

A IMPORTÂNCIA DO “OUTRO” NAS ORGANIZAÇÕES NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS CAUSADOS POR ACIDENTES AMBIENTAIS SOB A ÓTICA DA HOSPITALIDADE

VANUZA BASTOS RODRIGUES

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)
vanuzabastos@bol.com.br

ELIZABETH KYOKO WADA

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)
ewada@uol.com.br

RICARDO DE GIL TORRES

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)
rgtorres@anhembimorumbi.edu.br

BEATRIZ GODINI CHUECO

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)
bia.ch.perez@gmail.com

JULIANA ROSSI OTTERO

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)
juliana.ottero@yahoo.com.br

Introdução

Este artigo, sob a ótica da hospitalidade, faz uma análise de cinco grandes acidentes ambientais provocadas por erros ou falhas no processo produtivo de grandes empresas em território brasileiro

Problema de Pesquisa e Objetivo

Houve ações em que a hospitalidade conduziu as relações entre as empresas causadoras dos acidentes ambientais e aqueles que se sentiram prejudicados? Por objetivos procurou-se analisar as ações hospitaleiras nas relações entre as empresas causadoras dos acidentes ambientais e aqueles que se sentiram prejudicados; identificar elementos de hostilidade nas ações com os atingidos; verificar quais empresas ofereceram suporte às vítimas e aos locais afetados após o acidente ambiental

Fundamentação Teórica

Para Lugosi (2008), hospitalidade vai mais além do que alojar, fornecer alimento e bebida e entreter. Para o autor, ela fundamenta-se na relação humana, na troca de experiências, no contato e no convívio social. Na concepção de Lashley (2004), a hospitalidade está no relacionamento estabelecido entre anfitrião e hóspede permeada pela generosidade, e pela verdadeira intenção agradar e, principalmente, no reconhecendo do hóspede como indivíduo.

Metodologia

Este artigo, investigou-se cinco acidentes de grandes proporções em território brasileiro para verificar como a hospitalidade fez parte no processo de acolhimento dos atingidos por parte das empresas responsáveis. Foram analisados reportagens publicadas em jornais eletrônicos que trouxeram informações atuais dos lugares e das pessoas que tiveram suas vidas afetadas pelos acidentes. Utilizou-se a técnica de Análise de Conteúdo Bardin (1977) para tratamento dos dados.

Análise dos Resultados

Os resultados obtidos demonstraram que, em acidentes mais recentes, a hospitalidade esta sendo um elo importante nas relações entre as partes envolvidas para a solução dos danos e das perdas das pessoas e recuperação das áreas afetadas.

Conclusão

Considerou-se que o problema deste artigo foi respondido, visto que foi possível identificar ações em que a hospitalidade conduziu as relações entre as empresas causadoras dos acidentes ambientais e aqueles que se sentiram prejudicados. A preocupação com ações hospitaleiras nestas questões ganharam mais espaço na atualidade. O que antes era desconsiderado hoje passa a ser elemento com direito a monitoramento com o objetivo de angariar apoio por meio de relações mais sustentáveis.

Referências Bibliográficas

- LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (ed.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Serviços, marketing, gestão. São Paulo: Saraiva, 2005.
- LUGOSI, P. Hospitality spaces, hospitable moments: consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, v. 19, n. 2, p. 139-149, 2008.
- REASON, J. Human error: models and management, *BMJ*, v. 32, p.768-70, 2000

A IMPORTÂNCIA DO “OUTRO” NAS ORGANIZAÇÕES NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS CAUSADOS POR ACIDENTES AMBIENTAIS SOB A ÓTICA DA HOSPITALIDADE

1 INTRODUÇÃO

O acidente ambiental causado pelo rompimento da barragem de Fundão, no subdistrito de Bento Rodrigues, município de Mariana-MG chocou o Brasil e o mundo com grande proporção de destruição.

Mas este não foi o primeiro acidente com barragens de rejeitos de mineração e, muito menos, o primeiro em acidente ambiental que tenha atingido significativamente o território brasileiro.

