

## Hospitalidade Nos Terminais De Passageiros: Um Estudo Do Aeroporto Internacional Salgado Filho E Da Rodoviária De Porto Alegre/RS

Laudiara Dias Corrêa<sup>1</sup>  
Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT

Ana Carolina R. M. Oliveira<sup>2</sup>  
Pontifícia Universidade Católica - PUCRS

**Resumo:** O presente artigo discute a relação entre terminais de transporte e hospitalidade: tomando como objeto de estudo os terminais Aeroporto Internacional Salgado Filho e Estação Rodoviária de Porto Alegre. O estudo foi desenvolvido através de uma abordagem qualitativa, foram feitas visitas aos terminais citados, utilizando a técnica de observação sistemática. Foram analisadas três dimensões da hospitalidade, identidade, legibilidade e acessibilidade, de acordo com Lucio Grinover (2006, 2007), nos terminais referidos. Os resultados apresentados mostram que a infraestrutura dos terminais não comporta a demanda de passageiros, prevista para os próximos anos, com a Copa do Mundo de Futebol 2014. No que diz respeito ao acolhimento, os terminais apresentam-se como não-lugares que para Baptista (2002) são espaços carentes de identidade e memória.

**Palavras-chave:** Turismo; Hospitalidade; Terminais de Transporte.

### 1 INTRODUÇÃO

Conforme pesquisa realizada pelo IBGE (2010), entre os anos de 2003 e 2007, ocorreu um crescimento de 22% do turismo no Brasil, enquanto que a economia brasileira cresceu apenas 19%.

No país, com a estabilidade da economia e as facilidades para pagamentos de pacotes, a classe C passou a consumir o turismo, aquecendo o setor, como aponta o Ministério do Turismo em relação aos 61,2 milhões de desembarques em 2010, contra 56 milhões em 2009, isso no que se refere a vôos domésticos (BRASIL, 2010).

Com a perspectiva do acontecimento de um grande evento no Brasil, como a Copa

---

<sup>1</sup> Bacharel em Turismo pela FACCAT – Faculdades Integradas de Taquara. E-mail: laka.helade@gmail.

<sup>2</sup> Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul - UCS, Especialista em Educação e Desenvolvimento Sustentável pela Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE. Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF. Professora da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). E-mail: anacarolina\_rmelo@hotmail.com



do Mundo FIFA 2014, no qual é conjecturado a chegada de 500.000 visitantes, as previsões de crescimento do setor são promissoras (BRASIL, 2010). Logo, surgem questionamentos referentes a qualidade, capacidade, e infraestrutura do turismo no Brasil. Sendo assim, a hospitalidade surge como um diferencial, e os terminais de transportes de passageiros são os territórios onde ela primeiro pode ser sentida.

O incentivo ao conhecimento da cidade e as facilidades para isso, aguçam o desejo por conhecer o espaço visitado. A hospitalidade, nos terminais de embarque, é o foco desse estudo, que buscou responder à questão: Quais políticas, ações e dispositivos são oferecidos para o acolhimento de turistas nos principais terminais de passageiros de Porto Alegre?, e teve por objetivo apresentar elementos decorrentes da pesquisa que analisou a acessibilidade, identidade e legibilidade dos terminais de passageiros - Aeroporto Internacional Salgado Filho e Estação Rodoviária de Porto Alegre.

Na busca por resposta a esse questionamento, objetivando propor melhorias e visando contribuir e subsidiar a gestão desses terminais, este trabalho se apoiou nas dimensões da hospitalidade pautadas pelo autor Lucio Grinover (2006, 2007), acessibilidade, legibilidade e identidade. Para isto, foi realizada uma pesquisa qualitativa, por meio de observação sistemática, em que se identificou e analisou alguns sinalizadores de hospitalidade dos terminais citados.

Apresenta-se a seguir o referencial sobre turismo, movimento e hospitalidade.

