

Turistas deixam 'lembranças'

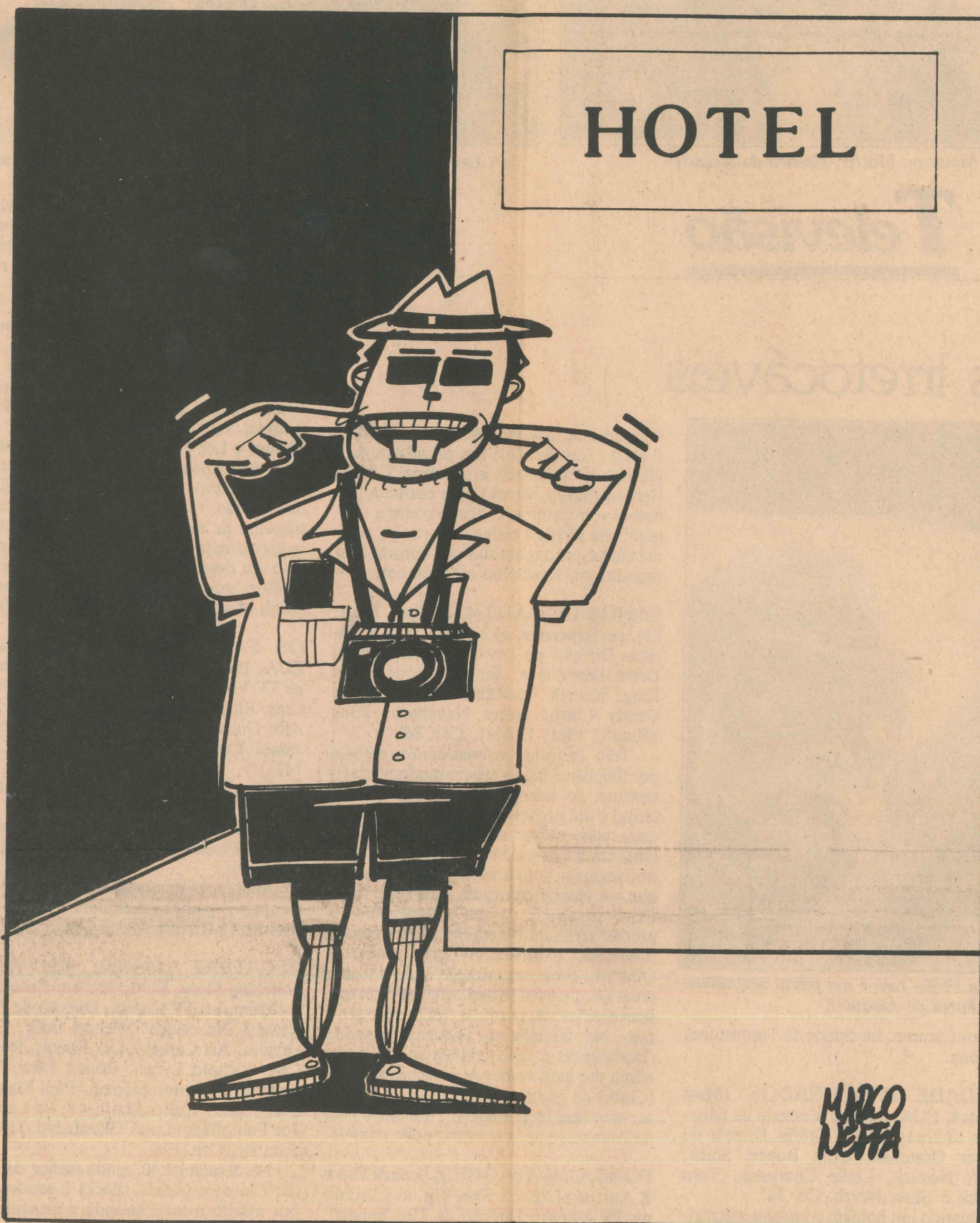
De passagem por Vitória, muitos turistas vivem situações inusitadas que viram folclore nos hotéis e restaurantes

4121055
Andréa Curry

É no verão que Vitória ganha um movimento incomum, com gente de outros Estados e países fornecendo um astral diferente à ilha. Apenas nos hotéis da cidade passaram pelo menos 15 mil turistas neste início de janeiro, como estimam os hoteleiros. Isso, sem falar em quem aluga casas e apartamentos ou que passa temporadas na casa de parentes e amigos. Gente que se integra à terra das mais diferentes maneiras, gerando situações, no mínimo, inusitadas, que têm os hotéis como principais testemunhas.

