



## **Uso e Reuso da Água: Uma Questão Relacionada com a Hotelaria e o Entretenimento na Cidade de São Paulo<sup>1</sup>**

Fernando Estima de Almeida<sup>2</sup>  
Maristela de Souza Goto Sugiyama<sup>3</sup>  
Centro Universitário SENAC-SP

### **RESUMO**

A água é o elemento condutor dessa reflexão e, para tanto, buscaremos nos projetos de ocupação das áreas, que abrangem as três principais represas da cidade de São Paulo, indicadores que demonstrem a intenção de seu uso para finalidades de lazer. Se o aspecto histórico nos aponta algumas respostas, igualmente importante é pensar sobre o turismo na capital paulista, ou seja, como a estrutura hoteleira instalada necessita e utiliza água para suas atividades.

**PALAVRAS-CHAVE:** água; hotelaria; turismo; entretenimento; São Paulo.

### **TEXTO DO TRABALHO**

Quando se canta a consagrada música “Trem das Onze” de Adoniram Barbosa pouca gente sabe que se trata de uma referência a Tramway da Cantareira, ferrovia criada para o transporte de materiais pesados na construção do Reservatório de Água da Cantareira que abasteceria os quase 240 mil paulistanos que habitavam a cidade ao final do século XIX, e que depois se tornou um meio de transporte urbano passando inclusive por Jaçanã onde a mãe do autor o esperava. Mais de 100 anos depois de sua implantação o Sistema da Cantareira abastece cerca de 8,8 milhões de paulistanos da zona norte, central, parte da leste e oeste.

Em 1907 a Light concluiu as obras da represa do Guarapiranga, mas só em 1928 que ela passou a fazer parte do sistema de abastecimento de água da cidade. Hoje o sistema atende 3,7 milhões de pessoas na zona sul e sudeste.

---

<sup>1</sup> <sup>1</sup> Trabalho apresentado no Núcleo de Pesquisa em Comunicação NP-TU Comunicação, Turismo e Hospitalidade VIII Nupecom – Encontro dos Núcleos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Mestre pelo Programa de Estudos em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi sob orientação do Prof<sup>o</sup> Dr. Waldir Ferreira. Docente e Pesquisador do Centro Universitário SENAC-SP [fernando.ealmeida@sp.senac.br](mailto:fernando.ealmeida@sp.senac.br)

<sup>3</sup> Mestre pelo Programa de Estudos em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi sob orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Ada de F. M. Dencker. Docente e Pesquisadora do Centro Universitário SENAC – SP [maristela.sgsugiyama@sp.senac.br](mailto:maristela.sgsugiyama@sp.senac.br)



Para gerar energia para as indústrias de São Paulo surgiu em 1925 a represa Billings e um dos seus braços forma o sistema Rio Grande que abastece 1,2 milhão de pessoas.

A história desses três grandes lagos em volta de São Paulo representa o quão vital é o abastecimento de água para uma cidade que cresceu da seguinte forma:

Os paulistas se gabavam do ritmo da construção em sua cidade, à medida de uma casa por hora. Tratava-se então de palacetes. A cidade desenvolve-se com tal rapidez que é impossível encontrar-lhe um mapa: cada semana exigiria uma nova edição.<sup>4</sup>

Era a década de 1940, quando São Paulo tinha 1,4 milhão de habitantes e construía 5,6 edificações por hora, de acordo com Candido Malta Campos<sup>5</sup>. A “cidade que mais crescia no mundo” tinha em 1950 2,2 milhões de habitantes; 1960 contava com 3,8 milhões, em 1970, com 5,9 milhões, em 1980 com 8,5 milhões e o Censo de 2000 contou 10,5 milhões.

A megalopolização da capital paulista exigiu um sistema de abastecimento de água dos mais complexos e o uso desses três reservatórios tornou-se imprescindível aos habitantes da cidade. Este artigo, de uma forma breve, tem a intenção de 1) refletir sobre o uso dessas águas para atividades de lazer dos paulistanos 2) introduzir uma discussão sobre o reuso da água em empreendimentos hoteleiros, considerando que São Paulo é um dos principais destinos de turistas nacionais e estrangeiros; e 3) pensar sobre a gestão da água sob o enfoque do lazer e do turismo. Nesse sentido, buscando atender a tais propósitos, iremos nos limitar a uma problematização do tema dentro dos âmbitos públicos e privados.