## **2 TURISMO E MOVIMENTO**

### **2.1 Terminais de transportes**

Cada vez mais com um volume grande de pessoas circulando, tanto no transporte aéreo quando rodoviário, faz-se necessária grande infraestrutura no que diz respeito a terminais de embarque de passageiros.

Os terminais de embarque de passageiros, recebem milhares de pessoas diariamente, fazem parte da infraestrutura turística de uma cidade, que é utilizada, segundo Beni (1997) não só por viajantes, mas também por autóctones. Nesse espaço viagens começam e terminam, ocorre o primeiro contato com o destino, são incentivadas ou não a descoberta e experimentação da cidade, contratam-se serviços turísticos e interligam-se modais de

transporte.

No Brasil, órgãos estatais, no caso dos aeroportos, a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), ou empresas privadas, no caso de rodoviárias, administram terminais de passageiros. No Rio Grande do Sul, o Departamento Autônomo de Estradas e Rodagem (DAER), órgão subordinado ao Ministério dos Transportes, outorga concessões de rodoviárias à empresas privadas. Ele é o responsável no Estado pelos transportes. (DAER, 2011).

A INFRAERO é a estatal responsável pela administração e controle de 67 terminais aéreos, que movimentam 97% do transporte aéreo no Brasil.(INFRAERO, 2011).

Para entender melhor a realidade dos terminais analisados, serão abordados a seguir o Aeroporto Internacional Salgado Filho e a Estação Rodoviária de Porto Alegre.

### **2.2.1 Aeroporto Internacional Salgado Filho**

O Aeroporto Internacional Salgado Filho, construído, primeiramente, para uso do Serviço de Aviação da Brigada Militar, com a extinção desse grupo em 1942, o terminal foi utilizado na criação da Escola de Aviação Civil. Passando a ser chamado de Aeródromo de São João, devido ao seu bairro. Somente em 1951, recebeu o nome atual Aeroporto Internacional Salgado Filho, através do Decreto Lei nº 1457, sendo esta uma homenagem ao primeiro ministro da Aeronáutica Joaquim Pedro Salgado Filho. No ano de 1974 sua administração passou para a estatal INFRAERO e permanece até os dias atuais (INFRAERO, 2011).

Em 2001, foi inaugurado o novo terminal, sua área construída é de 37,6 mil metros. Este terminal foi o de maior fluxo da região sul em 2010, recebeu 8.289.458 passageiros (INFRAERO, 2011).

O antigo terminal foi reaberto em dezembro de 2010 (Jornal do Comércio, 2010), chamado de Terminal 2, permite a ampliação da capacidade do aeroporto em mais três mil passageiros e possui 15 mil metros quadrados. Sua capacidade passa de 5 milhões para 6,5 milhões por ano (INFRAERO, 2011).

### **2.2.2 Estação Rodoviária de Porto Alegre**

Fundada em 1970 a Estação Rodoviária de Porto Alegre, tem como empresa concessionária a VEPPPO & CIA LTDA. Essa empresa foi considerada a precursora em rodoviárias no Brasil, pois antes o embarque e desembarque de passageiros para viagens intermunicipais se dava de porta em porta dos viajantes (VEPPO, 2011). Os fundadores da empresa tiveram a ideia de centralizar as operações de venda de passagens, encomendas, embarque e desembarque de passageiros (VEPPO, 2011). O processo ocorreu primeiro em Vacaria no Rio Grande do Sul, mas logo foi adotado por outras cidades (VEPPO, 2011).

Com a realização da Copa do Mundo de Futebol em 2014, na cidade, o DAER estuda a mudança do tipo de gestão, o Diretor de transportes rodoviários do DAER, Saul Sastre, em entrevista, expôs a necessidade de melhorias do espaço, propondo torna-lá em corredor cultural composto pelo Mercado Público e Cais do Porto ou num shopping com áreas de compra e lazer (ZERO HORA, 2011).

Abaixo, pretende-se discutir acerca da hospitalidade e das dimensões da hospitalidade trabalhadas na presente pesquisa.