No Alice Vitória Hotel, há alguns dias aconteceu um caso destes com um grupo de paulistas. Consta que era um pessoal do interior do Estado, não muito acostumado com hotéis mais sofisticados. Tanto que não possuíam qualquer intimidade com as plaquinhas que ficam penduradas nas maçanetas das portas dos quartos com comandos para as camareiras. Um lado da placa diz "não perturbe" e o outro, "favor arrumar o quarto". E foi exatamente a placa que deu muito trabalho ao grupo de hóspedes: durante todo o seu tempo no hotel, eles cumpriram minuciosamente a solicitação pendurada na maçaneta, do lado de dentro da porta, arrumando os quartos com surpreendente capricho.

Os hoteleiros mais antigos dizem que situações desse gênero são bastante frequentes e acontecem, especialmente, com as pessoas que se iniciam nas mordomias que um hotel mais farto em estrelas pode oferecer. No Porto do Sol, por exemplo, já houve "estranhamento" de um cliente de projeção nacional em relação ao tratamento VIP (**Very Important People**) que lhe estava sendo dispensado pelo hotel. Recebido com uma cesta de frutas, flores e champanhe no quarto, o cliente não se dignou a tocar na "homenagem" durante toda sua estadia. E saiu do hotel fazendo questão de registrar uma reclamação: "O único problema do hotel é não ter dei-



pendente, o casal saltou em Vitória, viu o nome da Pousada da Praia na relação de hotéis e rumou para lá num táxi. Os dois foram localizados dias depois pelo pessoal da Nordeste, desesperado com o sumiço do casal. E, pelo que parece, só os funcionários da empresa aérea estavam preocupados. Os italianos curtiam muitíssimo o que consideravam ser Porto Seguro: "Praias belíssimas", não se cansavam de repetir.

As praias são a atração principal mesmo de brasileiros que moram em Goiás, Brasília ou Minas e não costumam desfrutá-las com frequência. Mesmo quando eles vêm a Vitória para trabalhar. Nestas ocasiões, revelou o gerente do Hotel Minuano, José Francisco Aresi, é muito comum que mulheres ciumentas esqueçam propositalmente de colocar a sunga dos maridos nas malas — e é exatamente esta peça que eles ficam loucos para comprar assim que colocam os pés aqui.

As comidas típicas capixabas também fascinam os turistas. Mas o efeito posterior pode ser até mesmo constrangedor. Ao apresentarem ostras frescas a um grupo de 30 brasilienses, os agentes de turismo receptivos da Estur lembraram de avisar para que cada pessoa limitasse seu consumo a no máximo três destes mariscos. Só que apenas oito dos brasilienses obedeceram ao aviso: as mesmas pessoas que conseguiram se afastar dos banheiros do hotel para cumprir a programação turística preparada para aquele dia.

Outros hóspedes, não acostumados a comer mariscos de formas mais sofisticadas, recheiam com trapalhadas sua temporada capixaba. Um hóspede do Porto do Sol foi iniciado nos imensos camarões VG, preparados com casca, no alho e óleo. É um prato que normalmente se come com a mão mesmo — limpando-se os dedos em seguida com lavanda — água perfumada com sabonete especial e gotas de limão. O hóspede desavisado, depois de comer os camarões, bebeu a lavanda e, injuriado, brigou com o garçom: "Como é que você me



Dionísio: clientes muitas vezes surpreendidos pelo inusitado

xado o preço das frutas e bebidas da cesta”.

Adesivo

Já com outro personagem VIP, o Alice Hotel quase promove uma gafe desconcertante. Foi na época das campanhas eleitorais, quando o hotel recebeu um importante candidato à Presidência. Entre os confortos oferecidos, a gerência prontificou-se a deixar um carro da casa à disposição do hóspede. Mas só na última hora antes do candidato embarcar é que a administração lembrou do plástico de propaganda de outro presidenciável, colado num dos vidros do veículo. “Foi a maior correria para tirá-lo”, lembra o diretor do hotel, José Henrique Neffa.

