

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE HOTELARIA

**RENATA MOURA PINTO**

**HOSPITALIDADE E SEGURANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO  
LUÍS/MA: reflexões a partir de um estudo de casos múltiplos.**

São Luís  
2023

**RENATA MOURA PINTO**

**HOSPITALIDADE E SEGURANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO**

**LUÍS/MA:** reflexões a partir de um estudo de casos múltiplos.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)  
apresentado ao Curso de Bacharelado em  
Hotelaria da Universidade Federal do  
Maranhão – UFMA, como pré-requisito a  
obtenção do grau de bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro

São Luís  
2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Pinto, Renata Moura.

Hospitalidade e segurança em meios de hospedagem de São Luís/MA: reflexões a partir de um estudo de casos múltiplos / Renata Moura Pinto. - 2023.  
95 f.

Orientador(a): Ruan Tavares Ribeiro.

Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

1. Hospitalidade. 2. Meios de hospedagem. 3. Segurança. 4. Serviços. I. Ribeiro, Ruan Tavares. II. Título.

**RENATA MOURA PINTO**

**HOSPITALIDADE E SEGURANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO  
LUÍS/MA: reflexões a partir de um estudo de casos múltiplos.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)  
apresentado ao Curso de Bacharelado em  
Hotelaria da Universidade Federal do  
Maranhão – UFMA, como pré-requisito a  
obtenção do grau de bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro  
Orientador (a)

---

Prof. Dr. Davi Andrade  
1º Examinador (a)

---

Profa. Ma. Marilene Sabino Bezerra  
2º Examinador (a)

Este trabalho é dedicado aos meus queridos pais.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, pelo amor e paciência que tens comigo ao longo da minha jornada.

Aos meus pais, Maria do Amparo e Edmilson, por sempre estarem ao meu lado, me incentivando e apoiando ao longo de toda a minha trajetória. Por não medirem esforços para que eu conseguisse concretizar meus sonhos e objetivos.

Aos meus irmãos, Kamila, Natália e Luís Felipe por serem a parte mais bonita de mim.

Ao meu noivo Mateus Amorim, por ser calmaria e consolo nos momentos de desânimo e cansaço. Por todo amor, que se manifesta no cuidado, na atenção, na gentileza e que tornam os meus dias mais felizes.

Agradeço ao meu orientador Ruan Tavares pelo empenho e dedicação ao aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa. Pela disponibilidade, compreensão e paciência em compartilhar seus ensinamentos.

Aos amigos feitos durante o curso, em especial, Maximilian, Dandara, Monique, Thaís Andréia, Jonas, Sofia, André e aos outros amigos que conheci ao longo do curso. Por todos os sorrisos, alegrias e conquistas compartilhadas durante esses anos, sem eles a vida acadêmica teria sido triste e árdua.

Agradeço às minhas amigas Mayara, Laina e Patrícia que, apesar de estarmos em áreas distintas, se fizeram presentes em minha vida acadêmica desde a matrícula do curso. Sou grata pelo apoio, incentivo, por acreditarem na minha evolução enquanto pessoa e profissional e por vibrarem comigo a cada conquista.

Às minhas colegas de trabalho Kelly, Carol, Fabi, por todo auxílio e compreensão durante todo o processo desse estudo. Agradeço por serem boas ouvintes e me ajudarem a permanecer no foco, mesmo diante das adversidades.

A todos os meus professores do curso de hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, em especial aos professores Cairo César, Jonilson, Marco Aurélio e Anderson Miranda, pela excelência da qualidade técnica de cada um.

Agradeço por todas as pessoas que passaram ao longo da minha vida e que contribuíram para quem eu sou hoje.

Não se esqueçam da hospitalidade, foi praticando  
a que, sem saber o saber, alguns acolheram anjos.

Hebreus 13:02

## RESUMO

Os meios de hospedagem são um dos principais equipamentos de turismo. Com a finalidade de receber, hospedar, alimentar e entreter o hóspede durante sua estadia, deve ainda atentar-se para as relações de hospitalidade e segurança que envolvem estes serviços. O presente estudo teve por objetivo compreender de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes. Para tanto, foi necessário analisar a compreensão dos gestores de meios de hospedagem em relação à segurança e hospitalidade na prestação de serviços; identificar de que forma a segurança pode se fazer presente no âmbito das relações de hospitalidade, levando em consideração os tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter no meio de hospedagem; analisar a segurança na prestação de serviços como possível aliada para os vínculos de anfitriões e hóspedes. Trata-se de um estudo de casos múltiplos, onde a metodologia adotada apresenta uma abordagem qualitativa, com caráter exploratório, tendo como base entrevistas semiestruturadas realizadas com os gestores dos meios de hospedagem da cidade de São Luís/MA, escolhidos para esta pesquisa. Diante disso, verificou-se que os gestores compreendem e reconhecem a segurança e a hospitalidade como um fator importante na prestação de serviço, visto que há a preocupação e o cuidado em oferecer um ambiente seguro e tranquilo. Além disso, foi possível identificar a forma como a segurança se faz presente nos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter, onde foi possível concluir que a segurança atrelada à prestação de serviços favorece a relação de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes, pois impacta diretamente na percepção do hóspede em relação ao meio de hospedagem, a qualidade dos serviços prestados e a hospitalidade que envolve estes serviços.

Palavras-chave: Meios de hospedagem; Hospitalidade; Segurança; Serviços.

## **RESUMÉ**

L'un des principaux équipements du tourisme c'est les moyens d'hébergement. Avec la finalité de recevoir, loger, nourrir et divertir le client pendant son séjour, il faut avoir attention avec les relations de l'hospitalité et de sécurité impliquant ces services. L'étude présente a pour objectif comprendre de quelle façon la sécurité dans les moyens d'hébergement peut contribuer aux relations d'hospitalité entre les hôtes et les invités. Pour cela, il a fallu analyser la compréhension des gestionnaires d'hébergement en matière de sécurité et d'accueil dans la prestation de services ; identifier comment la sécurité peut être présente dans le cadre des relations d'hospitalité, en tenant compte des temps pour: accueillir, loger, nourrir et divertir dans l'hébergement ; analyser la sécurité dans la prestation de services comme une alliée possible pour les liens entre hôtes et invités. Il s'agit d'une étude de multiples cas, où la méthodologie adoptée présente une approche qualitative, avec une caractère exploratoire, basée sur des entretiens semi-structurés réalisés avec les gestionnaires d'hébergement de la ville de São Luís/MA, choisis pour cette chercheuse. Par conséquent, il a été constaté que les gestionnaires comprennent et reconnaissent la sécurité et l'hospitalité comme un facteur important dans la prestation de services, car il y a une préoccupation et une attention particulière à offrir un espace sûr et calme. En outre, il a été possible d'identifier la manière dont la sécurité est présente dans ces temps pour: accueillir, héberger, nourrir et divertir, où il a été possible de conclure que la sécurité liée à la prestation de services favorise la relation d'hospitalité entre hôtes et invités, car il y a un impact direct sur la perception du client de l'hébergement, sur la qualité des services fournis et sur l'hospitalité qui implique ces services.

Mots-clés : Moyens d'hébergement; Hospitalité; Sécurité; Services.

## **LISTA DE FIGURAS**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 - Pirâmide da Teoria da Necessidade de Maslow..... | 24 |
| Figura 2 - Domínios/espços da hospitalidade .....           | 39 |

## **LISTA DE QUADROS**

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1 – Classificação de Meios de hospedagem .....                    | 21 |
| Quadro 2-Tipologias de Segurança .....                                   | 26 |
| Quadro 3 -Características de Serviços .....                              | 31 |
| Quadro 4- Grupos de Serviços oferecidos pelo hotel .....                 | 32 |
| Quadro 5 - Espaços e pilares da hospitalidade .....                      | 40 |
| Quadro 6 - Cronograma de entrevistas .....                               | 43 |
| Quadro 7 - Identificação dos entrevistados dos meios de hospedagem ..... | 46 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

|         |                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------|
| Mtur    | Ministério do Turismo                                      |
| SBClass | Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem |

## SUMÁRIO

|              |                                                                                     |           |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>     | <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                             | <b>14</b> |
| <b>2</b>     | <b>MEIOS DE HOSPEDAGEM E SEGURANÇA .....</b>                                        | <b>16</b> |
| <b>2.1</b>   | <b>Meios de Hospedagem.....</b>                                                     | <b>16</b> |
| <b>2.2</b>   | <b>Segurança.....</b>                                                               | <b>23</b> |
| <b>3</b>     | <b>SERVIÇOS E HOSPITALIDADE.....</b>                                                | <b>30</b> |
| <b>3.1</b>   | <b>Serviços.....</b>                                                                | <b>30</b> |
| <b>3.2</b>   | <b>Hospitalidade .....</b>                                                          | <b>36</b> |
| <b>4</b>     | <b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>                                            | <b>42</b> |
| <b>4.1</b>   | <b>Instrumentos de Coleta de Dados .....</b>                                        | <b>43</b> |
| <b>4.2</b>   | <b>Descrição e análise dos dados.....</b>                                           | <b>44</b> |
| <b>4.3</b>   | <b>Apresentação dos locais da pesquisa.....</b>                                     | <b>44</b> |
| <b>4.3.1</b> | <b>Meio de hospedagem A .....</b>                                                   | <b>44</b> |
| <b>4.3.2</b> | <b>Meio de hospedagem B .....</b>                                                   | <b>45</b> |
| <b>4.3.3</b> | <b>Meio de hospedagem C .....</b>                                                   | <b>45</b> |
| <b>4</b>     | <b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....</b>                                       | <b>46</b> |
| <b>5.1</b>   | <b>Segurança e hospitalidade na prestação de serviços .....</b>                     | <b>46</b> |
| <b>5.2</b>   | <b>Segurança e hospitalidade: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter .....</b> | <b>49</b> |
| <b>5.3</b>   | <b>Segurança, serviços e vínculos entre anfitriões e hóspedes .....</b>             | <b>54</b> |
| <b>5</b>     | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>                                                   | <b>59</b> |
|              | <b>REFERÊNCIAS .....</b>                                                            | <b>61</b> |
|              | <b>APÊNDICES.....</b>                                                               | <b>70</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

A hospitalidade em meios de hospedagem é um fenômeno amplamente estudado e esse interesse decorre da influência que ela exerce em fazer com que o hóspede se sinta acolhido em um ambiente diferente de sua residência habitual. Silva (2016) destaca que, os estudos sobre a hospitalidade mostram que o seu conhecimento aprofundado proporciona às organizações prestadoras de serviços uma conduta mais humanizada, principalmente ao que se refere à relação e valores compartilhados entre anfitriões e hóspedes.

Os meios de hospedagem abrangem um conjunto de diferentes empreendimentos, tais como: hostel, hotel, resorts, flats, pousadas, entre outros. Ambos são destinados a oferecer a turistas e visitantes, em geral, serviços de hospedagem, alimentação, entretenimento, dentre outros serviços voltados para o conforto e bem-estar dos hóspedes. Sendo assim, ao analisar os serviços ofertados em meios de hospedagem, é de extrema importância refletir sobre as relações de hospitalidade.

De acordo com Camargo (2004) as relações de hospitalidade ocorrem em quatro tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Desse modo, os serviços em meios de hospedagem estão intrinsicamente ligados à hospitalidade, pois a hospitalidade se manifesta na prestação destes serviços, onde se faz necessário considerar como uns dos principais fatores desta relação de hospitalidade, a segurança. Uma vez que dentre a mais antiga finalidade dos meios de hospedagem está a de assegurar a integridade física e psíquica dos hóspedes (Faria, et al., 2008).

O interesse em pesquisar esse assunto se dá por meio de vivências pessoais de trabalho em uma central de reservas, onde se observou que os clientes estão cada vez mais exigentes quanto à hospitalidade e preocupados com a sua segurança, sendo esta muitas vezes o fator determinante na escolha do meio de hospedagem.

A pesquisa se faz relevante para a comunidade acadêmica por abordar a segurança no âmbito dos quatros tempos da hospitalidade: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Sendo assim, este estudo poderá contribuir para as reflexões sobre a relação de hospitalidade e segurança nos serviços prestados em meios de hospedagem e para novos estudos que surgirão a partir deste estudo.

Considerando o que até este momento foi exposto, tem-se como questionamento: de que forma a segurança em meios de hospedagem podem contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes?

Nesse sentido, o objetivo geral desta pesquisa é compreender de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes. De maneira mais específica, buscou-se analisar a compreensão dos gestores de meios de hospedagem em relação à segurança e hospitalidade na prestação de serviços; identificar de que forma a segurança pode se fazer presente no âmbito das relações de hospitalidade, levando em consideração os tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter nos meios de hospedagem; analisar a segurança na prestação de serviços como possível aliada para os vínculos de anfitriões e hóspedes.

A metodologia da pesquisa apresenta característica qualitativa, com caráter exploratório. Para a realização da pesquisa, adotou-se um estudo de caso múltiplos, onde foram entrevistados gestores de três meios de hospedagem da cidade de São Luís/Ma. A fundamentação teórica do estudo foi construída a partir do levantamento de dados através de pesquisas nos portais periódicos de teses e dissertações da CAPES, Google Scholar, Scielo, livros e artigos científicos.

Esta monografia está estruturada em três capítulos: o primeiro capítulo aborda os meios de hospedagem e segurança. No primeiro subtópico Aldrigui (2007), Ribeiro (2011) e Maske (2012) apresentam a origem, o conceito, as tipologias e a classificação dos meios de hospedagem. No segundo subtópico, Cavassa (2001), Grünewal (1998), Soares (2022) e Faria et al., (2008) destacam a segurança como necessidade humana; abordam as tipologias que compreendem o termo da segurança.

O segundo capítulo aborda os serviços e a hospitalidade. No primeiro subtópico deste capítulo, Kotler (2000), Meirelles (2006), Kiwara (2004), debatem a respeito dos conceitos de serviços e suas características. Camargo (2004), Castelli (2017), Plentz (2005), Maria e Guardia (2010), no segundo subtópico, apresentam o conceito da hospitalidade; seus pilares e apresentam os três grandes domínios/espacos da hospitalidade.

No terceiro e quarto capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos do estudo, a fim de responder a problema da pesquisa. São apresentadas a análise e discussão dos resultados obtidos através das entrevistas semiestruturadas realizadas com os gestores dos meios de hospedagem de São Luís, selecionados para este estudo. E, por fim, na quinta seção, que corresponde às considerações finais, são apresentadas as considerações do investigador dos resultados obtidos do estudo.