Acidentes ambientais interferem na vida econômica e social de todos os envolvidos. Nessa situação, independente do lado em que se está, todos perdem. Muito ou pouco, mas perdem. Os acidentes ambientais que fazem parte deste artigo aconteceram, de alguma maneira, pela ação do homem, ou seja pelo erro, e, por isso, a necessidade de minimizar os prejuízos materiais, psicológicos, ambientais e econômicos da sociedade e, principalmente daqueles que se viram diretamente envolvidos.

Erros acontecem, e é uma forma dura de aprendizagem para se evitar uma nova tragédia. Em geral, o fator humano é colocado em evidência por ocasião de grandes acidentes, catástrofes e acidentes de trabalho, e, conseqüentemente, como explica Dejours (2005), associado à ideia do erro, da falha e da falta cometida pelo trabalhador. Percebe-se, entretanto, que essa percepção decorre da falta de conhecimento das ciências humanas e das ciências do trabalho, como também do excesso de confiança na técnica dos processos e na tecnologia.

Para Reason (2000), o erro humano pode sob a abordagem na pessoa ser entendido sob duas abordagens: a) na pessoa em que os erros e as violações nos procedimentos na realização das atividades de trabalho, têm origem a falta de atenção, desmotivação, negligência e descuido. Essa abordagem aponta como medidas de enfretamento as campanhas com base em medidas disciplinares e responsabilização pelos erros cometidos e, mais frequentemente, campanhas fundamentadas no medo, visto que o erro, nesse aspecto, é percebido com um caráter moral; b) abordagem sistêmica – por defender que os seres humanos são falíveis, os erros são percebidos como conseqüências, e não como causas, que têm origens tanto na natureza humana como nos fatores sistêmicos encontrados no ambiente de trabalho e no processo de trabalho, facilitando a ocorrência do erro pelo indivíduo. Nesta abordagem, o enfretamento não está fundamentado na premissa da impossibilidade de modificar a condição humana, mas sim, de modificar as condições de sua atuação no ambiente de trabalho, mediante a adoção de vários sistemas de defesa que reduzem a ocorrência de erros. Esta abordagem não exime o indivíduo de sua responsabilidade e tampouco exclui a necessidade de que suas ações sejam observadas com mais cuidado. O que se busca nesta abordagem é a causa da falha do sistema.

Mediante ao exposto questiona-se: É possível identificar ações em que a hospitalidade conduziu as relações entre as empresas causadoras dos acidentes ambientais e aqueles que se sentiram prejudicados por meio acolhimento, atenção à saúde física e psicológica e ressarcimento pelos bens perdidos?

Por objetivo geral procurou-se analisar as ações consideradas hospitaleiras nas relações entre as empresas causadoras dos acidentes ambientais e aqueles que se sentiram prejudicados por

meio acolhimento, atenção à saúde física e psicológica e ressarcimento pelos bens perdidos. Por objetivos específicos identificar elementos de hostilidade para com a população afetada pelos acidentes ambientais; e b) Verificar quais empresas ofereceram suporte às vítimas e aos locais afetados após o acidente ambiental demonstrando que a hospitalidade colabora para a recuperação.

Assim, para a realização deste artigo, investigou-se cinco acidentes de grandes proporções em território brasileiro para verificar como a hospitalidade fez parte no processo de acolhimento dos atingidos por parte das empresas responsáveis pelas tragédias. Para tanto, foram analisados textos de reportagens publicados em jornais eletrônicos que tiveram como foco trazer a situação atual dos lugares e das pessoas que tiveram suas vidas afetadas pelos acidentes. Para a análise dos textos utilizou-se a técnica de Análise de Conteúdo proposta por Bardin (1977).

2 HOSPITALIDADE E HOSTILIDADE

A hospitalidade se apresenta sob diversas dimensões e, assim, como explica Santos (2014: 13), constitui-se em objeto de estudo sob múltiplas lentes de análise, sem que, qualquer uma delas, possa ser excluída em função das diversas interpretações.

A hospitalidade pode ser entendida como o conjunto de ações que tentam acolher o hóspede de maneira agradável, ou ainda, como "um atributo de determinados encontros entre anfitriões e hóspedes, o chamado encontro hospitaleiro, mas não necessariamente de todos os encontros" (CAMARGO, 2008, p. 19). Para Lugosi (2008), hospitalidade vai mais além do que alojar, fornecer alimento e bebida e entreter. Para o autor, ela fundamenta-se na relação humana, na troca de experiências, no contato e no convívio social. Na concepção de Lashley (2004), a hospitalidade está no relacionamento estabelecido entre anfitrião e hóspede permeada pela generosidade, e pela verdadeira intenção agradar e, principalmente, no reconhecendo do hóspede como indivíduo.