A água é o elemento condutor dessa reflexão e, para tanto, buscaremos nos projetos de ocupação dessas áreas indicadores que demonstrem a intenção de seu uso para finalidades de lazer e entretenimento. Se o aspecto histórico nos aponta algumas

---

<sup>4</sup> Claude Lévi-Strauss, *apud* João Emílio Gerodetti & Carlos Cornejo, *Lembranças de São Paulo: a capital paulista nos cartões-postais e álbuns de lembranças* (São Paulo: Studio Flash, 1999), p. 121.

<sup>5</sup> Candido Malta Campos, *Os rumos da cidade: urbanismo e modernização em São Paulo* (São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2002), p. 525.



respostas, igualmente importante é pensar sobre o turismo em São Paulo, ou seja, como a estrutura hoteleira instalada necessita e utiliza água para suas atividades.

### **Uso da Água no Lazer**

Cantareira, Guarapiranga e Billings apresentaram atrativos e estruturas para o lazer utilizados pelos paulistanos e que já foram objeto de vários estudos. Neste artigo, porém, vamos abordar o exemplo da Guarapiranga como sendo o mais ilustrativo para demonstrar o nosso objetivo.

No ano de 1889, a Light & Power Co. estabeleceu-se em São Paulo para a produção e a distribuição de energia elétrica e, nos anos subsequentes, concluiu as obras da represa Guarapiranga como fonte de geração de energia elétrica. Esse lago, que em 1925 auxiliaria no abastecimento de água da capital, também se apresentou com grande potencial para o lazer.

A Light, percebendo essa potencialidade, em 1913 providenciou o acesso de visitantes com transportes saindo da praça da Sé até o destino de Santo Amaro.

Entre os anos de 1925 e 1930, a Auto Estradas S. A. desenvolveu o Projeto Interlagos, abrindo e pavimentando as avenidas Washington Luís e Interlagos, construindo o Aeroporto de Congonhas e a cidade-satélite Interlagos com projetos de hotel, igreja, autódromo, edifícios residenciais, industriais e área para comércio.

O Projeto Interlagos Cidade-Satélite da Capital incluía uma infra-estrutura urbana com bulevares e locais com vistas para o lago, com suas praias e vegetação, num clima agradável e a possibilidade de lazer e outras atividades provenientes dos vários clubes que se instalavam na área.

De fato, em suas margens, clubes como o Yatch Club Brasil, o Clube Alemão, o Costa Azul Clube, o Clube Municipal de Esporte a Vela, o Castelo Country Club e o São Paulo Country Club e uma estrutura de marinas particulares e serviços públicos indicavam também a vocação para o lazer da Guarapiranga.



Mas a partir de 1940, a cidade ganhou outro perfil. A industrialização atrai levas de operários, aumentando consideravelmente a população que, em busca de moradia, desloca-se no sentido sul da cidade. Nesse cenário surge a Cidade Dutra, exemplo concreto da política pública que destina a periferia dos grandes centros para a moradia da classe trabalhadora.

O processo de ocupação na região Sul da cidade segue seu curso caótico e agora demandando do poder público uma infra-estrutura para atender àquela população. Em 1960 constrói-se a ferrovia ao longo do rio Pinheiros, mas em 1970 já se tem notícias da ocupação irregular das áreas de proteção da Guarapiranga. Mais uma vez a Cidade Dutra oferece-se como cenário; no Censo de 2000 são contadas 46.119 residências particulares e 36.021 residentes em favelas, numa população de 181 mil habitantes.

De modo breve, porém essencial, em nosso relato podemos verificar como o crescimento urbano de São Paulo provocou alterações substantivas nas formas de lazer da população. A área em torno da Guarapiranga era projetada, nas décadas de 1930 e 1940, como um oásis para a cidade que não parava de crescer. No final do século XX, a situação era gravíssima, pois 750 mil pessoas viviam na bacia do Guarapiranga e desse total 100 mil residiam em favelas. As grandes áreas ocupadas, os loteamentos clandestinos concentrados na vizinhança do reservatório e, na sua maioria, sem infra-estrutura sanitária, comprometiam a potabilidade da água.