## **2 MEIOS DE HOSPEDAGEM E SEGURANÇA**

Os meios de hospedagem são um dos principais equipamentos do turismo. Sua evolução se deu paralelamente ao desenvolvimento da atividade turística no mundo. Com a finalidade de prestar serviços de alojamento, alimentação, entretenimento e demais serviços que proporcionem o bem-estar e confortos aos hóspedes durante sua estada, se faz necessário que os meios de hospedagem tenham sua atenção voltada para a segurança do empreendimento, dos seus hóspedes e funcionários. Uma vez que dentre sua mais antiga função está a de assegurar a integridade física e psicológica dos hóspedes.

Desse modo, neste capítulo serão apresentados a origem dos meios de hospedagem, conceitos, discussões sobre a temática, características dos tipos de meios de hospedagem. Em seguida, serão apresentadas algumas reflexões sobre o conceito de segurança, os tipos de seguranças e sua importância para os meios de hospedagem.

### **2.1 Meios de Hospedagem**

A hotelaria representa um papel fundamental no cenário do Turismo, assim é que por meio dela os viajantes podem permanecer no local visitado, e desfrutar de todos os serviços e atrativos oferecidos, impulsionando o crescimento e desenvolvimento da atividade turística no destino. Pode-se mesmo afirmar que “a hotelaria representa a espinha dorsal da indústria do turismo” (Martineli, 2001, p. 147).

Ribeiro (2011) afirma que a expressão hotelaria e meios de hospedagem são sinônimos, em razão de ambas abrangerem o conjunto de empresas que oferecem acomodações em condições adequadas de segurança e higiene, a curto ou longo prazo, para atender turistas e visitantes no geral, ofertando por vezes alimentação, entretenimento e outros serviços que promovam bem-estar e satisfação das pessoas que utilizam este serviço.

Nesse sentido, Aldrigui (2007) ressalta que os meios de hospedagem são elementos fundamentais para a atividade turística, pois o turista ou visitante ao estar em um ambiente diferente da sua residência, demanda de serviços e de um local para abrigar-se durante sua permanência.

Historicamente não há evidências precisas que indiquem um marco inicial da hotelaria no mundo. No entanto, supõem-se que os meios de hospedagem surgiram “da necessidade natural dos viajantes de procurar abrigo, apoio e alimentação durante suas viagens” (Gonçalves; Campos, 1998, p. 71).

Corroborando com esta ideia, Ribeiro (2011) reforça que a atividade hoteleira se deu paralelamente a viagens empreendidas por homens de negócios, tendo a finalidade de atender suas necessidades primordiais, isto é, necessidades de proteção, repouso, segurança, higiene e alimentação. Assim, observa-se que desde a antiguidade, o homem ao se deslocar de sua moradia para fazer viagens de negócios ou lazer, necessitava de um alojamento para passar a noite, descansar e repor as energias, onde se sentisse seguro e protegido.

Para Lopes (2015), o marco inicial dos meios de hospedagem se deu na Grécia Antiga em razão dos Jogos Olímpicos, que atraíam visitantes de diferentes localidades para Olímpia, sendo necessário a criação de hospedarias para abrigar estas pessoas e os atletas que eram convidados para participar das competições e das cerimônias religiosas.

Além disso, a mesma autora considera o deslocamento do povo romano como um marco relevante para a expansão dos meios de hospedagem. Por volta do século IV a.C, com o começo do desenvolvimento do império romano e com a criação de novas cidades, os povos romanos iniciaram a construção de novas estradas, proporcionando o aumento de deslocamento e de viagens longas, havendo assim a necessidade de criar estabelecimentos destinados a hospedar pessoas (Lopes, 2015).

De acordo com Siqueira (2018) os romanos ofereciam duas opções de acomodação para os viajantes que percorriam suas movimentadas estradas, que desempenhavam um papel crucial na comunicação da época. Essas opções eram a estalagem, para aqueles que buscavam conforto e descanso, onde apenas os nobres e oficiais superiores podiam se hospedar, e o estábulo, onde ficavam alojados os plebeus que precisavam apenas de um abrigo simples para sua proteção e de seus animais. Após o declínio do Império Romano, ocorreram algumas mudanças: as estalagens passaram a abrigar os plebeus, enquanto os estábulos se restringiram exclusivamente aos animais, seus cuidadores e os serviçais que acompanhavam as comitivas.

Lopes (2015) acrescenta que após inúmeras guerras, o Imperador Constantino, unificou o Império Romano novamente, que havia sido dividido em duas partes: Império Oriente e Império Ocidente e determinou a conversão ao cristianismo. Apesar do processo de cristianização ter enfrentado divergências e rejeições, o cristianismo trouxe consigo um novo conceito de amor ao próximo e cortesia, fazendo com que a população, que antes desprezava viajantes e peregrinos, por considerarem forasteiros, passassem a oferecer melhores condições de tratamentos, tornando-os hóspedes especiais, ao dar-lhes abrigo. Assim, a qualidade no atendimento passou a ter grande relevância, em razão de que para os cristãos o ato de acolher passou a ser visto como “coisa de Deus.”

No Brasil, a origem dos meios de hospedagem remonta aos tempos da colonização. Nessa época, os viajantes costumavam se hospedar nos imponentes casarões dos engenhos e fazendas. Era uma prática comum as famílias receberem hóspedes em suas residências, chegando até mesmo a possuírem quartos especialmente destinados a eles (Andrade, Brito e Jorge, 2002).

Além disso, com a chegada da corte portuguesa ao Rio de Janeiro em 1808, muitos estrangeiros vieram ao Brasil exercer funções diplomáticas, científicas e comerciais. Com o aumento desse fluxo de estrangeiros na região, houve uma demanda significativa por alojamentos, o que contribuiu para que posteriormente os donos das casas de pensão, hospedarias e tavernas passassem a utilizar o termo hotel, com o objetivo de aumentar a proposta de valor dos meios de hospedagem (Candeia, 2003).

De acordo com Maske (2012), essas hospedagens foram adaptadas e instaladas estrategicamente nos centros das cidades, próximos dos portos e estações de trem. No entanto, as instalações onde estavam localizados os meios de hospedagem neste período, não apresentavam condições adequadas para acolher os hóspedes.

Vale ressaltar que ainda nesse período, os jesuítas e outras ordens religiosas costumavam receber em seus conventos personalidades ilustres e outros hóspedes de destaque. No entanto, no Rio de Janeiro, durante a segunda metade do século XVIII, foi construído um mosteiro exclusivamente para servir como hospedaria: o mosteiro de São Bento. E, nessa mesma época, começaram a surgir na cidade estalagens e casas de pasto que ofereciam hospedagem para aqueles interessados, sendo considerados as primícias dos futuros hotéis (Perinotto et al., 2019).

Candeia (2003) enfatiza que desde meados do século XIX ao XX, o Rio de Janeiro enfrentou problemas com a escassez de meios de hospedagem na região, o que impulsionou o governo a criar o Decreto N° 1160 de 23 de dezembro de 1907. Este decreto consiste em isentar os meios de hospedagem por sete anos de todos os impostos municipais. Com a contribuição do governo passaram a ser construídos grandes hotéis nas capitais, sendo possível a realização das primeiras melhorias nas instalações físicas e nos serviços ofertados pelos meios de hospedagem. Surgiram nesse período os hotéis Glória e Copacabana Palace, no Rio de Janeiro; Fraccaroli, Paulista, Esplanada e Terminus, na cidade de São Paulo (Maske, 2012).

Segundo Silva (2017) no Maranhão, as primeiras cidades a apresentarem casas de hospedagem foram os municípios de São Luís, Caxias e Codó, que na época eram as cidades com maior desenvolvimento econômico e onde havia o maior fluxo de viajantes, havendo

grande necessidade de pernoite na região. Assim, estes municípios acabavam tendo a finalidade de oferecer acomodação para atender o fluxo de andarilhos, comerciantes e viajantes da época. “Essas casas ofereciam dormitórios, lavatórios e algumas disponibilizavam a oferta de comida, e ao longo do tempo deram origem às primeiras pousadas e hotéis no Maranhão [...]” (SEHAMA, 2014 *apud* Silva, 2017, p. 18).

Para Ferro (2005), a hotelaria no Maranhão se deu paralelamente ao crescimento da capital São Luís. Apesar de a cidade apresentar um grande patrimônio histórico e cultural, no início a atividade turística não era tão desenvolvida e o estado apresentava carência na infraestrutura. Assim, a atividade hoteleira nos séculos XVIII e XIX ficaram limitadas à região central, tendo como marco a instalação do Hotel Central, que era referência da hotelaria na época.

Relatos de Souza (2008) dizem que durante a década de 40, São Luís possuía praticamente dois hotéis, sendo o Hotel Central, que posteriormente daria lugar ao Novo Hotel Central e o Maranhão Hotel. O hotel Central ficava localizado em um edifício de três andares e estava designado a atender comerciantes e viajantes. O Maranhão Hotel, contava com 21 apartamentos com banheiros, restaurantes e bares, além de um salão destinado a banquetes e uma sala reservada para orquestras. Entretanto, em 1943 devido à baixa demanda, o Maranhão Hotel encerrou suas atividades, e a Associação Comercial investiu na construção de um novo Hotel Central.

O novo Hotel Central situa-se na Avenida Pedro II, composto por 145 unidades habitacionais, elevadores, cozinha, copa, rouparia, bar, pequena portaria no térreo e um salão para refeições. Neste mesmo ano, hotel passou por algumas transformações, bem como a ampliação da cozinha e portaria; implantação de nova decoração, telefones e ar-condicionado em algumas acomodações,

Faria (2008) acrescenta que a partir desse período a capital ludovicense, passou por intensas transformações, tais como: a construção da Ponte José Sarney e o aterramento da Ponta D’Areia; pavimentação da região da litorânea, que abrange os bairros Calhau, Ponta D’Areia e Olho D’Água. Sendo estas obras de suma importância para o crescimento da hotelaria e das regiões, pois em razão da facilidade de acesso às praias que os bairros possuem, foram surgindo vários hotéis.

O crescimento em nível mundial do setor hoteleiro em São Luís nos últimos anos se deu devido ao deslocamento do destino de Barreirinhas, que é uma das principais portas de entrada para o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses. O município concentra uma

quantidade significativa de meios de hospedagem, bem como pousadas, hotéis, flats, para atender as diversificadas demandas (Souza, 2008).

Nesse contexto, ao analisar a evolução dos meios de hospedagem, percebe-se que desde as épocas remotas até aos dias atuais, os meios de hospedagem sofreram intensas mudanças, passando de simples hospedaria destinadas a atender peregrinos e viajantes a meios de hospedagem destinados a atender às variadas necessidades dos turistas.

O termo hospedagem vem do latim *hospitium*, que significa hospitalidade, dada ou recebida. A palavra hospitalidade, também de origem latim, significava originalmente ao ato de ofertar bom tratamento a quem se dá ou recebe hospedagem (Cândido; Vieira, 2003).

Para Castelli (2001, p. 56), “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”. No entanto para Cooper (2001, *apud* Strassburger; Holleben, 2008) essa percepção tradicional trata-se de uma definição inadequada, em razão do desenvolvimento dos serviços auxiliares de hospedagem relacionados a lazer e a negócios, que tornam a hotelaria heterogênea.

Os meios de hospedagem podem variar conforme a sua estrutura e seu interesse de atuação. A estrutura de um hotel, por exemplo, abrange desde serviços básicos como hospedagem e alimentação, a serviços luxuosos, além de oferecerem serviços destinados para a realização de eventos, como reuniões, conferências e transações de negócios (Cruz et al., 2006).

Observa-se que com a expansão da atividade turística ao longo dos anos, o setor hoteleiro passou por diversas transformações, acompanhando o crescimento do turismo e as mudanças nos hábitos dos viajantes. Atualmente o setor hoteleiro é composto por empreendimento prestador de serviços que possuem a finalidade de receber e acolher bem os hóspedes e clientes. Nesse contexto, existem no mercado instalações com estruturas e serviços diferenciados para atender clientes de vários segmentos, isto é, meios de hospedagem que apresentam tipos e categorias distintas (Menezes; Silva, 2013).

Segundo Oliveira (2018), o Ministério do Turismo (MTur) com intuito de aumentar a competitividade do setor hoteleiro, criou um sistema de classificação de meios de hospedagem. O sistema de classificação dos meios de hospedagem é essencial para que os clientes possam confiar no produto e no serviço que estão adquirindo. Uma vez que proporciona aos turistas nacionais e estrangeiros a oportunidade de escolher antecipadamente onde se hospedar, baseando-se em critérios padronizados que auxiliam na tomada de decisão. Isso se deve ao fato de a classificação ser um instrumento de disseminação de informações

claras e objetivas a respeito dos meios de hospedagem, sendo, portanto, um importante veículo de comunicação com o mercado, além de possibilitar uma disputa justa entre os empreendimentos hoteleiros do país (Ministério do Turismo, 2010).

A categorização dos Meios de Hospedagem no Brasil foi estabelecida pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), disposto no art.07 da portaria de nº100 que consiste na classificação de sete meios de hospedagem, sendo: Hotel, Resort, Hotel fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart Hotel (Oliveira, 2018).

Vale ressaltar que os outros tipos de meios de hospedagem que não foram estabelecidos e classificados pelo Ministério do Turismo podem ser considerados como meio de hospedagem alternativo.

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meio de Hospedagem define as categorias por meios de “estrelas” que variam de um (mínimo) a cinco estrelas (máximo), conforme o meio de hospedagem. A avaliação é realizada com base em três requisitos: infraestrutura, que refere a instalação e equipamentos; serviços, que são requisitos ligados à oferta de serviços e sustentabilidade, que se refere ao uso de recursos de forma ambientalmente responsável; onde para cada estrela os meios de hospedagem devem atender a série de requisitos exigidos para a sua tipologia (Ministério do Turismo, 2010). Isto é, sendo representado no quadro 1.

Quadro 1 – Classificação de Meios de hospedagem

| <b>Tipos de Meios de Hospedagem</b> | <b>Conceito</b>                                                                                                                                                                         | <b>Categorias</b> |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| HOTEL                               | Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária; | 1 a 5 Estrelas    |
| RESORT                              | Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;             | 4 e 5 Estrelas    |
| HOTEL FAZENDA                       | Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;                                                                        | 1 a 5 Estrelas    |
|                                     | Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da                                                                          | 1 a 4             |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| CAMA E CAFÉ        | manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;                                                                                                                                                                                                 | Estrelas       |
| HOTEL HISTÓRICO    | Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida;                                                                                                  | 3 a 5 Estrelas |
| POUSADA            | Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs; | 1 a 5 Estrelas |
| FLAT/APART - HOTEL | Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.                                         | 3 a 5 Estrelas |

Fonte: Oliveira (2018).

