...] a mineradora chegou aqui e pediu. Nós nem sabíamos se ia receber e como ia receber. Mas ela pediu e nós atendemos". Este foi o caminho encontrado pela [mineradora] para administrar a emergência, corroborando somente em parte pelo que é defendido por Morakabati et al., ou seja de que uma resposta em relação a um evento de desastre requer uma multiação planejada - o que não ocorreu -, envolvendo a colaboração governamental - em parte -, e humanitária - eficiente. Assim, fica clara a ação da troca como explicada por Lovelock e Wright (2005), mesmo que ela se altere com o tempo, os valores e as regras sociais permanecem preservadas nas mesmas bases ancestrais, e, ainda, são consideradas como diferenciais de competitividade intermediadas pela motivação dos colaboradores em hospitalidade das organizações.

Tem-se a declaração de PC: "A primeira coisa foi resolver a situação deles, alugar da melhor maneira possível. A [mineradora] cumpriu com tudo". E, ainda, completa: "A [mineradora] sempre protegeu Mariana, sempre fez tudo pela gente". Assim, estas declarações apresentam a noção de intercâmbio econômico e social, com base em padrões éticos e de proteção. E, ainda, confirmando o entendimento de Cockburn-Wootten e Brewis (2014) ao defenderem que a hospitalidade assume um papel

de promotora das interações sociais, moldando espaços físicos e simbólicos por intermédio das relações com o outro.

Atualmente, os proprietários e gerentes dos meios de hospedagem em parceria com a [mineradora] buscam soluções para o retorno do turista ao município como afirma AP: "Sabe quantos quartos eu tenho aqui no hotel? 40 quartos. Sabe quantos estão ocupados? 10 quartos". O entrevistado completa: "A saída é o povo se unir para fazer alguma coisa... A prefeitura e a secretaria de turismo têm que fazer alguma coisa. Divulgar o turismo". E para tanto, HP esclarece: "os hotéis vão fazer uma reunião com a [mineradora] [...]. Não vai aparecer o nome de nenhum hotel ou pousada, vamos fazer um vídeo e gravar só os pontos turísticos de Mariana". Essa declaração reafirma o entendimento de Quadros (2011) de que a hospitalidade vai além de um fenômeno sociocultural, e que ainda não pode ser considerada como um produto pronto para o comércio sem respeitar o que não pode ser vendido, mas somente trocado por meio dos simbolismos culturais que envolvem as relações humanas.

Com relação à gestão de risco e de crise observa-se que os prestadores de serviços sabem o que deve ser feito, mas também que as ações devem ter o apoio da administração pública local, como afirmam Deisler (1997) ao exemplificar com as ações que estão sendo realizadas em vários estados dos Estados Unidos da América ou Molak (1997) ao afirmar sobre os resultados positivos dessas ações e, ainda, como pregoa a World Tourism Organization (1998) de que é de responsabilidade das autoridades planejar e gerir um sistema que garanta a proteção dos visitantes e a recuperação das áreas afetadas por um acidente natural ou não.

6.3. Perspectivas dos proprietários dos meios de hospedagem sobre o turismo no município

Se não houver movimentação por parte da ad-

ministração pública local a tendência do município de Mariana-MG é de cair no esquecimento. Segundo os entrevistados, o governo local não trabalha com a finalidade de divulgar a cidade e seus atrativos, mesmo sabendo que ali é privilegiado pelo Circuito Estrada Real, roteiro turístico de divulgação internacional. De acordo com Haddad et al. (2015) é fundamental, que em uma situação de crise como a vivida pela cidade de Mariana, que as autoridades promovam, em situação de insegurança percebida ou, no momento que a segurança for restabelecida, campanhas publicitárias, de maneira impactantes, desenvolvidas de maneira séria e com o conteúdo que reduza ou acabe com as preocupações dos turistas.

A declaração de HC reflete a opinião de todos os entrevistados: "Todos estão querendo ganhar o dinheiro das multas que foram aplicadas, mas não percebem que a [mineradora] precisa voltar a operar, caso contrário, aqui vai virar uma cidade fantasma". HP corrobora afirmando: "Sabemos que a [mineradora] errou muito, e ela vai ter que dar uma solução. Rever seus procedimentos e consertar todo o estrago. Mas precisamos dela funcionando da maneira certa". Ou seja, na opinião dos entrevistados a mineira errou por não "prever" e gerenciar o risco que todos corriam. subestimou a importância da análise e da gestão de risco e, agora, também não há um gerenciamento de crise, confirmando a alegação de Morakabati et al. (2016) de que, no turismo, existe uma lacuna no que se refere à gestão de riscos em destinos turísticos, principalmente nas questões que envolvem desastres ambientais.

7. Considerações finais

As declarações obtidas revelaram a angústia por um futuro incerto e a busca de parceria em relação aos prejuízos que foram grandes para o turismo local, mesmo sabendo que Mariana-MG continua intacta e com o seu patrimônio histórico

e cultural preservados. Assim, considerou-se que o problema deste estudo foi respondido e os objetivos alcançados, visto que nas respostas dos respondentes explicitaram a difícil situação dos meios de hospedagem de Mariana-MG. Visto dessa maneira, as palavras de Dencker (2004, p. 4) são pertinentes, ou seja, de que as relações comerciais não existem isoladamente, mas "coexistem com outras formas de relação de troca uma vez que faz parte da condição humana de interagir com o outro, trocar emoções, compartilhar sonhos, esperanças, tristezas, aflições, reconhecer e ser reconhecido pelo outro".