Santos (2014) corrobora a ideia de Noguera (2013) de que todos os indivíduos são, simultaneamente, anfitriões e hóspedes por meio dos vínculos que estabelecem pelos mesmos ideais e percepções, favorecendo as relações humanas. E, é por esse caminho, o das relações humanas, que as relações de hospitalidade e de acolhimento constituem o processo em que indivíduos ou grupos constroem os laços sociais.

Cinotti (2008) sustenta que a hospitalidade é constituída pelos residentes e pelos hóspedes de uma localidade e ela ocorre por meio do contato com a população e com os prestadores de serviços. Considera-se ainda, elementos como a afetividade, o comportamento social e a língua local, pois são estes que fornecem o caráter hospitaleiro ao receber o hóspede. Assim, pode-se dizer que a hospitalidade vai além de uma qualidade nos serviços prestados, visto que ela se concretiza nas interações do anfitrião e do hóspede.

Montandon (2003) ressalta que a hospitalidade apresenta o seu outro lado: a hostilidade. Mas, os ritos da hospitalidade é, em si mesmo, um antídoto contra a hostilidade. O autor afirma que na hospitalidade comercial a hostilidade e a agressão se fazem mais presentes, seja no plano individual de contrato ou no plano coletivo. O descumprimento de um contrato, a exploração excessiva dos bens naturais, da infraestrutura e dos serviços de uma região e o aumento dos preços em função da grande demanda são fatores que propiciam a hostilidade da população local em relação ao hóspede (Montandon, 2003).

Darke e Gurney (2004) tratam a hostilidade sob a ótica da hospitalidade na perspectiva da *performance* e dos conflitos que esta provoca ao alojar o hóspede. Explicam que a oferta de hospitalidade traz consigo tensões para o anfitrião, visto que a partir desse momento a expectativa é de um relacionamento mais estreito e contínuo com o hóspede, traduzido em acesso a regiões que, até então, eram consideradas privadas ou reservadas. E, ainda, anfitrião e hóspede preocupam-se com suas ações, pois nem tudo pode ser feito aos olhos do outro (Darke e Gurney, 2004). Os autores afirmam que as tensões podem aumentar por meio do respaldo do anonimato proporcionado pela hospitalidade comercial, pois muitos hóspedes, pelo fato de terem pago ou investido um valor monetário para a utilização privada de determinado espaço, o fazem de maneira insustentável, acumulando lixo, destruindo o patrimônio e cometendo atos de vandalismo.

3 HOSPITALIDADE COMERCIAL E AUTENCIDADE DAS RELAÇÕES

A hospitalidade no sistema comercial envolve as pessoas e os espaços. Quadros (2011) afirma que esse sistema tem como seu objeto o produto, de acordo com a demanda do mercado. Assim, condiciona seus atores para garantir sua existência em seu mercado de atuação. Nesse contexto, obedece a regras sociais de bem-estar e conforto do outro, com vistas ao consumo e posterior pagamento. De outro lado, não se constitui somente em uma troca, mas também uma motivação comportamental, acrescida de regras e atitudes (BROTHERTON; WOOD, 2005).

Na análise de Lovelock e Wright (2005) essa motivação comportamental pode ser entendida como um prazer em atender ou de celebrar e saudar o outro. Para os autores a hospitalidade reúne serviços que complementam e somam valor à maneira de receber aquele que chega e possibilita a construção de um relacionamento amigável. Identificar indivíduos que capazes de entenderem os princípios contidos na hospitalidade é fundamental para o sistema comercial.