Grandes gafes cometem os funcionários mais despreparados dos hotéis. Teve um, do Porto do Sol que, requisitado por um hóspede gripado para comprar uma aspirina ou um similar, retornou com resultados negativos: “Não tinha aspirina nem o tal do “similar”. O Alice, volta e meia tem problemas com as telefonistas, capazes de criarem boas confusões confundindo palavras. Uma chegou mesmo a confundir a palavra cooperativa, com “copeira ativa”.

Pior são as provenientes da pura ignorância dos hóspedes. O voucher, documento que a agência de viagem

usa para informar o hotel sobre reservas e condições de hospedagem, é um dos maiores responsáveis por mal-entendidos. Uma vez, quando a recepcionista perguntou se o cliente tinha trazido o voucher, ele respondeu que estava desacompanhado. Ignorar preços, especialmente de cartas de bebida pode ser fatal. O hotel Senac recebeu para o jantar um casal formado por um senhor cinquentão e uma jovem. O gerente do hotel, Dionísio Corteletti conta que, para impressionar a moça, o cliente pediu logo de cara o melhor champanhe da casa. Depois do Moët Chandon e do jantar, na hora da conta veio o susto, já que um champanhe destes está custando NCz\$ 5.500,00. “O senhor teve que chamar o maitre em particular para pedir para adiar o depósito de seu cheque”, conta Corteletti.

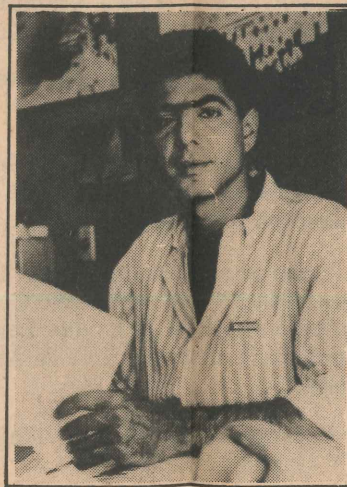
“Dribles”

Dessa vez não houve calote, mas as tentativas de “golpes” e “tombos” de clientes ávidos por mordomias, mas sem recursos para bancá-las, são abundantes e imaginativas, principalmente em épocas de alta temporada. Teve o hóspede do Hotel São José que compôs uma perfeita figura com travesseiros e até chinelos em sua cama e fugiu do hotel. Toda hora que a camareira ia arrumar o quarto, via o vulto na cama, fechava a porta e ia embora. Isso por uns dois ou três dias, até que ela comunicou o fato à administração do hotel e o “golpe” foi descoberto — certamente, tarde demais.

Mas nem todas as tentativas de tombos terminam assim. Aconteceu uma em que o “esperto” se fez passar por jôquei famoso, exigindo tratamento com deferências especiais no hotel Senac. Nos dois primeiros só criou casos. Mudou várias vezes de suíte, porque arranjava defeitos para qualquer coisa que lhe fosse apresentada. E esbanjava arrogância, enquanto consumia os produtos mais caros. Até que a conta se elevou a alturas preocupantes e o gerente abor-

dou o tal jôquei querendo saber quanto tempo ele iria ficar e etc. O hóspede, ofendidíssimo, distribuiu broncas e se mandou, sem sequer pagar a conta. Só que o final da história não ficou nisso. Logo em seguida o gerente do Senac localizou o caloteiro no Alice Hotel, armando o mesmo teatro. Imediatamente acionou a Polícia Federal, que deteve o golpista, deixando-o sem documentos e até sem roupa.