### **3 HOSPITALIDADE NA CIDADE**

No mundo contemporâneo, o tema virou objeto de estudo de diversos pesquisadores de variados países, sendo a hospitalidade, ora entendida como dádiva, ora como comércio (OLIVEIRA; SANTOS, 2010). Porém, no presente trabalho serão destacados principalmente os pesquisadores brasileiros, uma vez que a pesquisa baseia-se nas dimensões da hospitalidade trabalhadas principalmente por Lúcio Grinover (2006, 2007).

A hospitalidade urbana refere-se aos espaços da cidade. A urbe necessita ser mais acessível, em relação à melhores acessos (estradas), infraestrutura de modo geral, espaços de lazer para os cidadãos, acesso à cultura, saúde, educação, como também acessibilidade para todas as pessoas com deficiência ou não, sendo para moradores ou visitantes do destino. Grinover (2007, p. 135) afirma:

[...] que a acessibilidade evoca diversos conceitos ligados às possibilidades de acesso dos indivíduos, ou de grupos sociais, a certas atividades ou a certos serviços que estão presentes na cidade, devendo proporcionar a igualdade de oportunidades aos usuários urbanos: o acesso à cidade é um direito de todos.

De acordo com Grinover (2007, p. 123) “a cidade é, ou não hospitaleira, em função



da coexistência de três dimensões fundamentais: a acessibilidade, a legibilidade e a identidade”. A acessibilidade refere-se a disponibilidade de acesso por meios físicos ou virtuais a serviços, espaços públicos, informações, cultura, direito, oportunidades, para todos os grupos de forma igual. (GRINOVER, 2007). Já a legibilidade expressa o processo de comunicação do espaço. Como este é percebido, que mensagem passa, sua qualidade visual, seus signos e como influenciam nessas interpretações, a sinalização, as cores e a arquitetura. E a identidade diz respeito história do espaço, seu uso atual e futuro, apresenta-se, muitas vezes, através de símbolos, imagens, ícones e marcos que servem de referência e reconhecimento do local (GRINOVER, 2007).

O desempenho de um destino turístico é diretamente influenciado pela hospitalidade, através da atmosfera experimentada pelo visitante. Logo, a cidade hospitaleira pode ser lida através de sinais, placas ou símbolos, permitindo e facilitando sua interpretação, seu conhecimento. Sua mobilidade se dá através da oferta de modais de transporte, que interagem entre si, possibilitando a exploração e a comunicação entre diversas zonas. Seus espaços, são o reflexo de sua história e sua valorização pode ser vista através de construções, espaços físicos, festas, costumes e tradições.

A hospitalidade urbana, resulta da relação entre autóctones e visitantes, seus benefícios devem estar disponíveis a todos os grupos que de alguma forma, fazem parte da cidade. Sendo assim, a atmosfera, estreitamente ligada a hospitalidade, pode ser entendida como a apresentação e qualidade dos serviços, infraestrutura e acolhimento oferecidos pela cidade.

#### **4 METODOLOGIA**

Os terminais de transporte, Aeroporto Internacional Salgado Filho e Estação Rodoviária de Porto Alegre, foram analisados através de uma pesquisa de abordagem qualitativa. Para buscar informações, foi realizada uma revisão de literatura. Os sinalizadores de hospitalidade foram analisados pela técnica da observação sistemática. Foram utilizados como instrumento de pesquisa formulários para anotação da observação e fotografias.