Quadros (2011) observa que, em uma relação comercial, o hóspede é desprovido da reciprocidade simbólica - dar, receber e retribuir -, devido à troca financeira, podendo entender que as relações estão fundamentadas em um contrato estabelecido. Mas, de outro lado, o cliente pode considerar que a boa relação entre hóspede e anfitrião é um movimento voluntário daquele que o recebe, sendo esse aspecto um complemento agregador de valor ao trabalho realizado (LOVELOCK; WRIGHT, 2005). Ressalta-se que essa troca altera-se com o tempo, mas os valores e as regras sociais preservam as mesmas bases ancestrais. Assim, o diferencial competitivo está na motivação dos colaboradores em hospitalidade das organizações, sabendo-se que para isso não existem manuais. 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 não é apenas um fenômeno sociocultural e que não se pode considerá-la como um produto pronto para o comércio, sem respeitar o que não pode ser vendido, mas somente trocado, por intermédio dos simbolismos culturais envolvidos nas relações humanas. É justamente essa troca simbólica que pode oferecer uma vantagem competitiva por meio das relações fundadas nas leis não escritas que embasam o sistema da dádiva. Entendida dessa maneira, 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".

Dessa maneira, as relações comerciais acabam influenciadas não só pela concorrência e pela competição, mas também pelos aspectos que envolvem a troca com sua 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).

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

O Brasil, por várias vezes, teve seu nome nos noticiários internacionais em razão das várias tragédias ambientais que aconteceram em seu território.

Incêndio da Vila Socó

No dia 25 de fevereiro de 1984, devido a uma falha nos dutos da Refinaria Artur Bernardes, um vazamento de gasolina, deixou a Vila São José - Vila Socó - em Cubatão-SP em chamas. De acordo com o Jornal da Cidade de Santos (1984), mais de 500 barracos foram totalmente queimados, matando pessoas e animais. Apesar do vazamento ter sido identificado com antecedência pelos moradores do local e que fizeram o comunicado à empresa com certa antecedência, as providências foram tomadas tarde demais. Oficialmente, contabilizou-se 93 mortos, mas, extraoficialmente, se fala-se em 500.

Após 30 anos, o caso foi reaberto e a OAB de Cubatão solicitou ingressou na Corte Interamericana de Direitos Humanos a responsabilização do Estado brasileiro, pois na época, das 24 pessoas denunciadas pelo ocorrido, nenhuma delas foi punida. E, ainda, as indenizações para os sobreviventes foram insignificantes e os menores de 12 anos foram excluídos (JORNAL DA BAND, 2014).

Ao analisar o caso da Vila Socó, observou que o acidente, desde o início foi completamente desconsiderado pelos responsáveis da Refinaria Artur Bernardes, ou seja, na concepção de Lashley (2004), a principal ação de hospitalidade não ocorreu entre a empresa e as vítimas, ou seja, o reconhecimento do outro como indivíduo, nem por parte da empresa bem como pelas instituições que seriam capazes na época de penalizar os responsáveis. Aqui, também fica ilustrado as afirmações de Darke e Gurney (2004) de que as tensões aumentam com base no anonimato, pois muitos hóspedes, pelo fato de terem investido um valor monetário para a utilização privada de determinado espaço, o fazem de maneira insustentável, acumulando lixo, destruindo o patrimônio e cometendo atos de vandalismo. Constatou-se também a hostilidade preconizada por Camargo (2008) ao explicar que nem todos os encontros são hospitaleiros, já que não foi dada a devida atenção aos avisos da comunidade local sobre o vazamento que estava acontecendo. Ou ainda como aponta Montandon (2003) para os descumprimentos de um contrato, a exploração excessiva dos bens naturais e da infraestrutura que devida a grande demanda são fatores que propiciam a hostilidade da população local em relação ao hóspede. 2003).

Césio 137 Goiania-GO

Em setembro de 1987, o material radioativo Césio 137 vazou após a abertura de um equipamento hospitalar por catadores de lixo que levaram o "pó branco e luminoso" para vários locais da cidade de Goiania-Go, contaminando água, solo, ar e pessoas. Várias pessoas foram contaminadas e muitos morreram.