Já outros hóspedes se divertem driblando os funcionários do hotel. Teve um, no Porto do Sol, que requisitou o serviço de lavagem de roupa. Quando a camareira lhe perguntou se ele havia feito o rol, o hóspede respondeu: “Pode ir fazendo que eu fico atrás de você olhando”. Pior é quando as pessoas em férias adotam qualquer método para se divertirem, especialmente o humor negro. O Hotel Senac chegou mesmo a viver um drama seríssimo, quando duas hóspedes resolveram brincar com os principais personagens de um casamento, com recepção marcada para o hotel. Para que a festa ocorresse sem qualquer deslize, toda a família da noiva hospedou-se no Senac e dali comandou os últimos preparativos para o evento. Ao sacarem toda a movimentação, as duas amigas colocaram em prática maldições bastante venenosas:



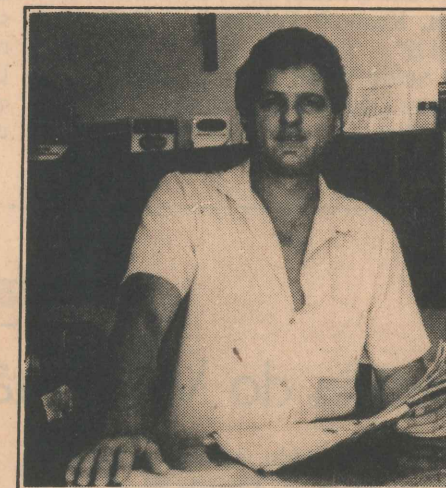
Henrique Neffa: atropelos do ilustre presidenciável

ligaram para os aposentos da noiva inventando mil histórias. “Ele me engravidou e depois me abandonou. É um crápula. Gosta de bater em mulher. Tem sérios desvios sexuais”, e por aí vai. Os telefonemas se multiplicavam, com acusações cada vez mais graves.

A família da noiva procurou a gerência do Senac, explicou a situação e pediu para ter acesso à lista de hóspedes. Acabaram descobrindo que uma das venenosas trabalhava na mesma empresa em que o noivo, só que em São Paulo. Foi aí que o caldo quase virou e o casamento por pouco não foi adiado. O caso só não terminou em tragédia porque o gerente, Dionísio Corteletti, explicou à família da noiva que as hóspedes brincalhonas eram antigas conhecidas da casa e tinham opções sexuais menos ortodoxas.

Terminou também em brincadeira um outro drama que aconteceu no Hotel Porto do Sol. Conta o gerente de vendas, Pedro Guilherme de Souza Filho, que um problema no fornecimento de energia elétrica obrigou dois hóspedes espanhóis a ficarem presos no elevador, por mais de 40 minutos, depois de surpreendidos em meio à descida para a piscina do hotel, com uma garrafa de conhaque entre seus apetrechos. Quando os preocupadíssimos funcionários do Porto do Sol conseguiram abrir as portas do elevador, os espanhóis estavam sentados no chão, completamente embriagados, exigindo nova garrafa de conhaque e dispostos a não abandonarem o elevador.

São os estrangeiros, sem dúvida, os responsáveis pelos maiores mal-entendidos nos hotéis. O diretor da Estur, Antônio Alves Pianesola, contou o caso do casal de italianos que aconteceu na última semana, provocando boas gargalhadas entre os funcionários do aeroporto. Os italianos fariam escala em Vitória em sua viagem para Porto Seguro, para onde iriam num vôo especial da Nordeste, já reservado. De espírito muito inde-



José Francisco: estratégias das mulheres ciumentas

serve água com sabão para beber!”.

Mais ou menos

São gafes e situações, muitas vezes, provenientes da falta de inclusão definitiva de Vitória nas rotas nacionais e internacionais de turismo. “Não tem dez anos que o Estado começou a ser mais procurado como uma real opção para férias. Por muito tempo, o Espírito Santo foi frequentado apenas pelos mineiros, que chegavam aqui em caráter mais de veranistas do que de turistas”, explicou o gerente de vendas do Porto do Sol, acrescentando que a mudança nessa situação tem sido feita especialmente pelo próprio empresariado em locais emissores de turistas, como interior de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília.

Pedro Guilherme e outros profissionais do setor garantem que turismo é, essencialmente, divulgação. “Ainda hoje, quando se fala em Espírito Santo no Nordeste, as pessoas dizem amém”, revela Antônio Pianesola, acrescentando que ainda existe muito trabalho a ser feito, antes que se possa projetar definitivamente o Estado como um pólo turístico. Quando isto acontecer, certamente o profissionalismo e a experiência dos turistas vão substituir algumas pequenas gafes e casos engraçados típicos do verão, época boa para ócio, para viajar e também para rir.