Essa população demanda água e lazer, não no mesmo grau de necessidade, porém na mesma ordem de reivindicação. O setor privado, por meio de clubes e marinas, atende aos seus sócios. Ao setor público estadual cabe a captação, a produção e a distribuição da água aos moradores da grande cidade; e ao poder público municipal, as políticas sociais, incluindo o lazer. Como gerenciar esses interesses? Como priorizá-los?

Diversas iniciativas nesse sentido ocorreram, como, por exemplo, o Seminário Billings 2002,<sup>6</sup> que em novembro daquele ano ocupou-se de uma discussão e de proposições de ações para a recuperação e a preservação da bacia hidrográfica da Billings. Contudo,

---

<sup>6</sup> Instituto Socioambiental (ISA), *Seminário Billings 2002: avaliação de áreas e ações prioritárias para a conservação, recuperação e uso sustentável da bacia hidrográfica da Billings*, disponível em <http://www.socioambiental.org/>.



essas ações que envolvem governo e organizações não-governamentais (ONGs), comunidades, empresários e movimentos sociais ainda não colocam em sua pauta de discussão o uso dessas águas para lazer. Claro que nesses casos a prioridade é o abastecimento e a proteção dos mananciais, mas claro também é que essas águas são potencialmente opções de lazer para a população paulistana e, sendo assim, tornam-se necessários o planejamento e a normatização de seu uso. Tornaremos isso mais claro no final deste artigo e após a análise do setor turístico.

### **Reuso da Água no Turismo**

De que forma a água influencia o turismo em São Paulo? Vendo-se pelo conceito de atrativo turístico, a resposta seria: nenhuma. Mas colocando-se de outra maneira – de que forma a atividade turística utiliza a água em São Paulo –, temos muito que pensar.

Para abordar essa questão, vamos tomar um dos segmentos do turismo: a hotelaria. A estrutura hoteleira da cidade é a mais importante do país. São Paulo recebe o maior número de eventos e turistas de negócios, segundo dados da Empresa Brasileira de Turismo (Embratur), o que aquece e amplia a demanda por mais leitos.

Na operação de um hotel verificamos que há atividades, produtos ou serviços que, de forma direta ou indireta, utilizam a água. No uso direto, temos, principalmente, os serviços de lavanderia, restaurante/bar, cozinha e os banheiros e vestiários. Os de uso indireto seriam aqueles (produtos, serviços e atividades) em que a água não estaria presente para sua consecução, mas dependem dela como serviço que fazem uso de energia elétrica, sendo a água fonte geradora de energia. Analisaremos somente as que causam impactos diretos.

As estruturas hoteleiras são grandes consumidoras de água. Calcula-se que, numa operação por um período de dez horas por dia, um hotel, com cem apartamentos e com uma ocupação total, com dois hóspedes por apartamento, tenha um consumo médio de água por dia de 15 mil litros.



Para o consumo médio de água em hotéis, encontram-se cálculos que apontam um total de 120 litros<sup>7</sup> (excluindo cozinha e lavanderia) por hóspede/dia, e comparando com o consumo médio paulistano, que é de 200 litros/dia<sup>8</sup> percebemos nitidamente que, mesmo considerando a temporalidade do visitante na cidade.

Enumeram-se os processos, os quais são as principais fontes geradoras de águas residuais nos hotéis:

- Quartos: nas descargas dos vasos sanitários, nos banhos.
- Lavanderia: em várias lavagens de roupa, em centrífugas, em secagens, em lavagens a seco.
- Cozinha: na preparação da comida, na confecção dos pratos, na limpeza dos utensílios, na limpeza do pavimento e da cozinha.

Um programa de conservação da água contribui para uma redução nos custos inerentes à água, entre 25 e 30%, sem qualquer impacto no conforto do cliente. Muitas das medidas que visam à conservação da água proporcionam um retorno do investimento consideravelmente rápido. Cada litro de água economizado constitui uma conservação dos recursos naturais, a preservação dos depósitos de água, dos reservatórios, uma diminuição da produção de águas residuais, um menor dispêndio de energia no processamento e tratamento da água, bem como uma redução das emissões atmosféricas provenientes das estações de tratamento de águas residuais.

Um hotel que tenha implementado um programa de gestão da água utilizará, aproximadamente, metade do volume de água por cliente, comparativamente com um hotel no qual tenham adaptado diversas formas de controle, manuais ou automatizadas, da utilização de água.