Wascheck, Ferreira e Alencar (2007, p. 1) informam que a "fonte radioativa foi removida e manipulada no dia 13 de setembro, porém o acidente radioativo só foi identificado como tal no dia 29 do mesmo mês, quando foi feita a comunicação à Comissão Nacional de Energia Nuclear –CNEN", que, em seguida, "notificou a Agência Internacional de Energia Atômica – AIEA". Explicam que foi acionado um plano de emergência com a participação do "CNEN, Furnas Centrais Elétricas S/A –FURNAS, Empresas Nucleares Brasileiras S/A - NUCLEBRÁS, DEFESA CIVIL, ala de emergência nuclear do Hospital Naval Marcílio Dias –HNMD, Organização de Saúde do Estado de Goiás- OSEGO", além do Hospital Geral de Goiânia –HGG e de várias outras instituições locais, nacionais e internacionais. Os autores complementam afirmando que as providências adotadas foram a identificação, a descontaminação e o monitoramento e isolamento das pessoas envolvidas e das áreas afetadas.

Em 1996, os três sócios do hospital abandonado, onde se encontrava o equipamento, foram condenados por homicídio culposo, mas tiveram suas penas trocadas por serviços voluntários (PORTAL EBC, 2015). De acordo com Nadai (2015, p. 1), 25 anos depois, as vítimas continuam em tratamento, "975 pessoas são monitoradas pela Superintendência Leide das Neves (SuLeide), instituição que presta assistência às vítimas".

Neste acidente, foram observados também a falta de preocupação com o outro ou de seu reconhecimento como indivíduo (LASHLEY, 2004). E, ainda, não houve por parte dos proprietários do hospital desativado um comportamento que seguisse regras e atitudes inerentes da hospitalidade (BROTHERTON; WOOD, 2005). Observa-se que o acolhimento foi realizado por parte de instituições especializadas em radiação, sob o gerenciamento do governo do estado de Goiás, pela importância que se é dada há um acidente radioativo.

Cabe neste contexto, ilustrando a posição adotada pelo governo do estado de Goiás, a explicação oferecida por Dencker (2004, p. 4) de que 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". Ou seja, a união de vários órgãos institucionais para a redução dos efeitos de uma grande tragédia.

Vazamento de óleo na Baía de Guanabara

Em 2000, um acidente com um navio petroleiro da Petrobrás contaminou as águas da Baía de Guanabara com 1,3 milhão de litros de óleo *in natura* causando grande prejuízo com a morte da fauna local e a poluição do solo de vários municípios (PORTAL EBC, 2015). Segundo o Centro de Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres (CEPED/UFSC) (2015, p. 1), os poucos pescadores que ainda ali pescam "verificam uma queda na produção de 70% da captura de pescado". Com o desastre ambiental diversas espécies de peixes desapareceram e, aqueles pescadores que ainda resistem, até hoje, "trazem as redes de pesca sujas de óleo que ainda estão depositados no fundo da Baía e nos manguezais". A Petrobrás reconheceu a existência de falha no oleoduto, e, assim, recebeu uma multada em R\$94 mil, sendo parte do valor aplicado pela FEEMA e o restante pelo instituto Estadual de Florestas. A multa aplicada pelo IBAMA foi R\$50 milhões, mas teve um desconto de 30% pelo pagamento antecipado. Segundo o jornal O Globo (2014,) "uma decisão judicial confirmada pela 1ª Câmara Cível, cada pescador deveria ganhar R\$ 754,11 por mês, ao longo de dez anos, por causa dos danos causados pelo acidente e por terem sido impedidos de jogar suas redes no mar". Depois de

vários recursos “ a última decisão prevê um único pagamento — do mesmo valor estabelecido anteriormente - porque a Justiça entendeu que a pesca só ficou prejudicada por 45 dias”.

15 anos depois, a Petrobras alega que indenizou, ”sem obrigação judicial, 8 mil trabalhadores que, segundo a empresa, viviam da pesca na Baía de Guanabara na época do acidente” além de entregar 8 mil cestas básicas aos pescadores e reparar os danos causados nos barcos, currais e redes (O GLOBO, 2014, p. 1).

Como pode ser observado, neste caso, está sendo necessária a intervenção da justiça para garantir o ressarcimento dos pescadores da região afetada. Retomando Montandon (2003) ao referir os aspectos que envolvem o contrato coletivo e seu descumprimento e a exploração dos bens naturais, promovendo a hostilidade. Bem como a Dencker (2004), que se for considerado como verídico as informações sobre a doação de cestas básicas e recuperação dos bens danificados, percebe-se um investimento em ações mais hospitaleiras, por meio da solidariedade e interesse autêntico pelo outro.