Observa-se, desse modo, que os meios de hospedagem podem ser categorizados conforme as características das suas instalações, nível de conforto, bem como qualidade de serviços e pelos preços cobrados. Assim, a classificação dos meios de hospedagem possui a finalidade de padronizar os produtos e serviços hoteleiros, facilitando a fiscalização e manutenção do padrão de qualidade (Ribeiro, 2011).

De acordo com Araújo (2020) o setor hoteleiro independente da categoria ou da sua capacidade de carga, divide-se em quatro setores principais, tais como: hospedagem, alimentos e bebidas, comercial e administrativo, sendo que este pode abranger as áreas de controladoria, segurança, recursos humanos e manutenção. Considerando que durante toda estadia o hóspede está sob os cuidados desses setores, se faz necessário que os setores trabalhem de forma interligada, proporcionando ao hóspede qualidade prestados.

Nesse sentido para que cada setor em suas particularidades e deveres consiga ofertar bens e serviços capazes de tornar a estadia do hóspede confortável, uma experiência positiva e encantadora, é necessária uma preocupação voltada para a segurança. Pois se ela falhar, poderá comprometer os demais serviços ligados ao meio de hospedagem, assim como a qualidade percebida pelo hóspede.

## 2.2 Segurança

Os meios de hospedagem, como um produto essencial do turismo, têm evoluído de forma a constituir uma organização que requer administração técnica e especializada para atender as mais diversas necessidades dos turistas. Entretanto, há duas atividades gerenciais que, muitas vezes, são deixadas em segundo plano: a segurança e a manutenção.

A percepção do investimento em prevenção de segurança é geralmente entendida como um custo oneroso e desnecessário, então as empresas tendem a evitá-lo. Mas, pode-se afirmar que a economia inicial tende a se transformar em perdas significativas, com custos elevados, quando não é fornecido o serviço de segurança adequado (Grünewal, 1998).

De acordo com Cavassa (2001) independente dos fatores que causam acidentes, 99% dos casos podem ser evitados, pois é possível controlar as circunstâncias que geram o acaso. Desse modo, a segurança deve ser considerada como uma política fundamental nos meios de hospedagem, pois dentre a mais antiga finalidade do meio de hospedagem está a tarefa de garantir a integridade física e psicológica dos hóspedes (Brotherton, 1999 *apud* Faria et al., 2008).

Nesse contexto, Grünewal (1998) destaca que as principais necessidades do viajante levadas em consideração quer de forma consciente ou inconsciente na escolha de um destino são a originalidade do fornecimento, a qualidade, o preço e a segurança. A segurança é uma necessidade inerente ao indivíduo, onde segundo o autor, deve ser percebida como um estado subjetivo que permite ao indivíduo deslocar-se em um ambiente livre de riscos reais ou potenciais, visto que a ausência de segurança, ocasiona conflito, choque ou luta de valores e direitos.

Considera-se o fator segurança a necessidade básica do ser humano, que se encontra na base da pirâmide de Maslow. De acordo com Robins (2002, *apud* Ferreira; Demutti e Gimenez) os fatores motivacionais do ser humano, segundo a teoria das necessidades de Maslow, são divididos em cinco níveis hierárquicos dispostos em uma pirâmide. Sendo a base da pirâmide compreendida pelas necessidades primárias do homem, trata-se das necessidades fisiológicas e de segurança; seguida pelas necessidades secundárias, que são as sociais, estima e autorrealização. Onde à medida que a necessidade é satisfeita, a próxima torna-se dominante. Dessa forma, uma vez satisfeitas as necessidades fisiológicas, a necessidade de que o homem passa a sentir é a de segurança. Como é demonstrado na figura 1.

Figura 1 - Pirâmide da Teoria da Necessidade de Maslow



Fonte: adaptado dos autores (2002).

Seguindo a ideologia de Maslow, Borges (2001) acrescenta que ao que se refere a necessidade básica do homem, a segurança sempre ocupou um lugar de destaque, pois uma vez satisfeitas as necessidades de comer e beber, a necessidade de que o ser humano passar a sentir é a de segurança.

A etimologia da palavra segurança vem do latim “*securitas*” que consiste em eliminar ou minimizar qualquer tipo de risco à vida (Silva, 2020). De acordo com o Dicionário da língua portuguesa online Priberam, segurança consiste no “ato ou efeito de segurar; conjunto das ações e dos recursos utilizados para proteger algo ou alguém; o que serve para diminuir os riscos ou os perigos.”

Para a Organização Mundial do Turismo – OMT (1997 *apud* Flores e Silva, 2008), segurança é sinônimo de qualidade, pois consiste em zelar pela vida, saúde, integridades física, psicológica e econômica dos viajantes, sendo uma condição essencial para que ocorra um turismo responsável. Ao que se refere a hotelaria, seguindo as ideologias de Maurice e Bonneau (1997 *apud* Banha, 2017), a segurança hoteleira é composta por processos que visam respeitar e manter a integridade física e psicológica dos indivíduos, tanto hóspedes como funcionários.

Nesse sentido, a segurança hoteleira pode ser definida como um conjunto de medidas destinadas a garantir e assegurar o bem-estar e segurança dos hóspedes, dos seus pertences, reduzindo os possíveis riscos que podem ser ocasionados por instalações inseguras, por funcionários do hotel, visitantes e até mesmo pelos próprios hóspedes. Além de combater,

dentro do possível, riscos externos, causados por crimes, desastres naturais, desordens civis, que pertencem à categoria de riscos incontroláveis (Cavassa, 2001). Assim, a segurança na hotelaria apresenta como principal objetivo reduzir os possíveis riscos e desastres naturais que ocasionam acidentes e degradação das instalações, e consequentemente proporcionar segurança as pessoas.

Segundo Soares (2020), a atividade hoteleira está exposta a inúmeros riscos e perigos, que podem comprometer seus serviços, gerar prejuízos materiais e até mesmo a perda de vidas humanas. Atualmente, há muitos riscos que ameaçam os meios de hospedagem, tais como: incêndios, desabamentos, explosões, furtos, sequestros, atentados, entre outros. Assim, nada é mais importante do que destinar uma atenção voltada à segurança, que proporciona tanto ao hóspede quanto ao colaborador um ambiente tranquilo e com ausência de riscos.

De acordo com o Código do Consumidor, previsto na Lei N° 8.078, de setembro de 1990 Capítulo IV Da Qualidade de Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos, Seção I Art. 8º:

Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Nesse contexto, o meio de hospedagem assume total responsabilidade sobre a segurança e higiene em relação à legislação pertinente, ante aos consumidores do empreendimento. Segundo Gomez (1996 *apud* Proença; Teixeira; Mendes, 2014), há três fatores fundamentais que condicionam os riscos no ambiente empresarial: os agentes causadores de danos, os receptores do dano e o âmbito ou localização do dano.

Para Borges (2001) os agentes causadores referem-se a pessoas, circunstâncias ou causas de perda ou dano, real ou potencial. Os receptores de dano são pessoas ou bens, que podem sofrer dano ou perda, em razão de estarem expostos a um determinado risco. Os receptores podem ser pessoas, o meio ambiente, patrimônio ou bem. O âmbito ou localização trata-se do local físico onde a perda ou o dano pode acontecer.

Segundo Cavassa (2001), várias tipologias compreendem o termo segurança, tais como: segurança física da instalação, segurança interna, segurança externa relacionado ao entorno, prevenção de acidentes do trabalho e de risco, segurança dos bens dos usuários, comodidade ambiental, higiene alimentícia, segurança no lazer, segurança no transporte e segurança contra incêndios e catástrofes. Com base nisso, o quadro 2, exemplifica sobre as tipologias de segurança.

Quadro 2-Tipologias de Segurança

| <b>Tipologias de Segurança</b>           | <b>Conceito</b>                                                                                                                                |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Segurança Física da Instalação           | Protege a instalação contra riscos derivados de situações técnicas, humanas e do entorno.                                                      |
| Segurança Interna                        | Abrange a segurança desde a entrada do meio de hospedagem ao interior dos quartos                                                              |
| Segurança Externa                        | Compreende a segurança das proximidades e a entrada do empreendimento.                                                                         |
| Prevenção de acidentes do trabalho       | Visa identificar possíveis riscos que a tarefa representa ao trabalhador, para eliminar ou minimizar os riscos na operação.                    |
| Segurança dos bens dos usuários          | Visa evitar perdas, deterioração de bagagens, furtos/roubo de dinheiro e joias dos hóspedes.                                                   |
| Comodidade Ambiental                     | Abrange aspectos desde a iluminação, a decoração interna, limpeza, higiene, temperatura, entre outros.                                         |
| Higiene Alimentícia                      | Abrange desde a segurança na aquisição da matéria-prima, a segurança na preparação/manipulação do alimento, até que o produto seja finalizado. |
| Segurança no Lazer                       | Refere-se à segurança nas instalações recreativas, como piscina, banheiras de hidromassagens etc.                                              |
| Segurança no Transporte                  | Abrange desde a área do estacionamento, a chegada e saída do hóspedes em viagens de traslados oferecidas pelo empreendimento.                  |
| Segurança contra Incêndios e Catástrofes | Protege o pessoal contra o perigo do fogo.                                                                                                     |

Fonte: Cavassa (2001).

Nesse sentido, se faz necessário a adoção de medidas preventivas de proteção e conforto para garantir a estabilidade física e emocional do hóspede, minimizando circunstâncias que, de alguma forma, possam perturbar sua tranquilidade, como: riscos, ruídos, ambiente hostil ou desleixado, que podem ser melhorados através de mecanismos de segurança. Assim, percebe-se que a segurança é uma atividade indispensável na hotelaria, pois representa ao hóspede tranquilidade e desejo de retornar; para o trabalhador um ambiente

de trabalho agradável e seguro, e para o hotel redução de perdas, melhoria da imagem e aumento da produtividade.

Para Faria et al. (2008) a segurança no meio de hospedagem pode ser realizada pela própria organização (hotel), ou por meio de empresas competentes do ramo. A segurança proporcionada pela própria organização, é aquela que o organismo interno de segurança do hotel oferece (gerência, comitê etc.), ou seja, ocorre quando o próprio hotel fica responsável por cuidar de toda a parte de segurança. O que resulta em uma instituição mais responsável, que possui um conhecimento mais adequado da realidade hoteleira, como suas necessidades e limitações; e que manifesta no controle direto sobre seus funcionários, capacitando-os de acordo com suas habilidades e qualificações pessoais.

No caso da segurança proporcionada por empresas terceirizadas do ramo, ocorre quando o hotel delega a segurança a organizações externas que fornecem serviços ao hotel, a depender de suas necessidades. As vantagens se manifestam na garantia de profissionais especializados, garantia de recursos e economia, pois se solicita apenas o que é necessário e o pessoal especializado será utilizado somente quando requerido. Vale ressaltar que ainda que o hotel opte por uma empresa terceirizada, o hotel não ficará isento de sua responsabilidade.

Para Silva (2020) é mais indicado que a segurança seja realizada pelo próprio hotel, em razão do meio de hospedagem enfrentar diariamente situações delicadas, onde se faz necessário a presença de uma equipe engajada, de extrema confiança, que possui um forte elo com a empresa. É importante destacar que a responsabilidade da segurança faz parte das atividades diárias da gerência. O sistema de segurança hoteleiro é composto por três cargos: Gerente de Segurança, o chefe de Segurança e o Supervisor de Segurança. O gerente fica responsável por direcionar e supervisionar a manutenção de métodos e técnicas eficientes de segurança. O chefe utiliza estes procedimentos para proteger hóspedes, funcionários e bens. E o supervisor fica responsável por fiscalizar os guardas de segurança, sendo responsável pelas circunstâncias de riscos e perigos (Davis, 2004 *apud* Proença; Teixeira; Mendes, 2014). No entanto, em hotéis de grande porte além da gerência, a segurança fica a cargo de um setor cuja direção está o engenheiro de segurança, já em empreendimentos de pequeno porte, a segurança se divide em seções. (Faria et al., 2008).

Para que os setores do meio de hospedagem operem de forma segura com maior aproveitamento de recursos materiais, humanos e financeiros, é necessário adotar medidas de proteção que visem garantir e assegurar a estabilidade física e emocional dos hóspedes, eliminando circunstâncias que podem afetar sua segurança e tranquilidade.

De acordo com Silva (2020) para que a equipe consiga desempenhar um bom trabalho com melhor aproveitamento de recursos humanos, materiais e financeiros, é necessário que haja uma padronização nos procedimentos de segurança destinados à proteção do patrimônio do hotel, seus hóspedes, colaboradores e segurança física de todas as pessoas que circulam pelo empreendimento.

Segundo Soares (2020) no que diz respeito à segurança do hotel como todo, abrangendo a segurança de todos que circulam na unidade, desde funcionários, hóspedes e até mesmo visitantes. O hotel deve dispor do maior número de equipamentos de segurança possível, tanto para o hotel quanto para a proteção dos hóspedes, sendo indispensável o uso de alarmes e sensores, assim como o monitoramento 24 horas por dia das principais áreas do hotel. Quanto à segurança dos hóspedes, é indicado que o hotel possua um sistema de segurança para o acesso aos apartamentos, como uma fechadura codificada e um cartão magnético, que deve ser codificado pela recepção da unidade, além disso é importante que o hotel possua um cofre, para que o hóspede possa guardar seus objetos de valor no próprio quarto. Através dessas medidas, o hotel consegue dificultar e diminuir as chances de roubos/furtos que ameaçam os hóspedes e os meios de hospedagem.

Quanto à segurança física das pessoas que circulam o meio de hospedagem, Faria et al. (2008) ressalta que a segurança física além de abranger a segurança externa e interna dos meios de hospedagem, está relacionada a segurança contra incêndio. Isto é, proteger o pessoal contra o perigo do fogo, mas esta proteção não se restringe somente a apagar o fogo, ela parte da conscientização de colaboradores e dos hóspedes para que o fogo não ocorra. Além disso, é necessária uma estrutura de equipamentos, como extintores de incêndios, mangueiras de incêndios, sistema de alarmes, saídas de emergências sinalizadas de forma adequada, entre outros. Dispor de um pessoal especializado de segurança também é um item importante para o monitoramento do hotel e o controle da normalidade.

Para cada atividade a ser realizada pelo empreendimento, é necessário que haja um estudo voltado para os principais riscos e ameaças que o cercam. Esta análise possibilitará que o meio de hospedagem consiga adotar medidas técnicas, humanas e organizacionais, mediante a identificação destes riscos e ameaças, facilitando deste modo o funcionamento e a tomada de decisão diante de uma situação de perigo (Borges, 2001).