A análise da pesquisa teve como base as categorias referentes à hospitalidade urbana estabelecidos por Grinover (2007) que são: acessibilidade, legibilidade e identidade. No que diz respeito a acessibilidade, foram observadas os seguintes sinalizadores, acesso físico e



virtual, entre eles, vias, transporte, serviços e informações. Como o espaço se apresenta, sua qualidade visual, relativos a higiene, decoração, iluminação, arquitetura e sinalização, em placas e dispositivos informativos foram o foco dos sinalizadores da Legibilidade. Na análise dos sinalizadores da identidade, foi observado se o terminal apresenta traços em sua construção, serviços e decoração, da cultura, história e tradições da cidade.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 5.1 Aeroporto Internacional Salgado Filho

Nas visitas realizadas nos dias 19 de julho e 09 de agosto de 2011, referente às questões de acessibilidade, os dois terminais do aeroporto apresentaram boa estrutura de acessibilidade aos transportes públicos, pois no local passam linhas de ônibus provenientes de diversos bairros da capital, bem como cidades da região metropolitana. Além disso, os terminais dispõem de táxis e a possibilidade do modal ferroviário para seus usuários, já que o aeroporto possui passarelas que ligam os terminais a estação de trem.

Na acessibilidade ligada as pessoas com deficiência, os dois terminais oferecem cordões de calçada, bebedores, telefones rebaixados, banheiros adaptados, vagas de estacionamento especiais. No entanto, o terminal 1 oferece mais facilidades para os deficientes, como elevadores com números em braile e dispositivos sonoros; *scooters*; escadas rolante; carros para transporte de crianças e os TPS (aparelhos telefônicos para deficientes auditivos). Itens que não são disponibilizados no terminal 2.

Outra diferença está no acesso a informação oferecido no terminal 1, que dispõe de informações sobre o Estado, a cidade de Porto Alegre e a Infraero. Há um posto da Secretaria Estadual de Turismo – SETUR, que também dispõe de informativos sobre o Brasil. A Prefeitura de Porto Alegre possui uma sala neste prédio, o local é amplo, oferece poltronas, e folheteria sobre a hotelaria, gastronomia, atrativos turísticos da capital.

Este terminal também oferece aos seus usuários ambiente climatizado com poltronas confortáveis e televisores, praça de alimentação com diversas opções de cardápios, além de Lotérica, Agência do Banrisul, Caixas automáticos 24h, Agência dos Correios, Salão de Cabeleireiro, Artesanato local, Massagem, *Lan House*, Centro Ecumênico, Aduana, Posto da



Anvisa, agências de turismo, locadoras de automóveis, Posto da Rodoviária de Porto Alegre, ABAV, Receita Federal, Juizado de Menores, Brigada Militar, Polícia Civil, posto para primeiros socorros, Informações Turísticas do Estado do Rio Grande do Sul e Porto Alegre, farmácias, banheiro com ducha. Alguns hotéis próximos oferecem serviço de traslado gratuito. Facilidades essas que não se apresentam no terminal 2.

O acesso virtual ao Aeroporto Internacional Salgado Filho se dá pelo site da INFRAERO, que oferece informações sobre movimentação de cargas e passageiros e condições meteorológicas. Porém, não permite acesso de pessoas com deficiência áudio-visual e oferece poucos serviços.

Outro problema é a capacidade de carga do aeroporto, que em alta temporada ou dependendo das condições climáticas não comporta o número de usuários, principalmente no estacionamento que mesmo na baixa temporada não comporta o fluxo, ele dispõe de 2.220 vagas em um terminal por onde circulam 18 mil viajantes por dia.

Com relação a legibilidade novamente a diferença entre os dois terminais fica evidenciada. O terminal 1 apresenta-se como uma construção moderna, ampla e limpa, em sua sinalização existem placas em português, inglês e espanhol, porém com informações desatualizadas.

Já quem circula pelo Terminal 2, percebe um terminal com sinalização que passa em alguns momentos de confusa à inexistente, apresenta mobília desgastada e infraestrutura precária, dando a aparência de um terminal abandonado.

A forma como um espaço se lê, interfere diretamente no processo de acolhimento, conforme anuncia Camargo (2003). A leitura fácil e positiva, por meio de sinalização, decoração entre outros fatores, possibilita uma maior interação do viajante com o espaço.