Rompimento da barragem de São Francisco

Em 2007, uma barragem de rejeitos de mineração, em Mirafim-MG, provocou muitos danos na região. Houve grande mortandade de peixes e falta de água em Muriaé-MG, Laje do Muriaé-RJ e Itaperuna-RJ (Antunes; Brum; Oliveira, 2015). Segundo o Portal EBC (2015), o vazamento foi na proporção de 2.280.000³ de água e argila - resíduos da lavagem de bauxita. A inundação atingiu 400 casas e deixou 2.000 pessoas desabrigadas. Não houve vítimas fatais.

As ações adotadas após o acidente foram: a) assinatura do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Ministério Público Federal e com os Ministérios Públicos Estaduais em Minas Gerais e Rio de Janeiro; b) definição de Planos de Recuperação da área Degradada; c) recuperação dos cursos de água que foram contaminados; d) recuperação das áreas de preservação permanente (APPs); e) ressarcimento de danos materiais e morais causados; e f) fim das atividades de exploração e beneficiamento de bauxita na Fazenda São Francisco (ANTUNES, BRUM; OLIVEIRA, 2015).

As ações adotadas após o acidente com a barragem de São Francisco caracterizam-se pela preocupação em firmar contratos e acordos que pudessem inviabilizar atos e sentimentos hostis na região. Essas ações vão ao encontro da afirmação de Quadros (2011) de que as relações comerciais envolvem o espaço e as pessoas e, portanto, , condiciona seus atores para garantir sua existência em seu mercado de atuação. Ao adotar uma atitude comportamental positiva com o município identifica-se a hospitalidade na construção de relacionamentos amigáveis e autênticos (LOVELOCK; WRIGHT, 2005).

Rompimento da barragem de Fundão em Mariana-MG

Em 5 de novembro de 2015, o subdistrito de Bento Rodrigues foi submerso pela água, lama e rejeitos devido ao rompimento da barragem de Fundão pertencente à mineradora Samarco, de propriedade Vale e da BHP Billiton., Além de Bento Rodrigues, a lama afetou outras localidades do município de Mariana-MG, além do leito do Rio Doce. A lama atingiu mais de 40 cidades de Minas Gerais e no Espírito Santo e chegou ao mar. Foram contabilizadas 19 vítimas fatais e perdas irre recuperáveis na flora e na fauna da região. O desastre ambiental é considerado o maior e sem precedentes no Brasil (SERJUSMIG, 2016).

De acordo com o Portal G1 (2016), oito pessoas foram indiciadas pela tragédia além da Vale e da Consultoria VogBR, pelos danos ao patrimônio histórico e cultura. As multas foram aplicadas por vários órgãos governamentais.

Os hotéis de Mariana-MG receberam os desabrigados de Bento Rodrigues oferecendo acomodação, comida e bebida, e não tiveram dúvidas que posteriormente a mineradora arcaria com as despesas (PLANEJO VIAJAR, 2015). As pessoas que ficaram feridas, perderam parentes e bens materiais receberam o apoio médico, psicológico, moradia, alimentação e de lazer nos primeiros meses após a tragédia. Atualmente, estão em casas alugadas pela mineradora enquanto não se define o novo local de moradia e a indenização das famílias.

A mineradora Samarco adotou muitas ações necessárias em relação ao desabrigados. Prestou acolhimento ao alojar e alimentar e entreter as pessoas nos hotéis de Mariana-MG, indo ao encontro do que é preconizado por Lugosi (2008). Observou-se que o relacionamento estabelecido entre empresa e população local é permeada pela generosidade e confiança, visto que o acolhimento nos hotéis aconteceu antes de ser solicitado pela mineradora, pois ambas as partes reconhecem um e outro como “indivíduos” (Lashley, 2004), que todos são simultaneamente, anfitriões e hóspedes por meio dos vínculos que estabelecem pelos mesmos ideais e percepções, favorecendo as relações humanas (SANTOS, 2014; NOGUERA, 2013) e que a hospitalidade é constituída pelos residentes e pelos hóspedes de uma localidade e ela ocorre por meio do contato com a população e com os prestadores de serviços (CINOTTI, 2008).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante ao exposto considerou-se que o problema deste artigo foi respondido, visto que foi possível identificar ações em que a hospitalidade conduziu as relações entre as empresas causadoras dos acidentes ambientais e aqueles que se sentiram prejudicados por meio acolhimento, atenção à saúde física e psicológica e ressarcimento pelos bens perdidos. Observa-se que a preocupação com ações hospitalares nestas questões passaram a ganhar mais espaço na atualidade. O que antes era desconsiderado – o meio ambiente onde atuava a empresa -, hoje passa a ser elemento com direito a monitoramento com o objetivo de angariar apoio por meio de relações mais sustentáveis.