Quando se fala de segurança hoteleira, é importante refletir sobre o ponto essencial de sua razão de ser, ou seja, um estudo do fenômeno que deve ser prevenido ou eliminado. Pois não há o que acrescentar em segurança, depois que o incidente acontece. Desse modo, sua principal função é prever os riscos e perigos, e assim evitá-los. Em última instância, é

necessária uma equipe preparada para agir imediatamente após a ocorrência dos casos danosos. Nesse sentido, a capacitação do pessoal também pode ser considerada como um item de segurança. Pois nada adianta equipamentos sofisticados e tecnologia de ponta, se o elemento humano que irá operar este sistema não estiver qualificado.

De acordo com Simões (2011), todas as empresas devem proporcionar aos seus funcionários treinamentos por empresas especializadas, para que conheçam os procedimentos de segurança a serem seguidos em caso de acidentes ou ataques premeditados, assim como operarem de forma adequada os equipamentos de segurança, visando minimizar ou até mesmo anular as circunstâncias de riscos. Assim, analisa-se que os aspectos ligados à segurança hoteleira dependem de três fatores: pessoas, equipamentos e procedimentos.

O hotel, como toda organização que desenvolve uma série de atividades, está exposto a riscos que, se não forem previamente avaliados, provavelmente causarão acidentes. Assim, se faz necessário a adoção de um planejamento desde o projeto da construção do hotel, que leve em consideração as características próprias de cada estabelecimento, como tamanho, localização e capacidade de carga do meio de hospedagem (Cavassa, 2001). “Planejar é decidir antecipadamente o que deve ser feito, ou seja, um plano nada mais é do que uma linha de ação pré-estabelecida” (Borges, 2001, p. 44).

Nesse sentido, nota-se que para que as medidas preventivas sejam aplicadas com sucesso, é importante que as atividades de segurança hoteleira sigam de acordo com o planejamento. Vale ressaltar que muitas vezes a raiz do problema não está na forma em que as tarefas são executadas, mas sim pela falta de planejamento adequado, pois as medidas de segurança não terão eficácia se não forem planejadas e executadas adequadamente. Em razão disso, o planejamento de segurança no hotel deve ser elaborado com clareza, descrevendo os problemas ou circunstâncias perigosas que apresentam risco para o pessoal; identificando suas origens, como circunstâncias criadas por máquinas, equipamentos, instalações e processos de trabalho; além de apresentar propostas para solucioná-las.

### 3 SERVIÇOS E HOSPITALIDADE

Os meios de hospedagem são responsáveis por oferecer um conjunto de serviços ao cliente, tendo como objetivo satisfazer as suas necessidades. Sendo assim, a relação entre serviços e hospitalidade se dá num primeiro momento pelo encontro entre o anfitrião e o hóspede e em segundo entre o prestador de serviço e o cliente, que é tido como o principal receptor do serviço. Desse modo, neste capítulo serão apresentadas algumas reflexões conceituais sobre serviços, suas características e a relação de hospitalidade que envolve estes serviços, uma vez que através dessa relação de hospitalidade o empreendimento consegue estabelecer um relacionamento de reciprocidade com o hóspede, contribuindo para que se crie um sentimento de proximidade simbólica entre eles. Em seguida, serão apresentados os conceitos de hospitalidade, seus pilares e a hospitalidade como fator determinante na relação entre anfitrião e hóspede.

#### 3.1 Serviços

O setor de serviços tem ganhado destaque na economia de muitos países, principalmente nos desenvolvidos, sendo um diferencial competitivo para muitas organizações. Com o crescimento de competitividade, as empresas estão investindo cada vez mais em inovações e aplicando conceitos diferenciados de serviços, contribuindo assim para o aumento do nível de qualidade na prestação de serviços (Andrade, 2022).

Nesse sentido, torna-se importante conhecer os conceitos e aplicações de serviços. Para Medeiros (2018) serviço pode ser compreendido como um acordo de negócios que pode acontecer entre um prestador de serviço e um receptor (cliente), com objetivo de gerar um resultado que proporciona satisfação ao cliente.

Para Kotler (1998 *apud* Kiwara, 2004), serviço é toda tarefa ou benefício, essencialmente intangível, que uma parte pode ofertar à outra e que não proceda na aquisição de algum bem. Partilhando deste conceito de serviços, Meirelles (2006, p. 16) acrescenta que a questão fundamental de definir serviços está em entender que há diferenças entre serviço e produto. “Serviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço”.

De acordo com Kotler (2000, *apud* Marangoni, 2015) os serviços possuem quatro características principais: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

Estas características interferem diretamente na forma como as organizações irão prestá-los. Com base no quadro 3, eis as principais características de serviços.

Quadro 3 -Características de Serviços

|                         |                                                                                                                                                       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Intangibilidade</b>  | Os serviços não podem ser tocados, sentidos, cheirados ou saboreados.                                                                                 |
| <b>Inseparabilidade</b> | Os serviços são processados e consumidos simultaneamente.                                                                                             |
| <b>Variabilidade</b>    | Os serviços prestados são influenciados por peculiaridades técnicas e emocionais de quem os presta. Isto é, sua qualidade depende de quem os executa. |
| <b>Perecibilidade</b>   | Os serviços não podem ser estocados, ou armazenados para serem utilizados futuramente.                                                                |

Fonte: Kotler (2000, *apud* Marangoni, 2015).

Em relação à intangibilidade, o cliente não poderá testar o produto antes de adquiri-lo, ou seja, não poderá tocar, cheirar ou saborear antes de comprá-lo. Nesse sentido, os consumidores buscam se certificar sobre a qualidade dos serviços que estão contratando através de outras evidências, como o atendimento recebido, instalações, preço, entre outros fatores que contribuirão para que o cliente se sinta seguro na sua tomada de decisão (Palma, 2020).

Sobre a inseparabilidade, os serviços são processados e consumidos simultaneamente, ou seja, o consumo se dá no processo da entrega, pois os serviços oferecidos pelo meio de hospedagem demandam que os clientes se dirijam até a ele. Assim, o cliente está presente e faz parte do processo produtivo, visto que o serviço é uma interação entre o hóspede, cliente e o fornecedor, onde a falha em qualquer detalhe pode afetar a qualidade do serviço e o hóspede imediatamente (Petrocchi, 2002 *apud* Maske, 2012).

Quanto à variabilidade ou heterogeneidade, os serviços prestados são influenciados por peculiaridades técnicas e emocionais de quem os presta. Isto é, sua qualidade depende de quem os executa. Como a qualidade é tida como fruto desta interação, os resultados apresentam grande variabilidade e não são fáceis de prever. Portanto, é importante que as organizações invistam em recrutamento e na formação dos colaboradores, pois esta característica também se refere à capacidade do pessoal em adaptar-se à necessidade individual de cada cliente (Maske, 2012). Por fim, os serviços são perecíveis, pois não podem ser estocados, ou seja, não podem ser armazenados para serem utilizados futuramente. Desse

modo o serviço só pode ser prestado mediante a presença ou solicitação do cliente (Marangoni, 2015).

No contexto da hotelaria, o serviço é um bem intangível, visto que só poderá ser utilizado após o momento da compra, pois apesar de a hospedagem estar vinculada a uma série de atributos físicos que influenciam no seu desempenho e na percepção da qualidade, possui singularidades que não podem ser tocadas ou sentidas. A intangibilidade da hospedagem está na oferta de um clima de hospitalidade, na cortesia, no sorriso dos funcionários, no auxílio concedido e no ambiente acolhedor ofertado (Maske, 2012).

Maske (2012) acrescenta que serviços mais básicos que os meios de hospedagem podem oferecer aos seus hóspedes são: alojamento, recepção, alimentação, principalmente o café da manhã, telefonia e internet. Os serviços oferecidos pelo hotel aos hóspedes, podem se agrupar em 04 grandes grupos: serviços de lazer; serviços para saúde e bem-estar dos hóspedes; serviços para executivos e serviços auxiliares. No entanto, há uma série de outros serviços que podem ser prestados aos hóspedes, podendo variar de acordo com a categoria, tipo e tamanho do hotel, e que servem para contribuir para o aumento do faturamento do meio de hospedagem. No quadro 4 expõe-se cada grupo de serviços do hotel.

Quadro 4- Grupos de Serviços oferecidos pelo hotel

| <b>Grupos de Serviços</b>       | <b>Conceito</b>                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Serviços de lazer               | São serviços extras que são oferecidos aos hóspedes para entretenimento, lazer e repouso.<br><br>Os serviços mais comuns encontrados são: piscina, sauna e sala de jogos.                                                                                    |
| Serviços para saúde e bem-estar | Serviços voltados para satisfazer as necessidades de sua saúde e bem-estar, tais como: academias, sala de ginástica, massagens, salão de beleza entre outros.                                                                                                |
| Serviços para executivos        | São serviços voltados para pessoas que precisam trabalhar dentro do hotel. Por isso, os hotéis voltados para este público devem oferecer serviços diferenciados, como acesso à internet nas UH e nas áreas comuns, salas de reuniões e estações de trabalho. |
| Serviços auxiliares             | Serviços que o hóspede pode precisar no dia a dia, como lavanderia e engraxate, serviços especiais, como babás, <i>conciergerie</i> , entre outros.                                                                                                          |

Fonte: Maske (2012)

Diante do exposto, percebe-se que os serviços desempenham um papel fundamental na hotelaria, pois garantem o conforto, a comodidade e o bem-estar dos hóspedes durante sua estada. Para Flores (2002), o meio de hospedagem não deve focar apenas na hospedagem, mas deve investir em ambientes que promovam aos seus hóspedes momentos de descontração, relaxamento, cuidados com a saúde, entre outros. Para que isso ocorra, se faz necessário que os serviços prestados sejam de qualidade, não apenas para atingir as expectativas dos clientes, mas para superá-las.

No conceito moderno da palavra, qualidade diz respeito à adaptação ao uso. Isto é, satisfazer os desejos e aspirações dos consumidores, abrangendo os fatores econômicos, de segurança e desempenho. Vale ressaltar que conceito de qualidade não se refere aos serviços ou produto mais caro, mas sim o que é mais adequado para o cliente (Algarte; Quintanilha, 2000 *apud* Silva; Alves, 2012). Castelli (1994, *apud* Palma, 2020) destaca que na hotelaria é primordial oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam aos desejos, necessidades e expectativas de seus clientes, e para isso é necessário estabelecer requisitos e cumpri-los à risca, já que a qualidade se manifesta em excelência

Nesse sentido, Rocha e Mello (2014) ressaltam que a qualidade dos serviços sofre influência do que acontece durante a sua prestação, ou seja, no momento do encontro entre anfitrião e clientes. Desse modo, os prestadores de serviço devem evidenciar a sua excelência toda vez que o serviço é prestado, pois “qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporciona a satisfação de necessidades declaradas e implícitas” (Kotler, 1998 *apud* Medeiros, 2018, p. 4).

De acordo com Barbosa (2007) a mensuração de um serviço depende da experiência que o cliente tem nos pós-compra ou durante o uso do serviço, e esta avaliação depende da emoção do cliente e na dedicação do serviço prestado. Por mais que essas avaliações não sejam precisas, elas são primordiais para que os meios de hospedagem consigam mensurar a qualidade que a instalação oferta aos seus clientes, além disso pode ser utilizada como base de dados para possíveis planejamentos de melhorias no processo de atendimentos e prestação de serviços.

O momento em que o cliente entra em contato pela primeira vez com o anfitrião, e faz uma avaliação, é conhecido como o momento ou hora da verdade. Para Albrecht e Bradford (1992, p. 28, *apud* Kiwara, 2004) o momento da verdade é a aquele exato momento em que o cliente entra em contato com qualquer setor do empreendimento e, conforme esse contato, forma uma ideia a respeito da qualidade do serviço e, possivelmente, da qualidade do produto. Logo, é primordial que esse primeiro contato seja sempre positivo.

Os serviços do setor hoteleiro possuem sua qualidade analisada de forma subjetiva, ou seja, cada hóspede possui interpretação própria quanto ao conceito de qualidade, assim o cliente consegue avaliar os serviços em diferentes escalas (Barros, 1999 *apud* Anjos, 2015). Antes mesmo do ato da compra do serviço, o consumidor já possui uma expectativa em relação ao serviço e sua qualidade, baseada nas suas necessidades pessoais, vivências passadas, indicações de pessoas de confiança, além das propagandas realizadas pelos prestadores de serviço (Souza, 2010).

Desse modo, o cliente é o principal avaliador da qualidade, onde ele avalia o serviço conforme o que esperava do produto ou serviço e aquilo que recebeu. Como os seres humanos são pessoas com emoções, esta avaliação pode variar de pessoa para pessoa, pois por ser uma análise subjetiva, o que pode ser considerado positivo para alguém, pode não atender a expectativa dos outros. Sendo assim, conclui-se que os serviços com qualidade proporcionam a satisfação e a realização do que o cliente espera e o que realmente recebe. Por isso, a qualidade pode ser percebida como satisfação, anseio, adaptação, conformidade e superação das expectativas dos clientes (Araujo, 2013).

De acordo com Callan (2011 *apud* Almeida; Freitas, 2012) a qualidade em serviços é um dos principais fatores para alavancar a competitividade dos empreendimentos, o que contribui para que a indústria hoteleira busque focar na necessidade e na expectativa de seus clientes. “O serviço de qualidade é uma ferramenta eficiente de venda, mas também uma vantagem competitiva no longo prazo. Um bom serviço influencia na lealdade à marca, na confiança e na intenção de comprar novamente” (Kiwara, 2004, p. 7). Em contrapartida, Santos, Barbosa e Oliveira (2011) ressaltam que em razão dos avanços tecnológicos e a facilidade do acesso à internet, o comércio não pode mais tratar a qualidade dos produtos/serviços como um diferencial competitivo, pois prestar um serviço de qualidade é uma obrigação do empreendedor perante o consumidor.

Palma (2020) reforça que para que as organizações consigam se manter dentro dos padrões de qualidade requisitados por seus clientes, é fundamental que se priorize satisfazer as necessidades do consumidor final, que está a cada dia mais exigente e consciente dos seus direitos. Observa-se que um cliente ao chegar em um meio de hospedagem, após horas de viagem, não espera menos que uma equipe treinada e preparada para auxiliá-lo e fazer com que ele se sinta acolhido (Murillo; Pio; Souza, 2013).