Esses números, independentemente da exatidão dos seus valores, mostram que a atividade turística, nesse segmento, é grande consumidora de água.

---

<sup>7</sup> Há certa variação nesses índices. Dependendo da fonte consultada temos até 75 litros por hóspede/dia. Baseamo-nos na tabela de consumo de água (em litros) em diferentes setores e atividades, elaborada pela empresa Ipabrás, disponível na seção Água do *site* da Editora Moderna (<http://www.moderna.com.br/moderna/agua/consumo>), e em informações da Companhia Catarinense de Saneamento (Casan) ([http://www.casan.com.br/cliente\\_consumo\\_caracteristicas.htm#Consumo%20Comercial](http://www.casan.com.br/cliente_consumo_caracteristicas.htm#Consumo%20Comercial)).

<sup>8</sup> Dado disponível no *site* da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) (<http://www.sabesp.com.br/>).



Se acrescentarmos outros segmentos do turismo. Como espaços de entretenimentos, bares e restaurantes, esses valores com certeza aumentam. Mas seria insano ficar medindo o que um turista consome de água e comprando ao uso diário do paulistano. Portanto, dentro d nosso objetivo, utilizaremos o exemplo do hotel como uma possibilidade de esse setor do turismo pensar em métodos ou modelos de gestão que adotem nessas estruturas o reuso da água.

O reuso da água nesses empreendimentos, com base em tecnologias já disponíveis, contribui, mesmo que em pequena escala, para a economia da água. A reutilização dentro do próprio hotel em ações que envolvem desde a equipe de funcionários até os hóspedes, como os estabelecimentos que apresentam como opção para os hóspedes a troca diária de toalhas de banho e roupa de cama. Isso, embora alguns tenham a conotação de redução de custos com lavanderia, tem como meta principal a redução do consumo e, conseqüentemente, com os custos da água, além de uma preocupação em proteger o meio ambiente, visto que a lavanderia também é considerada um dos agentes poluidores com os produtos utilizados no processo de lavagem. Isso pode ser visto no exemplo da Rede de Hotéis Deville que, com o Programa Pró-conservação do Meio Ambiente, gerou uma economia de 40% de água para lavagem de lençóis e toalhas nos hotéis de sua rede, conforme explica Arturo Ayllón, diretor de operação da rede:

Na primeira das ações já em prática, o hospedem ao entrar no quarto encontra o material explicativo sobre as diferentes conseqüências na natureza entre optar pela troca de toalhas e roupa de cama ou apenas pela arrumação dos lençóis. Neste último caso, ele contribui com a economia de água e com a redução na emissão de poluentes no ambiente [...]. As ações foram implantadas nas duas unidades da Rede Deville em Curitiba, além dos hotéis de Cascavel, Maringá, Guairá e Porto Alegre.<sup>9</sup>

Mesmo nas pequenas atividades de limpeza geral, o reuso da água é feito com o aproveitamento antes do seu despejo em lavagens de calçadas, jardins e outros serviços.

---

<sup>9</sup> Arturo Ayllón, diretor de operações da rede de Hotéis Deville. Ver [http://www.deville.com.br/Noticias/detalhe\\_noticias.asp?id=82](http://www.deville.com.br/Noticias/detalhe_noticias.asp?id=82).



O próprio método e os produtores de limpeza das unidades habitacionais (apartamentos de um hotel) utilizados pelas camareiras proporcionam uma limpeza mais eficiente no sentido de redução de tempo e consumo de água. Produtores de limpeza que não produzem tanta espuma demandam menos quantidade de água para sua retirada, ao contrário do que na maioria das vezes pensamos.

De posse de todas essas informações, observa-se que a problemática acerca da gestão da água é um desafio também enfrentado pelos setores do turismo e do lazer como um todo. Na mesma medida em que a água é fator vital para o desenvolvimento das atividades dos referidos setores, estes também são importantes para o processo de gestão próprio recurso.

O desenvolvimento planejado, portanto sustentável ambientalmente, das atividades de turismo e lazer pode por si só proporcionar um equilíbrio quanto ao consumo e à utilização dos recursos hídricos. Em contrapartida, o turismo e o lazer, se desenvolvidos a partir de premissas predatórias, que acabam gerando, no cômputo geral, a destruição do próprio atrativo em si, podem acabar por se tornarem atividades perversas que permitam um esgotamento mais intenso dos recursos hídricos.