No que se refere a identidade, o Aeroporto, objeto de estudo, apresenta-se como um não lugar que como mostra Augé “um espaço que não se pode definir como “identitário”, nem como relacional, nem como histórico, definir-se-á um não-lugar” (AUGÉ, 1994). Isso se deve ao fato dos terminais não apresentarem referências nem a Porto Alegre, nem ao Rio Grande do Sul, o pouco apresentado refere-se aos postos de informações turísticas tanto do Estado quanto da Cidade, e em poucas lojas que vendem produtos do Estado, algumas fechadas posterior a visita realizada para esta pesquisa.

Como resultado final da análise, o Aeroporto Internacional Salgado Filho apresentou contraste entre os dois terminais. O Terminal 1 apresenta-se moderno, acessível e confortável. Enquanto o Terminal 2 apresentou má conservação tanto na mobília, quanto em sua infraestrutura. Também se apresentam ausências ou falhas em sua sinalização, passando, por vezes, a impressão de abandono. Ambos os terminais apresentam pouca identidade com o local no qual estão inseridos.

## 5.2 Estação Rodoviária de Porto Alegre

Na visita realizada no terminal Estação Rodoviária de Porto Alegre, nos dias 18 e 22 de julho de 2011, o objeto de estudo apresentou-se com bom acesso físico, localizado no centro comercial de Porto Alegre, permite acesso a diversos modais e serviços. A maior parte das linhas de transporte público convergem para este bairro, além disso no lado do terminal há uma estação ferroviária e uma cooperativa de táxi.

Com relação ao acesso de pessoas com deficiência, o terminal oferece banheiros adaptados, piso tátil, cordões rebaixados, calçada rebaixada, vaga no estacionamento para esse público, rampas de acesso com corrimão, telefones públicos rebaixados, guichês de atendimento rebaixados

Porém, essas facilidades apresentam-se somente no térreo, o terminal não oferece acesso a cadeirantes no segundo pavimento. Não oferecem TPS – Telefones para Deficientes Auditivos, também não há elevadores, nem escadas rolantes. As rampas não dão acesso a área de espera com cadeira e televisores.

Um problema apresentado no terminal refere-se a sua capacidade, apesar de oferecer trinta e cinco guichês e bancos de espera e diversas lancherias, em épocas de alta temporada é comum grandes filas no local. Como alternativa a venda de passagens também é realizadas em outros dez pontos distribuídos na capital e duas cidades da região metropolitana. No estacionamento isto também é percebido, por se apresentar bastante pequeno, abriga uma pequena quantidade de carros, oferecendo aproximadamente vinte e cinco vagas, sendo somente uma para carros de deficientes físicos.

O terminal oferece diversas opções gastronômicas e os estabelecimentos têm investido em reformas e melhorias, mudando a atmosfera de seus interiores, algo positivo,



pois como afirma Rego e Silva (2003), isso interfere na percepção que o usuário tem sobre os produtos e serviços comercializados.

Algumas empresas de transporte oferecem sala VIP para seus clientes, mediante a apresentação da passagem, espaços confortáveis e bem decorados.

A análise da Estação Rodoviária de Porto Alegre mostrou um terminal em constante aprimoramento, porém, alguns problemas de infraestrutura exigem mudanças profundas, como implantação de escadas rolantes, plataformas de elevação para cadeirantes, climatização de ambientes e melhorias na área de embarque e desembarque, trazendo mais conforto a seu usuário.

O site da Estação Rodoviária de Porto Alegre, embora pouco interativo, é bastante útil a seus usuários, por oferecer as principais informações que estes necessitam, como postos de venda de bilhetes, horários de embarque, tarifas, telefone para contato e, também, informações sobre a história da empresa administradora e empresas que operam. O site ainda disponibiliza a opção de compra de passagem online. Porém, o processo se apresenta de forma bastante complexa, se comparada com outros sites de compra. O site não disponibiliza ferramentas especiais para deficientes visuais, o que impede a utilização deste tipo de usuário.