Este estudo possibilitou verificar a reduzida produção bibliográfica sobre a gestão de riscos em destinos turísticos, especificamente nos acidentes ambientais provocados pela ação humana, sendo esta a principal limitação deste estudo. Portanto, sugere-se a produção de novas pesquisas voltadas para esta questão, principalmente no Circuito Turístico Estrada Real que além da sua beleza natural, cultural e histórica também é polo de mineração e, conseqüentemente, de barragens de rejeitos de minério.

Referências

- Albuquerque, E. M. (2009). *Avaliação da técnica de amostragem "Respondent-driven Sampling" na estimação de prevalências de doenças transmissíveis em populações organizadas em redes complexas*. Dissertação, Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca – ENSP; Rio de Janeiro, RJ.
- Ansarah, M (Org.) (1999). *Turismo: segmentação de mercado*. São Paulo: Futura.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Beaverstock, J.V., Derudder, B., Faulconbridge, J. R., & Witlox, F. (2009). International business travel: some explorations. *Geografiska Annaler Series B Human Geography* 91(3):193-202.
- Beni, M. C. (2002). *Análise estrutural do turismo*. (7. ed.). São Paulo: SENAC.

- Brotherton, B., & Wood, R. C. (2005). Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: C. Lashley, C. & A. Morrison, A. (Org.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole.
- Cockburn-Wooten, C., & Brewis, J. (2014). Crossing thresholds: hospitality and professionalism in Aotearoa New Zealand social work. *Hospitality & Society*, 4(2), 115-133.
- Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Doce (2014). *A bacia*. Recuperado de <http://www.cbhdoce.org.br/a-bacia/>
- Coriolano, L. N. M. T. (2006) *O turismo nos discursos, nas políticas e no combate à pobreza*. São Paulo: Anna-blume.
- Deisler, P. F. (1997). Setting environmental priorities based on risk. In V. Molak (Edit.). *Fundamentals of risk analysis and risk management*. Cincinnati: Lewis Publishers.
- Dencker, A. F. M. (2004). *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Thomson
- Dwyer, L. (2005). *Tsunamis, Hurricanes, Terrorism, and ???: Lessons for the Global Tourism Industry*. Recuperado de <http://www.iipt.org/3rdglobalsummit/presentations/larry%20dwyer-speech.htm>
- Ferreira, R; S., & Wada, E. K. (2011). *Corporate Mobility in Latin America : a guide to having a best-in-class travel program in the region*. São Paulo: Aleph.
- Gotman, A. (2009). O comércio da hospitalidade é possível? *Rev. Hospitalidade*, 6(2), 1-27. Recuperado de <http://www.ibhe.com.br/util/files/Comercio%20da%20Hospitalidade%20e%20possivel.pdf>
- Haddad, C., Nasr, A., & Ghida, E. (2015). How to re-emerge as a tourism destination after a period of political instability. In: World Economic Forum. In *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015*. Geneva: WEF, 2015. Cap. 1.3
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2015). *Minas Gerais: Mariana*. Recuperado em 22 de fevereiro, 2016, de <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=314000>
- Jones, A. (2013). Conceptualising business mobilities: Towards an analytical framework. *Research in Transportation Business and Management*, 9, 58–66.
- Kerney, R. (2015). Hospitality: Possible or impossible? *Hospitality & Society*, 5(2/3), 173-184.
- Krippendorf, J. (2003). *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Aleph.
- Lynch, P., Molz, J. G., Mcintosh, A., Lugosi, P. & Lashley, C. (2011). Theorizing hospitality. *Hospitality & Society* 1(1): 1-23.
- Lashley, C. (2004). Para um entendimento teórico. In C. Lashley & A. Morrison (ed.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole. pp.1-21.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2005). *Serviços, marketing, gestão*. São Paulo: Saraiva.
- Lugosi, P. (2008), Hospitality spaces, hospitable moments: consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, 19(2):139-149.
- Marcelino, N. C. (2002). *Estudos do Lazer: uma introdução*. Campinas: Autores Associados.
- Ministério do Turismo. (2008). Turismo de negócios e eventos: orientações básicas. *Segmentação do turismo*. Brasília.
- Molak, V. (1997). *Fundamentals of risk analysis and risk management*. Cincinnati: Lewis Publishers.
- Morakabati, Y., Page, S. J., & Fletcher, J. (2016). Emergency management and tourism stakeholder responses to crises: a global survey. *Journal of Travel Research*, DOI: 10.1177/0047287516641516
- Prefeitura de Mariana (2016). *Distritos de Mariana*. Recuperado em 15 de fevereiro, 2016, de <http://pmmariana.com.br/todos-distritos>
- Quadros, A. H. (2011). A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. *Rev. Hospitalidade*, 8(1), 43-57. Recuperado de <http://www.rev Hosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/viewFile/346/446>
- Trigo, L. G. G. (1998). *A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. Campinas, SP: Papirus.
- World Health Association (1994). Division of Mental Health. *Qualitative Research for Health Programmes*. Geneva: WHA.
- World Tourism Organization (1998). *Handbook on natural disaster reduction in tourist areas*. Recuperado de <http://rcm.unwto.org/publication/handbook-natural-disaster-reduction-tourist-areas>