Nesse sentido, é necessário que o setor hoteleiro disponha de sistema operacional eficiente, que auxilie os colaboradores a realizar suas atividades do dia a dia com qualidade e eficiência. Além disso, é importante que a organização adote políticas de treinamento e

desenvolvimento, para que os colaboradores sejam capacitados e adquiram conhecimentos, habilidades e ações voltadas para a busca e manutenção da excelência na prestação de serviços (Lopes; Wada, 2017). Treinar o fator humano, faz parte da arte do bem servir e receber, e torna-se peça principal, pois o acolhimento recebido pelo hóspede, contribui na percepção da imagem a ser construída do meio de hospedagem e da localidade (Ferreira; Agnol, 2018).

Araújo (2020) destaca que para alcançar a satisfação dos clientes, as organizações precisam acompanhar as tendências do mercado, visando entregar serviços cada dia melhores. Desse modo, para que os clientes obtenham experiências memoráveis, se faz necessário levar em consideração dois fatores que impactam diretamente na qualidade do serviço prestado: o fator técnico, que se refere às características de cada produto ou serviço, que fazem com que se cumpra a finalidade à qual foi destinado, onde o foco da qualidade está presente na sua utilização ou funcionamento; e o fator humano, que se constitui na relação pessoal que há entre o cliente e um produto ou serviço durante e no pós-venda.

No mercado atual de forte concorrência, onde há uma grande semelhança entre os produtos e serviços, o fator humano torna-se um agente determinante na diferenciação na prestação de serviço, pois ele não apenas proporciona satisfação, mas ele pode superar as expectativas de cada cliente. Junior e Mendes (2011) acrescentam que o contato direto e a realização do estudo de comportamento do consumidor, assim como o conhecimento das preferências do seu público-alvo é essencial para que as organizações possam se antecipar para atender as mais variadas solicitações.

Toda organização que ofereça qualquer tipo de serviço ou produto que visa o lucro busca ter qualidade em todas as suas ações, pois quando a qualidade está presente em cada ciclo, além de gerar a fidelização do cliente, proporciona ao empreendimento o marketing positivo, no intuito de poder alcançar novos clientes. E, para que haja o funcionamento ideal de cada ciclo, é importante que o gerente geral organize o que será feito (Polanczyk, 2021). Corroborando com essa linha de pensamento, Kiwara (2004) acrescenta que o serviço de qualidade se inicia a partir do comprometimento da gerência, que deve ser um espelho para todos os colaboradores, conscientizando-os a respeito de cada atividade desenvolvida por eles, e o quanto estas impactam na visão por parte do cliente da qualidade do serviço e do produto oferecido.

Segundo Petrocchi (2002 *apud* Araujo, 2013), a qualidade dispõe de cinco dimensões, sendo: a intrínseca, o custo, o atendimento, a moral e a segurança. A qualidade intrínseca está relacionada aos serviços oferecidos pelo hotel, enquanto o custo deve ser aplicado conforme o

produto ofertado. Quanto ao atendimento, o time de funcionários precisa atuar com atenção aos hóspedes/turistas, possuindo agilidade perante os serviços solicitados, educação, simpatia e competência. Já a moral se refere ao ambiente ético, que deve conter respeito mútuo, pois é primordial que se siga os bons costumes. Além disso, o hotel deve prover aos seus funcionários e hóspedes um ambiente agradável que assegure sua integridade física e segurança.

A excelência de produtos/serviços no setor hoteleiro é almejada por vários empreendimentos do segmento que buscam cativar, expandir e fidelizar sua demanda. Para obter a excelência é importante estruturar os processos de gestão e operação que devem ser rigorosamente seguidos (Santos, Barbosa; Oliveira, 2011). Os autores acrescentam que a estruturação para se obter a excelência, deve contemplar em seus processos sensores capazes de perceber o que os hóspedes almejam e exigem. Castelli (2003) apresenta como exemplo destes sensores, os fundamentos que guiarão a conduta pela excelência, sendo: a segurança, pois o viajante ao se hospedar em um meio de hospedagem, busca um ambiente seguro para que possa repousar; cortesia, em razão de o turista esperar ser recebido com afabilidade e cordialidade para que se sinta confortável, como se estivesse em sua residência habitual; contato, considerando que o hóspede ao ser acolhido, deseja encontrar durante toda a sua estada um ambiente e serviços congruentes à categoria contratada.

Segundo Barbosa (2007), as organizações que possuem sua administração com ênfase na qualidade dos serviços prestados, agregam valor aos seus clientes ao ofertarem, de forma cordial e convincente, os serviços que seus clientes necessitam e almejam, através de serviços cada vez mais humanizados, baseados em valores cada vez mais humanos, sendo um desses valores a hospitalidade, que proporciona aos clientes um ambiente mais acolhedor e agradável.

### **3.2 Hospitalidade**

A hospitalidade é tão antiga quanto a civilização e vem sendo lapidada à medida que o turismo se desenvolve. Para Ferreira e Agnol (2018), a hospitalidade, isto é, o ato de hospedar, acolher o outro, e inseri-lo em uma sociedade diferente de seu lugar de origem, teve seu surgimento antes mesmo do aparecimento do turismo. Pois ela estava presente desde a antiguidade, no simples hábito de partilhar o pão com o estrangeiro de passagem.

De acordo com Cordeiro (2018), a hospitalidade se manifesta em diferentes contextos desde as primeiras civilizações, onde se baseava nas relações de sociabilidade, no

tradicionalismo e nos princípios religiosos, visto que seu exercício era totalmente humanitário, fundamentado em crenças e códigos de conduta prescritos pela sociedade, cuja prática tinha como objetivo revigorar os relacionamentos entre povos de regiões diferentes, que se auxiliavam mutuamente ao que se refere a materiais, pois os visitantes possuíam reservas de alimentos que serviam para o sustento dos residentes.

Com o desenvolvimento de turismo, desde o século XIX, e a expansão dos serviços de hospedagem e alimentação, surge a indústria da hospitalidade, que abrange desde os bens tangíveis, como hotéis, pousadas, resorts, restaurantes, entre outros, até os intangíveis, que são os serviços ofertados com o objetivo de proporcionar aos clientes bem-estar físico e mental, além da realização de sonhos e experiências memoráveis (Constantino, 2018).

A palavra hospitalidade deriva-se do latim *hospitalitate*. E da palavra latina *hospitalitas-ati*, que significa o “ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza” (Plentz, 2005, p. 3). Para alguns autores, a hospitalidade pode ser definida “como o ato humano exercido em contexto doméstico, público e profissional de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat natural “(Camargo, 2004, p. 52); a “construção do relacionamento, o processo de agregação, e ainda como virtude moral” (Bezerra, 2007, p. 339).

O termo hospitalidade refere-se à virtude de um indivíduo ou local em ser hospitaleiro ao hospedar alguém, considerando sempre a perspectiva do hóspede. Entretanto, a hospitalidade não abrange apenas o ato de receber o estrangeiro, mas traduz-se na aproximação de culturas, costumes e povos diferentes. A hospitalidade nutre-se dessa troca de valores entre o visitado e o visitante (Ferreira; Agnol, 2018).

Ao definir hospitalidade Brotherton (1999) assume que é difícil criar uma definição para este complexo fenômeno sociocultural. Para o autor, hospitalidade é uma troca humana contemporânea, que ocorre através do fornecimento de hospedagem, alimentação ou bebida, com o objetivo de intensificar o bem-estar de forma recíproca entre as partes envolvidas. Maske (2012) acrescenta que a hospitalidade se faz presente no dia a dia da vida humana, pois sem ela, as relações pessoais e profissionais seriam muito diferentes. No contexto da hotelaria e do turismo, seria quase impossível a sua existência sem hospitalidade. Afinal, hotelaria é hospitalidade.

De acordo com Castelli (2017), o conceito de hospitalidade é complexo e transpassa diversas ciências, entre as quais podemos citar como exemplos a Antropologia, Arquitetura, Comunicação, Economia, Filosofia, Geografia, História, Sociologia, Política e Psicologia.

Desse modo, Plentz (2005) atribui à hospitalidade um caráter subjetivo, ou seja, como algo próprio de cada ser humano, o que justifica a dificuldade em mensurá-la, seja em qualquer ciência.

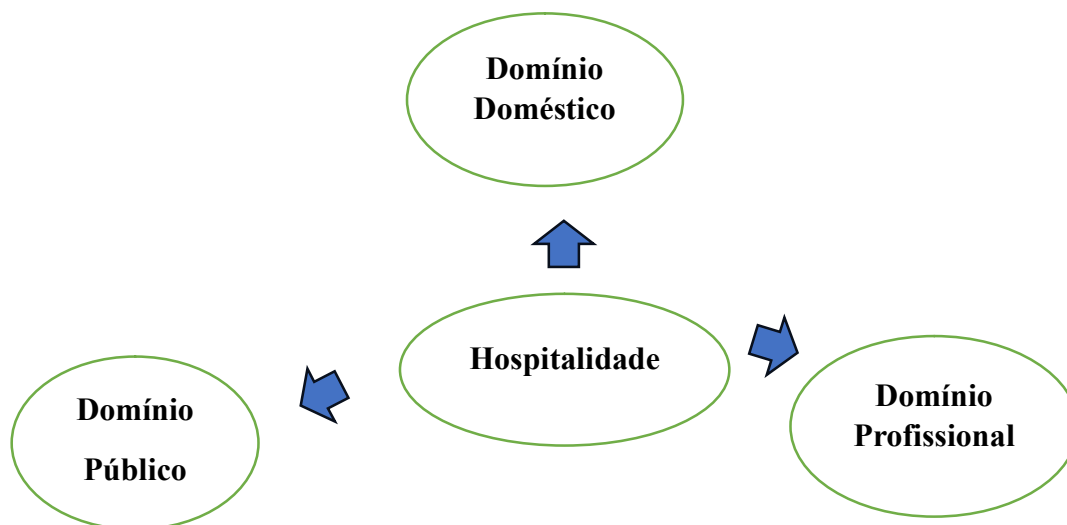
Ao longo dos anos, vários autores buscaram se aprofundar no estudo da hospitalidade. Assim, surgiram duas diferentes linhas de pensamentos, sendo: uma humanista e a outra economicista, retratada através da escola francesa e americana (Santos, 2017). A escola francesa é baseada no estudo de Marcel Mauss, em sua obra clássica “Ensaio sobre a dádiva e o dom”, que trata dos rituais que envolvem os relacionamentos e o sentido daquilo que transcorre além da troca monetária, com base em três deveres: dar- receber -retribuir (Bezerra, 2007). Além disso, apresenta uma perspectiva mais humanista, voltada para a hospitalidade doméstica e pública, ignorando a hospitalidade comercial (Aldrigui, 2007).

A escola americana se baseia em uma hospitalidade mais institucionalizada, ou seja, uma hospitalidade que ocorre no interior de espaços privados. Segundo as ideias economicistas, a hospitalidade ocorre mediante a um contrato, onde o cliente realiza o pagamento pelo serviço e a empresa prestadora assegura que seja realizado. Desse modo, a matriz maussiana dar-receber-retribuir não existe, pois o foco desta escola está na hospitalidade comercial (Santos, 2017).

Nesse sentido, percebe-se que na primeira escola, a hospitalidade é tratada como uma dádiva, que é praticada pelo simples prazer das pessoas em se sentirem bem ao serem hospitaleiras. Enquanto na segunda escola, a hospitalidade ocorre mediante a um pagamento, ou seja, quem pratica a hospitalidade faz por uma questão de obrigação, afinal está sendo pago para praticá-la.

De acordo com Quadros (2011) para maior compreensão do estudo é importante delinear os domínios da hospitalidade, para se obter uma análise mais abrangente e consistente. Segundo Castelli (2017), Lashley apresenta três grandes domínios da convivência humana que fazem parte da hospitalidade: o doméstico (hospitalidade privada), o público (hospitalidade social) e o profissional (hospitalidade comercial). Tais domínios são retratados na figura 2.

Figura 2 - Domínios/espços da hospitalidade



Fonte: Adaptado de Castelli (2017).

O domínio doméstico se refere à hospitalidade realizada no ambiente doméstico, ou seja, é a hospitalidade praticada dentro de casa, para pessoas que não são membros residentes do local, como amigos, parentes, conhecidos (Lashley e Morrison, 2004). O domínio social da hospitalidade abrange um conjunto de comportamentos da vida privada, que se inicia no leito familiar e se estende para outros âmbitos das relações humanas. Vale ressaltar que nesse domínio, a partilha de alimento é um importante fortalecedor no elo entre diferentes níveis sociais. Já o domínio comercial ocorre no exercício da hospitalidade como atividade econômica, ou seja, o anfitrião exerce a hospitalidade para obter fins financeiros. Entretanto, a hospitalidade comercial somente por si só, não é garantia de que haverá um serviço completo de hospitalidade, pois o anfitrião que comercializa a hospitalidade, pode não ser um bom hospiteiro (Wada, 2007).

Embora se aborde mais sobre os três domínios anteriores, Camargo (2004) traz o domínio virtual, que apresenta a característica de ubiquidade, onde o comunicador e o destinatário são respectivamente o anfitrião e o hóspede, com todas as decorrências que esta relação provoca. Diante disso, percebe-se que independente do espaço, seja no âmbito social, privado, doméstico ou virtual, os clientes esperam que ocorra a hospitalidade. A hospitalidade, em seus mais diversos aspectos, retrata os vínculos que são estabelecidos entres os humanos, sejam nas relações de amizade, familiares, afeição e de reciprocidade.

Para Maia e Guardia (2010) os pilares da hospitalidade são: receber, hospedar, alimentar e entreter. E ambos os pilares devem contemplar a prestação de um serviço de qualidade de forma ética e profissional, baseando-se no acolhimento, na gentileza e

transparência e proteção contratual, fornecendo aos clientes segurança e bem-estar durante toda a sua estada. Camargo (2004) reforça que os quatros pilares da hospitalidade estão vinculados em dois eixos: espaços e ações sociais. O eixo do espaço social refere-se às matrizes de interação social, fisio-ambientais que abrangem os quatros domínios. Sendo acrescidos e destacados no quadro 5.

Quadro 5 - Espaços e pilares da hospitalidade

|                  | <b>Recepcionar</b>                            | <b>Hospedar</b>                                                           | <b>Alimentar</b>                | <b>Entreter</b>                      |
|------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Doméstico</b> | Receber em casa                               | Oferecer abrigo em casa para pessoas                                      | Receber em casa para refeições. | Receber para festas                  |
| <b>Público</b>   | Receber em ambientes públicos de livre acesso | Hospitalidade ofertada pela cidade ou país                                | Gastronomia local               | Espaços públicos de lazer e eventos. |
| <b>Comercial</b> | Receber profissionalmente                     | Hospitalidade profissional em meios de hospedagem, hospitais e presídios. | Restauração profissional        | Eventos em espaços privados.         |
| <b>Virtual</b>   | Receber na net – a net – etiqueta             | Hospedagem de sites                                                       | Gastronomia                     | Jogos e entretenimento eletrônico.   |

Fonte: Adaptado de Camargo (2004).