O terminal ainda oferece terminais bancários, Lotérica, Brigada Militar, posto da ANTT, DAER, empresas de encomendas, loja de câmbio, livraria, lojas de revistas, bebedores, lojas de artigos esportivos, além das que vendem variedades. Algumas dessas lojas oferecem artigos típicos do Estado, artigos para viajantes e presentes, além de *souvenirs* do Rio Grande do sul. Dispõe de posto telefônico e duas *lan houses*. Também banheiros com ducha, mediante pagamento de uma taxa, armários espalhados e guarda-volume.

A estação Rodoviária de Porto Alegre conta ainda com um quiosque de informações sobre o terminal e seus serviços e posto de informações do estado do Rio Grande do Sul.

Com relação a legibilidade, o terminal mostra-se antiquado, sua qualidade visual é danificada pelo mobiliário desgastado e cores escuras, o que conseqüentemente cria uma impressão de sujeira e má manutenção, também possui a impressão de abandono, principalmente no segundo pavimento onde existem espaços vazios. Algo relevante para tornar a Rodoviária um local hospitaleiro, pois, como salienta Camargo (2007), a hospitalidade está ligada a qualidade dos espaços.



Não se evidencia preocupação com decoração ou conforto dos usuários, sendo que estes são expostos ao desconforto térmico. No entanto, a rodoviária possui boa manutenção e ambientes limpos.

Outro problema apresentado está na comunicação visual que mistura placas padronizadas, em alguns casos com informações desatualizadas, com *banners* de estabelecimentos do terminal. A rodoviária possui ainda dispositivos sonoros e televisores com informações sobre horários de embarque, previsão do tempo em várias cidades do estado, publicidade de empresas da cidade e informativos dos órgãos reguladores do transporte de passageiros.

No que se refere a identidade a Estação Rodoviária de Porto Alegre, assim como o Aeroporto, apresenta-se como um não-lugar (AUGÉ, 1994). Embora seu prédio faça parte da história da capital, por na época de sua construção ter sido considerado um dos mais modernos. Seu interior pouco apresenta identidade local.

O pouco mostrado se deve a uma lancheria com imagens de fotografias antigas do terminal, lojas de produtos típicos do estado, duas salas vips de transportadoras com imagens alusivas cultura gaúcha, além de duas lojas com artigos esportivos dos dois maiores clubes de futebol do Rio Grande do Sul – Grêmio e Internacional. Outra referencia está em uma máquina que fornece água quente para o chimarrão, cortesia do terminal.

No que diz respeito à alimentação, ausenta-se a venda de pratos típicos do Estado, a única exceção é a venda de do prato chamado de Alaminuta com picanha, tanto o prato, quanto a carne, são bastante apreciados no Rio Grande do Sul.

A Estação Rodoviária apresenta, raramente, decoração em datas comemorativas. A identidade de um espaço, conforme Grinover (2007), pode acontecer por meio da valorização de suas tradições, saberes, arquitetura, estilo de vida, folclore, pintura, entre outros aspectos, o que se mostra de maneira quase insignificante na Estação Rodoviária de Porto Alegre.

## 6. CONCLUSÃO

A hospitalidade nos terminais colabora para uma maior troca entre seus atores, pois, como afirma Camargo (2004, p.85) “hospitalidade é interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para esta interação”. Nesse contexto, na análise dos



dois principais terminais de Porto Alegre – Aeroporto Internacional Salgado Filho e Estação Rodoviária - com base nas categorias de hospitalidade, desenvolvidas por Lucio Grinover (2006, 2007), percebem-se contradições. A primeira, é que tanto o Aeroporto quanto a Rodoviária buscam estar acessíveis para todos os públicos, porém, não demonstram preocupação com seu acolhimento, pois não apresentam, sinalização, comunicação ou ações de boas-vindas. A segunda, é que não são apresentadas preocupações em relação à integração com a comunidade, cultura e local onde estão inseridos. Quem circula por esses terminais, salvo algumas exceções, não percebe em sua decoração que está no Rio Grande do Sul ou em Porto Alegre. Destoando da ideia de hospitalidade, que, segundo Grinover (2006, p.49) “implica compartilhar o território, compartilhar alimentos na comensalidade, compartilhar a informação, as palavras, os valores e os afetos”.