Considerou-se que o objetivo geral foi alcançado, pois, percebeu-se que as ações consideradas hospitalares nas relações entre as empresas causadoras dos acidentes ambientais e aqueles que se sentiram prejudicados por meio acolhimento, atenção à saúde física e psicológica e ressarcimento pelos bens perdidos, começam a serem vistos como parte importante de um processo de hospitalidade comercial no desenvolvimento das organizações.

No objetivo específico: identificar elementos de hostilidade para com a população afetada pelos acidentes ambientais – pode ser constatado que, nos casos mais antigos,, em que não se havia a preocupação com as relações estabelecidas com a comunidade local, a hostilidade era evidente, principalmente no caso da Vila Socó, local que no olhar da Refinaria Artur Bernardes era completamente invisível. Com relação ao meio ambiente, o vazamento de óleo na Baía de Guanabara, deixou evidente a hostilidade por meio das ações judiciais por parte dos pescadores.

Quanto ao objetivo específico Verificar quais empresas ofereceram suporte às vítimas e aos locais afetados após o acidente ambiental demonstrando que a hospitalidade colabora para a

recuperação, foi possível concluir que este processo é mais recente, sendo visíveis as ações da empresa responsável pela barragem de São Francisco e, principalmente, as ações da empresa responsável pela barragem de Fundão. As duas, a princípio, desenvolveram ações que podem ser consideradas hospitalleiras com relação aos acidentes provocados pela sua produção. É claro, que muitas coisas ainda devem ser consideradas nestes dois casos, mas são necessários outros estudos. Sendo importante ir em busca de informações sobre as aplicação das multas e onde foram investidas, ou seja, para onde vai dinheiro?

No caso do Césio 137, pode ser considerado um caso a parte em função da radioatividade exalada pela material e pelo fato das vítimas terem sido acolhidas pelos órgãos governamentais devido ao grande risco de contaminação.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, R.; BRUM, R. OLIVEIRA, R. **Zona da Mata ainda se recupera de rompimento de barragem há 9 anos**. 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/mg/zona-da-mata/noticia/2015/11/zona-da-mata-ainda-se-recupera-de-rompimento-de-barragem-ha-9-anos.html>. Acesso em 1 jun. 2015
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BROTHERTON, B.; WOOD, R. C. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2005.
- CAMARGO, L. O. A Pesquisa em Hospitalidade, **Rev. Hospitalidade**, V. 5, n. 2, p. 15-51, 2008. Disponível em: <<http://www.rev Hosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/574/643>. Acesso em: 22 October 2015.
- CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE DESASTRES - CEPED/UFSC. **2000 – Derramamento de óleo na Baía de Guanabara**. 2015. Disponível em: <http://www.ceped.ufsc.br/2000-derramamento-de-oleo-na-baia-de-guanabara/>. Acesso em 1 jun. 2016
- CINOTTI, Y. **L' hospitalité touristique au service des destinations**. 2008. Disponível em: <http://yvcinotti.free.fr/Documents/Champlain_Cinotti_2008.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2015.
- DARKE, J.; GURNEY, C. C. Como Alojjar? Gênero, hospitalidade e performance. In: LASHLEY, C.; Morrison, A. (ed.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.
- DEJOURS, C. **O fator humano**, Rio de Janeiro: FGV, 2005.
- DENCKER, A. Hospitalidade e mercado. In: ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM, 4., 2004. **Anais...** Porto Alegre, RS, 4. Trabalho apresentado ao NP 19 – Comunicação, turismo e hospitalidade. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/29278428381383696639983910656608153591.pdf>. Acesso em 29 jun. 2015.