Diante do exposto, percebe-se que a hospitalidade nasce no espaço doméstico e que no ambiente externo, pode ser utilizada como ferramenta para criar experiências inesquecíveis e encantadoras, através da prestação de um serviço de qualidade para os clientes. As organizações que são responsáveis por fornecer serviços ao compreenderem melhor as relações estabelecidas no domínio social e privado da hospitalidade, podem conquistar uma vantagem competitiva, pois esta compreensão contribui para que se estabeleça uma relação de reciprocidade como clientes, gerando um sentimento que pode levar a uma aproximação simbólica entre anfitrião e hóspede (Quadros, 2011).

Para Chon e Sparrowe (2015), a indústria da hospitalidade abrange negócios que se empenharam na prestação de serviços a hóspedes que estão distantes de seus lares.

Corroborando com esta reflexão, Castelli (2017) acrescenta que a hospitalidade é o ato de receber, abrigar, alimentar e cuidar do estrangeiro. E é exatamente isso que a hotelaria comercializa. Nesse caso, não se trata de uma ação de caridade, mas de negócio, pois há uma troca monetário pelo serviço de hospedagem prestado.

O autor acrescenta que apesar da hotelaria na sociedade moderna, tratar a hospitalidade como um negócio, por trás deste negócio há algo sagrado, que foi presenciado ao longo da história e que não pode ser desprezado por quem pratica, na atualidade, o comércio da hospitalidade em alta escala. O autor se refere à essência do significado da hospitalidade, visto ser um elo que não pode faltar nas pessoas que prestam serviços de hospitalidade (Castelli, 2017).

Seguindo esta linha de pensamento, Camargo (2004) reforça que a hospitalidade parte da dádiva, mas nem toda dádiva está inserida no contexto da hospitalidade. Desse modo, a hospitalidade refere-se a um relacionamento baseado em reciprocidade. O autor acrescenta que a dádiva envolve o sacrifício, pois é preciso renunciar a algo seu em benefício do outro. Quanto ao receber, o autor acrescenta que aquele que recebe algo, aceita a condição de estar em uma situação de inferioridade perante o doador, assim concorda involuntariamente com o dever de retribuir. O autor destaca que a retribuição da dádiva, não implica no fim do ciclo da hospitalidade, mas o valoriza, o que contribui para o fortalecimento do vínculo humano (Camargo, 2004).

Nesse sentido, percebe-se que a hospitalidade tem como elo principal a preocupação com o “outro”, isto é, o cliente (hóspede) é a peça principal, a razão de ser e do funcionamento do empreendimento, onde o relacionamento construído entre anfitrião e o hóspede é de suma importância, para que os laços de amizade e respeito sejam estabelecidos (Barbosa, 2007). Para Telfer (2000 *apud* Cavalcante, 2021) a real hospitalidade nasce do desejo sincero de cuidar e afagar os hóspedes.

Deste modo, é de suma importância que a hospitalidade esteja presente nas organizações e nas relações humanas. Trata-se de um fenômeno que ultrapassa o ato de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas e se manifesta na relação de reciprocidade entre o indivíduo e as organizações, que devem proporcionar ganhos para todos os envolvidos (Maia; Guardia, 2010).

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste tópico serão abordados todos os aspectos metodológicos da pesquisa realizada, descrevendo os procedimentos necessários para compreender de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes, assim como a caracterização dos meios de hospedagem que constituem o estudo de casos múltiplos, análise e discussão dos dados levantados através das entrevistas semiestruturadas.

A metodologia utilizada para realizar este estudo apresenta uma abordagem qualitativa, com caráter exploratório. Segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa retrata uma perspectiva interpretativa do mundo, ou seja, seus investigadores estudam as coisas em seus cenários naturais, buscando compreender os fenômenos de acordo com os significados que as pessoas a eles concedem. O estudo apresenta característica exploratória, pois busca-se ampliar a familiaridade com o problema (Gil, 2008).

Quanto aos meios para realização desta pesquisa, adotou-se o estudo de casos múltiplos. O estudo de caso se caracteriza como um estudo profundo de um objeto ou poucos objetos, de modo que permita amplo e detalhado conhecimento (Gil, 2008). Yin (2001) enfatiza que o estudo de caso contribui de forma incomparável para o entendimento dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e administrativos. O autor destaca que, em geral, os estudos de casos múltiplos são mais bem sucedidos, por apresentarem de forma lógica o objeto de estudo em contextos distintos (Yin, 2005).

Essa pesquisa tem como objeto de estudo, meios de hospedagem da cidade de São Luís Maranhão. Para obtenção dos dados necessários, foram selecionados três tipos de meios de hospedagem distintos para a realização do estudo, sendo: hotel, hostel e flat, tendo como o sujeito da pesquisa, os gestores desses empreendimentos.

Para a construção do referencial teórico foi realizado o levantamento de dados através de pesquisas em livros, plataformas digitais de trabalhos acadêmicos, como: portais periódicos teses e dissertações da CAPES, Google Scholar, Scielo, livros, artigos científicos, entre outros. Destaca-se que a revisão de literatura se relaciona com a temática da pesquisa: meios de hospedagem, segurança, serviço e hospitalidade.

#### 4.1 Instrumentos de Coleta de Dados

A presente pesquisa utilizou um roteiro de entrevistas semiestruturadas, que corresponde a um roteiro previamente definido no qual o pesquisador inclui perguntas abertas e o entrevistado possui liberdade para falar e fazer questionamentos que auxiliem na compreensão do fenômeno estudado. Nesse sentido, o pesquisador possui maior controle do que pretende investigar, mas há espaços para informações espontâneas do entrevistado sobre o assunto abordado (Oliveira; Guimarães; Ferreira, 2023).

A escolha desta ferramenta de pesquisa para coleta de dados se justifica pelo fato de a entrevista semiestruturada conseguir alcançar uma maior profundidade dos dados obtidos, uma vez que o entrevistado se sente livre para desenvolver uma resposta pessoal, assim pode-se analisar melhor o que ele realmente pensa e ao mesmo tempo o pesquisador consegue se certificar sobre sua competência (Nunes; Nascimento; Luz, 2016). Além disso, se pode questionar o que não se consegue apenas observando, como: sentimentos, intenções e pensamentos (Rocha, 2020).

Foram adotados os seguintes procedimentos para as entrevistas: construção da categorização da pesquisa, elaboração do roteiro de entrevistas com perguntas relevantes para a resolução do problema de pesquisa, contato com os gestores dos empreendimentos e execução das coletas de dados por meio de gravação eletrônica, mediante a autorização e assinatura de cada entrevistado. O quadro 6 apresenta as principais informações sobre a realização das entrevistas com os gestores:

Quadro 6 - Cronograma de entrevistas

| <b>Meio de hospedagem</b> | <b>Cargo do entrevistado</b> | <b>Data da entrevista</b> | <b>Duração da entrevista</b> |
|---------------------------|------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Meio de hospedagem A      | Gerente de hospedagem        | 08/11/2023                | 30 min e 20 segs.            |
| Meio de hospedagem B      | Gerente                      | 09/11/2023                | 15 min e 17 segs.            |
| Meio de hospedagem C      | Administrador                | 16/11/2023                | 19 min e 59 segs.            |

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Logo após a coleta de dados, foram realizadas as transcrições das entrevistas, visando analisar as informações obtidas pelos gestores dos empreendimentos em estudo, de acordo com a caracterização deles, para a obtenção de resultados.

## 4.2 Descrição e análise dos dados

Para a realização desta pesquisa utilizou-se a técnica de categorização, que foi elaborada com base no referencial teórico da pesquisa. De acordo com Bardin (2011), a categorização é um procedimento de classificação de elementos integrantes de um conjunto através da diferenciação e, logo após, são agrupados novamente de acordo com o gênero e requisitos predefinidos.

As categorias que nortearam as entrevistas realizadas com os gestores dos meios de hospedagem, foram alinhadas segundo os objetivos da pesquisa. O roteiro semiestruturado da entrevista foi constituído por um conjunto de perguntas que possibilitaram a compreensão de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes. Para análise de dados, seguiu-se a metodologia de análise de conteúdo de Bardin (2011), que consiste em um roteiro organizado em três etapas: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados.

Durante a pré-análise, realizou-se a leitura e organização dos materiais que compõem o referencial teórico, assim como a escolha do instrumento de pesquisa (entrevista) formulação de objetivos que direcionaram a interpretação e análise de dados obtidos. A exploração do material consistiu pela codificação e categorização do material, que envolvem recortes textuais referentes à temática da pesquisa. Por fim, o tratamento dos resultados, que consistiu em transcrever as entrevistas, fundamentando a análise por meio do referencial teórico visando melhor interpretação e discussão dos dados coletados.

## 4.3 Apresentação dos locais da pesquisa

Neste capítulo serão apresentadas as principais características dos meios de hospedagem escolhidos para a realização do estudo de casos, os dados aqui indicados estão de acordo com as informações disponibilizadas em seus *websites* e entrevistas com os gestores. Destaca-se que os meios de hospedagem serão apresentados sem serem identificados.

### 4.3.1 Meio de hospedagem A

O hotel fica localizado na região do Calhau e é gerenciado por uma rede de hotéis que está há mais de 20 anos no mercado. Possui 124 unidades habitacionais, divididas em três categorias: Classic, Superior e Luxo. Composto por cerca de 100 colaboradores, seu

organograma organizacional está disposto da seguinte forma: diretoria financeira, que é composta por uma sócia investidora; gerente geral; controladoria; diretor do restaurante. O gestor de hospedagem possui formação em turismo, e trabalha na unidade desde 2017, sendo responsável pela supervisão do setor de recepção e reservas.

#### 4.3.2 Meio de hospedagem B

O hostel fica localizado no Jardim Renascença, e foi inaugurado em 2016. Possui 07 unidades habitacionais e 27 leitos, oferecendo acomodações sociáveis e econômicas. O empreendimento conta com 05 colaboradores, e seu organograma organizacional está estruturado da seguinte maneira: Proprietária, Gerente e recepção. O gestor não possui formação profissional e trabalha na unidade desde a fundação, atuando no ramo do turismo há 24 anos.

#### 4.3.3 Meio de hospedagem C

O flat fica localizado na Ponta D'areia, foi inaugurado em 1991. Dispõe de 14 andares composto por 08 apartamentos cada, totalizando 112 unidades habitacionais. O empreendimento conta com 18 colaboradores, abrangendo funcionários do condomínio e de empresas terceirizadas. Seu organograma está estruturado da seguinte forma: síndico, administração, supervisores, cargos operacionais, como camareira, manutenção, porteiro, mensageiro e zeladores. O Empreendimento possui um perfil executivo e de moradores. O gestor da unidade possui formação em administração hoteleira, e atua na unidade desde a sua fundação como administrador.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Este capítulo apresenta a análise feita com base nas entrevistas. A análise expõe a compreensão dos gestores dos meios de hospedagem em relação à segurança e hospitalidade na prestação de serviços; a segurança no âmbito das relações de hospitalidade, a partir dos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter nos meios de hospedagem e segurança na prestação de serviços como possível aliada para os vínculos de anfitriões e hóspedes.

Durante a análise e discussões, os meios de hospedagem serão identificados em forma alfabética, sendo estes: Meio de hospedagem A, Meio de hospedagem B e Meio de hospedagem C. Para melhor identificação dos entrevistados, para denominá-los, foram utilizadas siglas de acordo com seu cargo e ordem alfabética do respectivo meio de hospedagem onde trabalham conforme o quadro 7:

Quadro 7 - Identificação dos entrevistados dos meios de hospedagem

| ENTREVISTADO (A)     | MEIO DE HOSPEDAGEM   | SIGLA  |
|----------------------|----------------------|--------|
| Gestor de hospedagem | Meio de hospedagem A | G.M. A |
| Gestor               | Meio de hospedagem B | G.M. B |
| Administrador        | Meio de hospedagem C | G.M.C  |

Fonte: (dados da pesquisa, 2023)

### 5.1 Segurança e hospitalidade na prestação de serviços

De acordo com a G.M.A, a ideia de segurança atrelada a um profissional de segurança armado 24 horas é uma visão retrógrada. Pois a segurança abrange todos os aspectos do meio de hospedagem, desde a segurança eletrônica no ato da reserva, com o cuidado para que os dados armazenados dos clientes não sejam vazados, respeitando assim a Lei de Proteção de Dados; o ato de garantir a segurança interna e externa do estabelecimento, para que o meio de hospedagem não corra risco de ser invadido ou que o hóspede seja assaltado no entorno, a segurança alimentar, em caso de hóspedes que apresentem restrições alimentares ou questões de saúde.

[...]Desde tudo, da gente registrar os dados desse cliente de uma forma que o os dados, se mantenham em segurança, que não corram o risco de vazar, até o fato da gente garantir que o hotel não vai ser invadido, que ele não vai ser assaltado mesmo na rua, que não é um campo que a gente possa garantir a segurança dele. E aí a segurança dele saber que ele está aqui em um ambiente seguro também, né?

Então são, são muitas formas. Assim, a segurança de que se ele é alérgico, ele vai ter opções de alimentação. Se ele pedir alguma coisa especial na cozinha por causa de alguma questão de saúde, ele vai ser atendido[...]então a segurança na nossa visão, ela vai ter que considerar todos esses aspectos, não só a mesma, pela questão, eu tenho um segurança armado 24 horas na porta, não, a gente sabe que isso é uma visão bem atrasada, né? (G.M.A, 2023).

Para o G.M.B segurança é fazer com que o hóspede se sinta confortável, com ausência de tensão dentro do empreendimento. Para que isso ocorra, o meio de hospedagem adota políticas em relação a pertences dos hóspedes; limita horário de check-in para pessoas sem pré-reserva; monitoramento de câmeras e portão eletrônico, para proporcionar sensação de tranquilidade aos hóspedes e aos colaboradores do empreendimento e minimizar ao máximo os riscos. Corroborando com esta linha de pensamento, o G.M.C acrescenta que a segurança é uma sensação, é fazer com que o hóspede se sinta seguro no empreendimento. É ter um olhar voltado para o que pode vir acontecer. Assim, o empreendimento tem investido cada vez mais em segurança eletrônica e segurança patrimonial.