Em função da lógica das corporações e pelo próprio sistema de “governança econômica global”, que se tornou subserviente às próprias corporações, a utilização dos recursos naturais está desequilibrada sobre alicerces que objetivam, fundamentalmente, o aumento da produtividade financeira no mais curto prazo possível, independentemente dos sacrifícios ambientais que possam acarretar. Dessa forma, há um desafio conflitante que acaba por esbarrar nos interesses de empresas que não estão compromissadas com a questão da sustentabilidade. Por outro lado, conforme já citados anteriormente, há empresas que se conscientizaram da necessidade da responsabilidade ambiental para que, ainda que em última instância, preservem ao menos seu próprio negócio. Assim, várias ações direcionadas à gestão estão sendo colocadas em prática, conforme exemplificado em relação ao ramo hoteleiro.

O Estado, por sua vez – ainda que se tenha discursado em relação às corporações privadas –, não está eximido de responsabilidades relativas à preservação dos recursos hídricos. Ainda que não se proponha neste capítulo uma discussão que intente





questionar em qual esfera está a responsabilidade acerca da gestão da água, se naquela do poder público ou do privado, a presença do primeiro é imprescindível no que tange às questões relativas à normalização do uso dos recursos hídricos.

Verdadeiramente, como será observado a seguir, a discussão deve permear questões relativas às formas de gestão de parcerias entre os setores público e privado, proporcionando um sinergia que resulte no bem comum. Ainda, sem esquecer da participação nessas parcerias das organizações do terceiro setor.

Assim, observa-se a possibilidade de desenvolver alguns critérios básicos para a gestão da água por meio dos segmentos de turismo e lazer. Analogamente a Dowbor,<sup>10</sup> verifiquem-se algumas formas de gestão sistêmica que propiciem, por intermédio do turismo e do lazer, a sustentabilidade em relação à utilização da água para curto, médio e, principalmente, longo prazo. O “planejamento” é uma das ferramentas essenciais para a gestão a longo prazo. Por meio de planejar, podem-se equilibrar o consumo e utilização da água de forma a permitir a continuidade da própria atividade turística ou de lazer.

As várias ações, de âmbito público e privado, desenvolvidas no campo do planejamento turístico sustentável, permitem a preservação do atrativo turístico e de todos os componentes de seu entorno, abarcando tanto variáveis culturais como naturais. O planejamento deve ter suas bases a partir do Estado, o que permite melhor viabilização para os planejamentos setoriais, como, por exemplo, o do setor turístico e de lazer. Ou seja, não há como ascender a um planejamento eficaz sem que haja uma “sinergia sistêmica”.

Vale destacar, contudo, que não se têm observado com grande intensidade ações planejadas acerca da gestão da água. Vários são os relatórios que alertam sobre o problema da água na cidade de São Paulo para daqui a dez anos. Entretanto, as ações têm, com certa frequência, se restringindo aos quatro anos de mandato governamentais. De qualquer forma, o planejamento é imperativo quando abordamos a gestão de um recurso imprescindível.

---

<sup>10</sup> Ladislau Dowbor, *A reprodução social. Política econômica e social: os desafios do Brasil*, vol. 2 (Petrópolis: Vozes, 2003), pp. 76-79.



A comunicação é uma ferramenta estratégica fundamental para a divulgação e a conscientização do uso sustentável da água este ponto relevante refere-se à “mudança cultural”. Pensar em mudar a cultura parece algo inexecutável. Talvez, de maneira mais realista, seja possível propor a mudança do “comportamento”. Verdadeiramente, para que haja motivação efetiva para o desenvolvimento de ações que permitam o consumo desequilibrada dos recursos hídricos, seja pelo turismo, pelo lazer, pela indústria, seja pelas próprias pessoas.

Outro ponto relevante refere-se à “mudança cultural”. Pensar em mudar a cultura parece algo inexecutável. Talvez, de maneira mais realista, seja possível propor a mudança do “comportamento”. Verdadeiramente, para que haja motivação efetiva para o desenvolvimento de ações que permitam o consumo desequilibrada dos recursos hídricos, seja pelo turismo, pelo lazer, pela indústria, seja pelas próprias pessoas.