Cabe aos gestores dos terminais citados, ações que integrem comunidade local e viajantes. Baptista (2002) fala da urgência em transformar espaços urbanos em lugares de hospitalidade, pois, conforme a autora, isso possibilitaria um ambiente mais humano, onde seriam valorizadas a pluralidade e a diversidade. Tornando não-lugares em lugares antropológicos, que, para Augé (1994), tem ligação histórica, relacional e identitária com sua comunidade. Uma alternativa para reforçar a identidade e estimular uma maior integração entre viajantes e autóctones seria ligar os terminais à dinâmica da cidade, disponibilizar espaços culturais, onde ocorram eventos e exposições, culinária e outros usos e costumes. Oferecendo serviços úteis não só a turistas, como também à comunidade, possibilitando assim a integração desta com os viajantes, enriquecendo a experiência de troca e a autenticidade do destino.

## REFERÊNCIAS

AUGÉ, Marc. **Não-Lugares. Introdução a uma antropologia da supermodernidade.** Campinas: Papirus, 1994.

BAPTISTA, Isabel. **Lugares de hospitalidade.** In: DIAS, Celia Maria de Moraes. Hospitalidade – Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo.** 10 ed. São Paulo: SENAC – SP, 1997.



BRASIL, Ministério do Turismo. Disponível:

<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/geral>. Acessado em: 5 de abr. 2011.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. A pesquisa em hospitalidade. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 30, 2007, Santos. **Anais**. Santos: s. ed., 2007.

\_\_\_\_\_. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004. - (Coleção ABC do Turismo).

COMUNELLO, Patrícia. **Terminal 2 do Salgado Filho reabre com a estrutura incompleta**. Jornal do Comércio de 02 de dezembro de 2010. INFRAESTRUTURA

DAER – DEPARTAMENTO AUTONOMO DE ESTRADAS E RODAGENS.

Disponível em: [http://www.daer.rs.gov.br/site/institucional\\_estrutura\\_organograma.php](http://www.daer.rs.gov.br/site/institucional_estrutura_organograma.php).

Acessado em: 01 de maio. 2011.

GRINOVER, Lucio. **A Hospitalidade, a Cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007. - (Série Turismo).

\_\_\_\_\_. **A Hospitalidade Urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade**. Revista Hospitalidade. São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Setor de turismo cresceu mais que conjunto da economia entre 2003 e 2007**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em:

[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=1739&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1739&id_pagina=1). Acessado em: 23 de abr. 2011.

INFRAERO - Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária. **Aeroporto Internacional Salgado Filho**. Disponível: <http://www.infraero.gov.br>. Acessado em: 26 de jun. 2011.

OLIVEIRA, A.C.R.M.; SANTOS, M.M.C.; **No panorama conceitual da hospitalidade, a presença de novos aportes teóricos**. In: Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, 6, 2010, Caxias do Sul. Anais. Caxias do Sul: UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL, 2010.

REGO, Raul Amaral. SILVA, Edson Aparecido. **A atmosfera das cidades e a hospitalidade**. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Bueno, Marielys Siqueira. Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learnig, 2003.

VEPPPO & CIA LTDA. **Estação Rodoviária de Porto Alegre**. Disponível: <http://www.veppo-pgqp.com.br>. Acesso em: 05 de abr.2011.

ZERO HORA, Geral, 26 de maio de 2011. **Rodoviária de Porto Alegre será revitalizada**. Disponível:

<http://zerohora.clicrbs.com.br/zerohora/jsp/default.jsp?uf=1&local=1&section=Geral&newsID=a3325935.xml>. Acessado em: 03 de jun. 2011.