**Segurança seria o cliente se sentir confortável, sem nenhuma tensão, dentro do ambiente que a gente oferece.** [...] A questão de a gente ser bem incisivo na questão das regras, de quem pode ou não pode entrar, ou que é proibido, que não é. Então a gente mantém essa linha para justamente manter as coisas em ordem e mostrar uma seriedade da casa, **então isso dá uma tranquilidade para quem vem para cá também** (G.M.B, 2023).

[...] **segurança é a pessoa ter sensação, segurança é sensação! É a pessoa está num empreendimento, se ele sentir seguro** [...] está investindo em segurança, está investindo em automação através do sistema facial para moradores, câmeras nos andares, câmera nos estacionamentos, este é um diferencial hoje em dia que tem para os prédios investirem para os moradores e hóspedes terem a sensação de segurança (G.M.C, 2023).

Os conceitos apresentados pelos gestores dos meios de hospedagem mostram a preocupação e o cuidado em oferecerem um ambiente seguro. Observa-se que os conceitos apresentados pelos gestores G.M.B e G.M.C apresentam uma abordagem mais empírica e que não abrange em totalidade o conceito de segurança, enquanto a G.M.A traz uma reflexão mais abrangente ao considerar a atuação da segurança em diversos aspectos do meio de hospedagem, o que se assemelha à definição apresentada por Cavassa. De acordo com o autor, o conceito de segurança engloba os aspectos da segurança física, a proteção e o controle do empreendimento, a segurança dos colaboradores, segurança dos hóspedes e de seus pertences, a supervisão de pessoas e serviços prestados, entre outras responsabilidades do meio de hospedagem. Possuindo como objetivo eliminar e prevenir riscos de acidentes e, em última instância, a correção de resultados (Cavassa, 2001).

Quanto à hospitalidade, para a G.M.A é o ato de acolher e cuidar do hóspede enquanto o recebe e o serve. A hospitalidade ocorre quando o profissional possui uma visão mais ampla da hospitalidade, quando o anfitrião compreende que o hóspede é o seu convidado, e por isso precisa oferecer o melhor de si, tem que ter postura, empatia e interesse em atender a necessidade do cliente durante os momentos de interação.

Na verdade, a gente sabe que essa hospitalidade, ela acaba acontecendo desde o tempo de Jesus, né? [...]Ela tem muitos aspectos, muitas vezes isso não é observado. Só que é um ponto crítico. **Porque você tem que ter empatia, você tem que ter aquela visão de que você é o anfitrião e aquela pessoa por mais que ela esteja pagando, é como se ela fosse o teu convidado. Então, tem que ter aquela postura de que tu vais dar para a pessoa o melhor que tu tens, que tu vais te importar com os interesses dela naquele momento de interação.** [...] Como tem essa diversidade de clientes e necessidades, a gente precisa ser bem plástico, bem flexível, então, **para mim a hospitalidade acaba sendo um resultado, quando o profissional tem essa visão ampla,** quando ele entende bem o que ele está fazendo e entende que aquilo ali é bem mais, é complexo do que parece, né? Não é você dizer bom dia, está aqui sua chave, está aqui a sua conta, não é isso, é bem mais amplo. **Quando você está atendendo um cliente, quando você o acolhe, quando você recebe, quando você o serve, quando você cuida dele, você acaba cuidando dele também** (G.M.A, 2023).

Para o G.M.B hospitalidade consiste em fazer com que o outro se sinta em casa, através da oferta de um ambiente mais familiar, para que aquele que é recebido tenha a sensação de estar em casa ou na casa de um familiar.

**Hospitalidade pra gente é fazer a pessoa se sentir em casa, né?** Que é esse é o nosso lema aqui, porque a gente considera que como se sinta em casa, né, a gente tem até a plaquinha, né “Mi casa, su casa”, então **a gente mantém um ambiente mais familiar possível, né?** Com os hóspedes, né? Então? É, a gente tem que estar sempre à disposição. A gente sempre ajuda, é, às vezes quando tem almoço aqui rolando, a gente convida, não, senta, pode comer também, entendeu? Então a gente tenta a nossa hospitalidade é essa, entendeu? **É que a pessoa se sinta como se estivesse numa casa ou pelo menos, numa casa de um parente,** entendeu? Se sentindo bem em casa, né? (G.M.B, 2023).

O G.M.C pontua que hospitalidade é tratar bem as pessoas e é de grande importância para a manutenção do Turismo, pois é essencial para a satisfação dos turistas. Como o empreendimento possui um perfil de clientes que se hospedam a curto prazo e que residem na unidade, a prática da hospitalidade se faz primordial, principalmente para os moradores que são bastante exigentes.

A hospitalidade que é um trabalho que a gente também faz aqui [...], porque a gente tem o perfil de pessoas que moram, a gente também precisa oferecer hospitalidade. **A hospitalidade é você tratar sempre bem as pessoas** e a gente sempre investe em reuniões mensais com os colaboradores, porque a hospitalidade é importantíssima para a manutenção principalmente do turismo. [...], **então a hospitalidade é**

**essencial para a gente manter os turistas sempre satisfeitos. [...] Porque se você tem uma boa hospitalidade, o reconhecimento da hospitalidade vem automaticamente por parte dos hóspedes e também dos moradores, principalmente dos moradores que são mais exigentes que os hóspedes (G.M.C, 2023).**

As percepções dos entrevistados acerca da hospitalidade evidenciam a preocupação dos gestores em fazer com que o hóspede se sinta bem recebido e acolhido no empreendimento, mesmo estando longe da sua moradia. Ao conceituar hospitalidade, a G.M.A traz a reflexão do anfitrião no espaço comercial, onde o hóspede é percebido como convidado, como alguém que é cuidado e acolhido ao ser servido. Enquanto o G.M.B evidencia aspectos de uma hospitalidade mais doméstica, pois o foco do empreendimento é fazer com que o hóspede se sinta em casa. Já o G.M.C faz relação da hospitalidade com o bem servir, ao enfatizar que a hospitalidade é tratar bem as pessoas. Assim, percebe-se que estes conceitos evidenciam a essência da hospitalidade, onde o principal elo é o cuidado com o outro. Segundo Constantino (2018) a hospitalidade em meios de hospedagem possibilita mostrar ao viajante que independente de onde esteja, distante de casa, será sempre bem recebido e terá suas necessidades atendidas.

## 5.2 Segurança e hospitalidade: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter

Para Camargo (2004) a hospitalidade ocorre em quatro tempos sociais: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Assim, buscou-se constatar como a segurança no âmbito das relações de hospitalidade acontece a partir dos tempos sociais citados.

Para a G.M.A, a segurança no recepcionar começa desde a realização do check-in, onde é exigido que o hóspede apresente o documento com foto, para que seja verificado e comprovado a existência da reserva. Quando se trata de recepcionar grupos, que é uma chegada com maior volume de pessoas, solicitam-se as identificações com antecedência, para que se consiga manter o procedimento padrão. Em relação a recepcionar menor de idade, que não esteja acompanhado dos pais ou responsável, é solicitado uma autorização autenticada em cartório, conforme é exigido pela Polícia Federal.

**[...] na realização do check-in aqui dos clientes, nós exigimos a apresentação de um documento com foto, né? Então tem essa questão da identificação da pessoa que ela precisa comprovar quem ela é. Então quando a gente recebe grupos, a gente pede essas identificações com antecedência, porque às vezes é uma chegada em volume. Então uma coisa também, que é um pouco estressante, mas que a gente faz de tudo para manter o procedimento padrão. Quando vem o menor de idade que ele não esteja acompanhado do pai ou do responsável, pedir aquela autorização autenticada em cartório, tirar cópia dos documentos,**

**né? Pra poder, isso tudo fica registrado, conforme é exigido pela polícia federal.** Então, na chegada a gente tenta fazer com que seja o mais hospitaleiro, o mais que a pessoa se sinta o máximo possível, sendo só recebida e não vistoriada, mas a gente acaba fazendo uma vistoria porque existe muito isso. [...] **Mas gente sabe que é uma exigência que o próprio cliente vai ser o maior beneficiado. Se quando a gente segue à risca essas exigências** (G.M.A, 2023).

No hospedar, a G.M.A destaca que a segurança ocorre através do monitoramento de câmeras, dos sistemas utilizados que registram, por exemplo, quantas vezes uma fechadura foi aberta, qual usuário abriu. Além disso, o empreendimento adota uma cultura onde os colaboradores são orientados para sinalizarem ao perceberem qualquer circunstância anormal.

Olha, hoje em dia a gente tem bem mais tranquilidade com **relação ao monitoramento de câmeras, com relação aos sistemas que a gente usa, que eles dão para a gente os registros, por exemplo, de uma fechadura. Quantas vezes ela é aberta, quem abre, né? Quem fez uma cópia de chave tem um horário, tem um usuário e aí mais as câmeras, né?** A gente fica bem mais tranquilo. [...] **De saber, que a gente vai ter essa vigilância constante, que a gente vai conseguir trazer os registros, se necessário, e a gente tem uma cultura assim das pessoas terem essa preocupação.** [...]Então todo mundo já tem um pouco de noção. **As pessoas são bem orientadas, né?** Então, a camareira sinaliza se ela vê uma discussão mais acalorada. [...] Eu vejo assim, que a hospedagem em si a gente tem essa preocupação da pessoa ter uma experiência que ela se sinta tranquila [...] (G.M.A, 2023).

Quanto ao alimentar, a G.M.A relata que o empreendimento dispõe de uma nutricionista que possui uma cultura de segurança. A profissional é responsável por realizar a atualização das fichas técnicas e auditorias na cozinha, verificando se o porcionamento e armazenamento de alimentos estão sendo realizados de forma correta, de forma a garantir que o alimento oferecido seja seguro e não apresente riscos de comprometer a saúde do hóspede.

[...] a gente tem **uma nutricionista que tem muito essa cultura** [...] então a gente tem essa preocupação de fazer essa adaptação voltada para essa questão da não contaminação cruzada, **aquela questão do alimento ser saudável, ser seguro e ela é, é a pessoa também que faz essa atualização das fichas técnicas. Ela é como se ela fosse uma auditora lá dentro da cozinha. Ela fica verificando se os armazenamentos estão corretos, se o porcionamento está sendo controlado da forma certa, mas também nesse sentido de garantir que as coisas sejam usadas sem comprometer a qualidade do alimento, que aí vai comprometer a saúde da pessoa e vai acabar gerando algum tipo de prejuízo, né?** Seja na saúde, ou seja, financeiro (G.M.A, 2023).

Em relação à segurança no entreter, a G.M.A destaca que o entretenimento acontece mais na área da piscina, através do treinamento de brigadistas realizados com os colaboradores, para lidarem com circunstâncias de socorro, além disso, quando há um intenso fluxo de pessoas, são chamados salva-vidas, para a garantia da segurança dos hóspedes.

Hoje, a gente só estava com uma casinha, no caso de brinquedos e lá na área da piscina a gente fez uma adaptação, colocou aquelas boias de segurança, né? **Sinalizou orientou naquele treinamento lá de brigadista, a gente também toca nessa parte do socorro, né? No caso, se acontecer alguma coisa na área da piscina, então a gente tem esse padrão, dessa boia, né?** E tem as pessoas orientadas de como usar essa questão da boia, em alguns eventos, por exemplo, a gente às vezes faz Dia das Crianças, a gente traz recreadores, a gente coloca aqueles brinquedos aquáticos. E aí, a piscina fica bem cheia, porque isso atrai bastante hóspede. **Aí a gente traz também salva-vidas nesses eventos que têm um pouco mais de fluxo.** [...], mas, sempre que a gente vai fazer alguma coisa diferenciada, aí a gente pensa nessa questão. Se for na piscina, de ter o salva-vidas, né? **Mas, basicamente, nosso entretenimento é mais esse relacionado a nossa piscina** (G.M.A, 2023).

Para o G.M.B a segurança no recepcionar começa na recepção, onde o recepcionista precisa ficar atento quanto a alguns cuidados na entrada do hóspede, principalmente à noite, onde o empreendimento fica aos cuidados somente do recepcionista. Ao chegar na unidade, o hóspede é atendido no primeiro momento pelo interfone, onde a equipe de recepção faz uma consulta para verificar se a pessoa já possui uma reserva, caso a pessoa não possua uma pré-reserva, o recepcionista não libera a entrada do indivíduo, por uma questão de segurança.

Então, primeiro na questão da recepção, durante o dia a gente tem uma certa liberdade de pôr já estar bem movimentado, ir receber o cliente abrindo a porta normal, porém, **a gente tem uma regra à noite, que a gente não recebe depois das dez da noite, se não tiver reserva.** Esse é um item que a gente coloca para manter a segurança, né? Porque à noite é só recepcionista que está. E chega a pessoa sem reserva, então a gente já não aceita. **A gente primeiro faz uma consulta pelo interfone para a pessoa confirmar se essa já tem reserva,** qual o seu nome, a gente vê no sistema, se já tiver reservado tudo, aí a gente libera porque não tem problema de entrar de madrugada, a gente recebe, desde que já tenha uma pré-reserva, né? **Então chegando assim direto, daí a gente não aceita por questões de segurança** (G.M.B, 2023).

Quanto à segurança no hospedar, o G.M.B relata que ocorre através de monitoramento de câmera nos ambientes internos e externos que permitem o acompanhamento da movimentação de entrada e saída das pessoas. Além disso, cada hóspede recebe um armário com chave, onde são orientados a deixarem seus pertences guardados.

Acho que eu já falei tudo. Que é justamente essa **questão de monitoramento de câmeras** que a gente tem. Que também fica na recepção, vendo toda a movimentação da rua, né? E monitorando os ambientes aqui dentro também, né? **E estar sempre atento também nessa movimentação de entrada e saída também para evitar problemas maiores.** [...] Porque a gente oferece um armário com chave justamente para ele colocar os itens dele ali e poder sair com tranquilidade (G.M.B, 2023).

No que se refere à segurança alimentar, o G.M.B demonstrou não possuir um conhecimento amplo de seu âmbito de atuação, e considera que por ser um empreendimento de pequeno porte e por prestar serviços básicos de hospedagem, a segurança na alimentação não é uma questão tão preocupante para o meio de hospedagem. Mas destaca que o empreendimento sempre busca oferecer alimentos frescos.