A conscientização gera motivação, que, por sua vez, gera ação. Conscientizar é algo que está intimamente relacionado com o processo educacional e de comunicação. A articulação dos três setores (Estado, empresas e ONGs), em parcerias, reflete uma sustentação mais radicalizada em termos de fomento para o processo de educação de uma sociedade. Em relação ao turismo, a conscientização é sempre o primeiro passo para a viabilização do desenvolvimento turístico planejado. Conscientiza-se a sociedade acerca da importância do turismo para o desenvolvimento socioeconômico local, a fim de que ações possam ser implementadas. Igual regra vale para o lazer, conforme situação do professor Giacomini abaixo:

O entretenimento é uma das melhores formas de difundir idéias de utilidade pública, como o ambientalismo, proporcionando que, naturalmente, ele faça parte das demais situações agradáveis retratadas pelos artistas e apresentadores. Novelas, futebol, transmissões de televisão de carnaval, programas religiosos, infantis e populares não precisam necessariamente tematizar ou separar a abordagem verde do conteúdo rotineiro, mas agregar sempre que oportuno tal fator em situações costumeiras, informais e bem-humoradas. Práticas de reciclagem e consumo responsável poderiam incorporar-se espontaneamente na dramatização e nos conteúdos, já que um dos papéis <sup>11</sup>dos meios de comunicação é difundir os direitos de cidadania.

---

<sup>11</sup> GIACOMINI FILHO, Gino. Ecopropaganda. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2004, pag167



Da mesma forma, é fundamental conscientizar a respeito da importância da água e da vulnerabilidade das reservas hídricas, para que se possa efetivamente promover um processo de gestão sistêmico, que envolva todos os atores sociais em prol da preservação do chamado “ouro azul”.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação*. São Paulo: Atlas, 2003.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMPOS, Candido Malta, *Os rumos da cidade: urbanismo e modernização em São Paulo* (São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2002).

CASTELLI, Geraldo. *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: Educs, 2000.

CASTELLS Manuel. *A Sociedade em Rede*. Editora Paz e Terra. São Paulo.1999

DAVIES, Carlos Alberto. *Manual de Hospedagem: simplificando ações na hotelaria*. Caxias do Sul: Educs, 2002.

DIAS, Célia Maria de Moraes. *Hospitalidade: reflexões e tendências*. Barueri: Manole, 2002.

DEBORD, Guy. *A Sociedade do Espetáculo*. 5. ed. Rio de Janeiro: Contraponto, 1997.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: Futura, 1998

DOWBOR, Ladislav, *A reprodução social. Política econômica e social: os desafios do Brasil*, vol. 2 Petrópolis: Vozes,2003.

DOWBOR, Ladislav, TAGNIN, Renato Arnaldo (orgs). **Administrando a Água como se fosse Importante**: Gestão Ambiental e Sustentabilidade. São Paulo: Ed. SENAC SP. 2005.

ENGEL, James F., Blackwell, Roger D. e Miniard, Paul W. *Comportamento do Consumidor*. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

FREUD, S. *O Mal-estar na Civilização*. In: Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud. Vol. XXI. Rio de Janeiro: Imago Editora, 1987.

GIACOMINI FILHO, Gino. *Ecopropaganda*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2004, pag167

KRIPPENDORF, Jost. *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Aleph, 2003.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). *Em Busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole: 2004.



LÉVI-STRAUSS, Claude *apud* João Emílio Gerodetti & Carlos Cornejo, ***Lembranças de São Paulo: a capital paulista nos cartões-postais e álbuns de lembranças***, São Paulo: Studio Flash, 1999.

MIDDLETON, Victor T.C. e Clarke, Jackie. ***Marketing de Turismo***. São Paulo: Campus, 2003.

MOWEN, John e Minor, Michael. ***Comportamento do Consumidor***. São Paulo Prentice Hall, 2002.

SWARBROOKE, John e Horner, Susan. ***O Comportamento do Consumidor no Turismo***. São Paulo: Aleph, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. ***A Sociedade Pós-industrial e o Profissional em Turismo***. Campinas: Papirus, 1998.

VALLEN, Gary K., VALLEN, Jeron J. ***Check – in, Ckeck – out***. Porto Alegre: Bookman, 2003.

WALKER, John. ***Introdução à Hospitalidade***. Barueri: Manole, 2002.