GOTMAN, A. O comércio da hospitalidade é possível? **Rev. Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 3-27, 2009. Disponível em: <http://www.ibhe.com.br/util/files/Comercio%20da%20Hospitalidade%20e%20possivel.pdf>. Acesso em 12 set. 2014.

JORNAL DA BAND. **Incêndio na Vila Socó pode ter matado 500**. 18 jul. 2014. Disponível em: < <http://noticias.band.uol.com.br/brasil/noticia/100000696354/ha-30-anos-incendio-na-vila-soco-pode-ter-matado-500.htm>>. Acesso em 1 jun. 2016

JORNAL CIDADE DE SANTOS. **Catástrofe abala baixada**. São Paulo, n. 5.989, 26 fev. 1984. Disponível em: < <https://campograndesantos.wordpress.com/96-incendio-de-vila-soco-vila-sao-joseem-cubataosp-uma-data-para-nao-esquecer/>> . Acesso em: 1 jun. 2016.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (ed.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços, marketing, gestão**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LUGOSI, P. Hospitality spaces, hospitable moments: consumer encounters and affective experiences in commercial settings. **Journal of Foodservice**, v. 19, n. 2, p. 139-149, 2008.

MONTANDON, A. Hospitalidade, ontem e hoje. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (ed.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**, São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003.

NADAI, M. O que foi o acidente com o céσιο-137? **Mundo estranho**. 2015. Disponível em: <http://mundoestranho.abril.com.br/materia/o-que-foi-o-acidente-com-o-cesio-137>. Acesso em: 1 jun. 2016.

NOGUERA, F. T. 'Lá hospitalidade como condición necesaria para el desarrollo local. **Revista Hospitalidade**. v. 10, n. 2, p. 161-212, 2013. Disponível em: < www.spell.org.br/documentos/download/19990>. Acesso em: 2 nov. 2015.

O GLOBO. **Pescadores lutam há quase 15 anos por indenizações devido ao vazamento de óleo na Baía**. 2014. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/rio/pescadores-lutam-ha-quase-15-anos-por-indenizacoes-devido-ao-vazamento-de-oleo-na-baia-14444587>. Acesso em 1 jun. 2016

PLANEJOVIJAR. **A tragédia e o turismo em Mariana**. 2015. Disponível em: <http://planejovijar.com.br/a-tragedia-e-o-turismo-em-mariana/>. Acesso em 20 nov. 2015.

PORTAL EBC. **Relembre os principais desastres ambientais ocorridos no Brasil**. 2015. Disponível em: <http://www.ebc.com.br/noticias/meio-ambiente/2015/11/conheca-os-principais-desastres-ambientais-ocorridos-no-brasil>. Acesso em: 1 jun. 2016.

QUADROS, A. H. A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. **Rev. Hospitalidade**, v.8, n. 1, p. 43-57, 2011. Disponível em: <http://www.revosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/viewFile/346/446>. Acesso em: 10 set. 2015.

REASON, J. Human error: models and management, **BMJ**, v. 32, p.768-70, 2000. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmc1117770/>> . Acesso em 2 abr. 2014.

SANTOS, M. M. C.; PERAZZOLO, O. A.; FERREIRA, S. A hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. In: SANTOS, M. M. C.; BAPTISTA, I. **Laços Sociais: por uma epistemologia da hospitalidade**. Caxias do Sul: Educs, 2014.

SINDICATO DOS SERVIDORES DA JUSTIÇA DE PRIMEIRA INSTÂNCIA DE MINAS GERAIS - SERJUSMIG. **Maior desastre ambiental do país, rompimento de barragem faz 6 meses**. 2016. Disponível em: <http://site.serjusmig.org.br/noticia/775/maior-desastre-ambiental-do-pais-rompimento-de-barragem-faz-6-meses>. Acesso em: 1 jun. 2016.

WASCHECK, C. C.; FERREIRA, O. A.; ALENCAR, P. M. A história do acidente radioativo de Goiânia. 2007. Disponível em: <http://www.cesio137goiania.go.gov.br/index.php?idEditoria=3823>. Acesso em: 1 jun. 2016