Na questão alimentar a gente usa o café da manhã básico, né? Que é basicamente, só café, leite, pão, né? **A gente sempre tem pão fresco, que é pão de uma padaria todos os dias, queijo e frutas.** Então por a gente possuir um café da manhã simples, a gente mantém essa questão de segurança não é tão agravante, porque a gente trabalha com produtos frescos e poucos, né? A gente não tem uma diversidade grande como os hotéis, né, que eles têm muita coisa, aí tem que ficar em cima ali também para monitorar toda essa questão da segurança alimentar. Mas o da gente é muito pouco e a gente está sempre atento a tudo, né? Então, **a gente sabe que os produtos são frescos, são todos comprados, sempre com um dia de antecedência, no caso das frutas, né? A gente compra e já é servido no dia seguinte.** O pão também é recente, sempre do dia que a gente pega aqui na padaria do lado, né? (G.M.B, 2023).

A segurança no recepcionar, para o G.M.C, ocorre através da realização dos procedimentos de segurança no momento do check-in, onde ao chegar o hóspede precisa se identificar, realizar o cadastro, onde ele é fotografado através da *webcam*, para que possa receber a chave de acesso. Esse sistema de controle é utilizado como forma de prevenção.

Ao acolher a pessoa, a pessoa sente, o hóspede ou morador ou hóspede que vem por pouco tempo, quando você tem o controle maior sobre ele, ele sente que tem segurança. Ele pode até questionar o porquê de estão dificultando, **tem de fazer cadastro, tem que usar a webcam para fotografar ele**, ele pode até ficar chateado por chegar cansado do aeroporto às vezes de viagem, mas ele tem que entender que é para a própria segurança dele. **Esse sistema de controle é passado para as pessoas que moram aqui, como forma de prevenção.** E nós estamos investindo aqui em segurança, hoje se você chegar na recepção do meio de hospedagem e quiser ir no décimo andar visitar uma pessoa, você não consegue ir, **porque você primeiro precisa se identificar [...]** (G.M.C, 2023).

O quesito segurança no hospedar, o G.M.C informa que acontece por meio do controle de acesso das fechaduras eletrônicas, onde somente pessoas cadastradas possuem o cartão magnético que dá acesso a elevadores e ao seu respectivo quarto. Qualquer circunstância anormal que ocorra, a administração consegue realizar uma auditoria na fechadura para verificar qual usuário abriu e o horário que foi aberto.

**No quarto as fechaduras são eletrônicas, somente quem tem acesso são as camareiras, porque tem o cartão mestre e o próprio hóspede ou morador que tem o cartão, e ele só consegue abrir a porta dele, se ele é do 1001, ele só consegue abrir a porta do 1001. Então a gente tem esse controle. Qualquer anormalidade que ocorra, a gente consegue fazer auditoria na fechadura para saber quem entrou e quem saiu, que horas entrou e que horas saiu. [...]** o

**elevador tem o controle que você não consegue subir sem o cartão, o mesmo cartão que abre o apartamento também abre o elevador (G.M.C, 2023).**

O G.M.C relata que o restaurante da unidade é terceirizado, por esta razão os cuidados referentes à segurança alimentar ficam a cargo exclusivamente do restaurante.

[...] fizemos parceria com o restaurante e estamos oferecendo o café da manhã e o almoço, no momento não estamos oferecendo o jantar, nem home service. [...] Sim, **é um serviço terceirizado que nós temos hoje**, que oferece somente café e almoço (G.M.C, 2023).

Quanto ao entretenimento, os G.M.B e G.M.C destacam que seus empreendimentos não possuem um perfil voltado para o público de lazer, por isso não ofertam serviços relacionados a diversão. No entanto, o G.M.C relata que o empreendimento possui uma piscina, sauna e academia.

“Não, isso a gente não oferece” (G.M.B, 2023).

[...] **não é um empreendimento voltado para lazer, ele é um empreendimento mais para executivo, mas ele tem uma piscina, tem uma sauna, tem uma boa academia, que inclusive está em reforma, estão sendo implantados equipamentos mais modernos.** Então não é um empreendimento voltado ao lazer, ele é um empreendimento voltado a executivos que têm esses entretenimentos básicos [...] (G.M.C, 2023).

Dos três gestores entrevistados, somente o G.M.A mostrou domínio do conhecimento mais técnico no âmbito da segurança relações de hospitalidade nos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter, como reflexo da sua própria formação, que é em Turismo. Os G.M.B e G.M.C demonstraram um pouco de dificuldade em relacionar a segurança nos tempos alimentar e entreter, pois, ainda há um olhar bastante remoto como se a segurança se restringisse apenas à segurança física, nas perspectivas da segurança interna e externa. Apesar disso, as respostas dos entrevistados evidenciam que os gestores possuem uma compreensão da importância da segurança no recepcionar e hospedar, e estão vigilantes quanto a isso. De acordo com Camargo (2004), os profissionais podem enfrentar desafios, porque cada hóspede possui uma necessidade diferente e isso demanda ações, conforme o tempo social que se encontrem, seja na recepção, na hospedagem, alimentação ou entretenimento.

Para Soares (2021) a recepção do meio de hospedagem é essencial ao que se refere à segurança, pois é através dela que as pessoas entram e saem. Assim é de suma importância que os colaboradores sejam treinados adequadamente, para realizarem o cadastro do hóspede e passarem informações gerais de forma gentil e educada, sem posturas ríspidas ou fiscalizadoras. Além disso, é importante que qualquer pessoa que passe pela recepção ou portaria, perceba que está sendo observado por uma equipe qualificada.

Quanto à segurança no hospedar, convém que o meio de hospedagem adote um sistema de segurança para acesso aos apartamentos, tais como cartões magnéticos, que possuem um chip de memória, que permitem que o gerente consiga auditar uma fechadura apenas inserindo um cartão de auditoria na fechadura. Além disso, o meio de hospedagem deve disponibilizar cofres individuais nos apartamentos para que os hóspedes possam guardar seus objetos valiosos e devem realizar monitoramentos das áreas 24 horas, tais como: recepção, estacionamento, ruas próximas ao meio de hospedagem, almoxarifado, piscina, bar e corredores (Soares, 2021).

Em uma de suas falas o G.M.B salienta que não considera a segurança alimentar no ambiente um aspecto tão agravante, pelo motivo de o empreendimento oferecer apenas um café da manhã simples. No entanto, a alimentação em qualquer meio de hospedagem independente do porte, é de suma importância para o estabelecimento, pois está relacionado diretamente com a saúde do hóspede e, consequentemente, com a sua experiência. Assim é de suma importância que haja um olhar voltado para as boas práticas de manipulação e higiene dos alimentos (Garcia et al., 2022).

Em relação à segurança no entretenimento, Cavassa (2001) destaca que as áreas recreativas, como piscina, salas de jogos, entre outros, precisam corresponder ao conceito de segurança desde o seu planejamento, a construção até o funcionamento, onde devem ser levadas em consideração todas as medidas de prevenção, minimizando assim as circunstâncias que podem oferecer riscos.

### 5.3 Segurança, serviços e vínculos entre anfitriões e hóspedes

Segundo a G.M.A, os principais serviços oferecidos pela organização são hospedagem e eventos. O empreendimento dispõe de um centro de convenções, onde são realizados casamentos, batizados, treinamentos entre outros eventos menores. Além disso, a unidade oferece todos os sábados um buffet de feijoada e, mediante a solicitação, realiza piqueniques na área da piscina e festas do pijama.

Hoje, **além da hospedagem, a gente conta com uma área de eventos, né? O que a gente chama de centro de convenções**, que na verdade é um, é um conglomerado com 3 grandes salões, 3 salões menores, e aí a gente tem um outro salão grande que ele fica acoplado com o nosso restaurante e mais um outro salão, que a gente usa **mais para eventos menores, para treinamentos, para batizados, casamentos**, coisas mais com menos pessoas. [...] Além disso, **a gente tem o nosso buffet de**

**feijoada, que é todo sábado**, e aí, dependendo do tipo de evento que a pessoa quer realizar aqui, a gente se molda, né? **A gente já teve festa na piscina, a gente tem os piqueniques que são feitos na área do Jardim da piscina, a gente tem as festas de pijama**, depende muito. Assim a gente acaba se adequando muito à necessidade do cliente. Às vezes a gente oferece o nosso leque, mas às vezes o cliente vem com uma demanda e a gente fica com aquela missão de realizar (G.M.A, 2023).

Ao que se refere aos principais serviços prestados pelo meio de hospedagem, o G.M.B destaca que por ser um empreendimento de pequeno porte, atualmente trabalham somente com hospedagem. Mas, eventualmente, oferecem serviços de lavanderia.

Bom por aqui, pra gente é, **é só a hospedagem mesmo em si**, né? A gente não tem um outro serviço extra de hospedagem, né? Porque é mais, é cama café, né, que é o chamado cama café, né? Pernoite com o café da manhã, né? Serviços extras **eventualmente que a gente oferece é, mas é só lavagem de roupa**, entendeu? Mas não tem assim, não tem agregado outro serviço (G.M.B, 2023).

O G.M.C destaca que por se tratar de um condomínio com serviços hoteleiros, onde o perfil de clientes são moradores e hóspedes de curto ou longo prazo, seus principais serviços são: portaria 24 horas, portaria de veículos, serviços de camareira e manutenção.

[...] **é um condomínio com serviços hoteleiros**, hoje ele presta serviços de **portaria 24h, portaria de veículos, tem** portaria de recepção, que é mantida pelos mensageiros, **serviços de camareiras em horário comercial**, nós temos administração que fica aqui todos os dias também e temos os supervisores, e também **prestamos serviços de manutenção básica** em alguns apartamentos (G.M.C, 2023).

Percebe-se, então, que os meios de hospedagem estudados apresentam diferentes estruturas e serviços, baseados em seus respectivos interesses de atuação. O G.M.A, possui um público corporativo e de lazer, e adota como estratégica para alcançar o público local, a realização de eventos. Já o G.M.B, oferece apenas serviços básicos de hospedagem, pois seu público-alvo são pessoas que visam por mais economia. O G.M.C, destaca que possui um público mais executivo e de moradores, por isso seus principais serviços estão relacionados à limpeza, higienização e segurança. Ribeiro (2011) destaca que os meios de hospedagem atuais são variados e visam atender a uma clientela segmentada, mas sua principal função é oferecer acomodações em condições de segurança, higiene e proporcionar satisfação às pessoas que

buscam por estes serviços. As autoras Proença, Teixeira e Mendes (2014) ressaltam que o serviço por apresentar como característica a intangibilidade, precisa ser elaborado e oferecido conforme a necessidade do cliente, seguindo o padrão de qualidade.

A segurança nos meios de hospedagem pode ser administrada pelo próprio empreendimento ou por empresas terceirizadas. De acordo com a G.M. A, a administração da segurança na unidade em que atua, fica a cargo do chefe de segurança que, com a sua equipe, ficam responsáveis por coordenar e garantir a segurança interna e externa do empreendimento. Além disso, esse setor se relaciona com todos os setores do meio de hospedagem e está sempre no centro de todas as atividades que são realizadas.

**Hoje a gente tem um chefe de segurança.** No caso, a nossa unidade, a gente tem um chefe de segurança. **E ele administra tanto questões de rádio, de comunicação, câmeras de segurança, os armários com os pertences de colaboradores.** Essa questão da identificação dos nossos parceiros, dos fornecedores, das entregas, do acesso. A gente quando tem evento, vai entrar aqui desde empresas que instalam geradores, empresas que vêm montar palco, montar estandes. **Então, ele está ali no centro, coordenando as atividades, pegando as informações para ele tentar acompanhar tudo, ele e a equipe dele.** Mas ele também **é mantido também no centro das outras atividades.** [...] Ele interage com todos os setores. Mas ele é a pessoa referência, para quando você quer tratar de algum assunto desse. Então, desde o contrato de aluguel de rádios, EPIS, essas coisas, ele se envolve com todas essas coisas (G.M.A, 2023).

O G.M.B relata que a administração da segurança ocorre através do monitoramento de câmeras e de políticas que estipulam cuidados referentes aos objetos pessoais dos hóspedes, que visam minimizar as circunstâncias que podem gerar riscos e inseguranças aos clientes.

Bom, a gente a questão, que a gente coloca, **impõe algumas regras na questão dos próprios pertences dos clientes,** que eles têm que manter trancados dentro dos armários que a gente oferece, né [...] então a gente tem **os monitoramentos por câmera,** sempre com qualquer problema. Então **a gente tem essas ferramentas de administração da segurança,** né? Em cima, para, para poder minimizar o máximo, né? Os problemas (G.M.B, 2023).

Segundo o G.M.C a segurança é administrada por uma empresa de vigilância armada terceirizada. Apesar disso, o gestor relata que a unidade tem investido e implantado segurança patrimonial e eletrônica, para melhor satisfazer as necessidades dos seus hóspedes.

Então a gente **de 2017 pra cá, a gente vem trocando sistematicamente a empresa de vigilância armada que fica noturna**. Então hoje, atualmente de 2022 pra cá a gente tá com a CS Segurança. [...] hoje a gente **está implantando muita segurança eletrônica, estamos investindo em segurança eletrônica, ainda vamos investir até o final deste ano na implantação de biometria facial** dos moradores e das pessoas que vem por um período curto e a gente está investindo muito nessa parte de segurança patrimonial e também eletrônica (G.M.C, 2023).

Nota-se que a segurança nos meios de hospedagem analisados apresenta formas bem distintas de administração. O Meio de hospedagem A, dispõe de um setor responsável por coordenar e gerir todas as atividades ligadas à segurança, isto é, a segurança é realizada pela própria organização, o que contribui para que a administração da segurança seja condizente com a realidade do empreendimento. Enquanto no meio de hospedagem B, não há um setor ou um responsável direcionado para este serviço, logo, a administração ocorre por meio de monitoramento de câmera de segurança e através de regras de conscientização de cuidado com os bens dos usuários. Apesar de o monitoramento de câmera ser um importante equipamento de apoio na manutenção da segurança, ele não deve ser o único método adotado, pois há riscos e perigos que não podem ser minimizados ou eliminados apenas com este método. Já no Meio de hospedagem C, a segurança fica encarregada por uma empresa terceirizada. Durante a fala do G.M.C, percebe-se que há uma certa rotatividade quanto às empresas encarregadas pela segurança, porém, o gestor não deixa claro o motivo dessa rotatividade. Mas demonstra ser bem criterioso quanto à segurança ofertada no meio de hospedagem. Para Cavassa (2001) a gerência é a principal responsável pelo controle, correção e eliminação de circunstâncias de perigo. Mesmo que a segurança fique a cargo de um departamento ou de uma empresa terceirizada, o gerente deve preocupar-se em preparar e instruir os seus colaboradores para aplicarem e seguirem devidamente as medidas de segurança. Pois a segurança só se concretiza, quando as funções estão especificadas e cada pessoa compreende e assume a sua responsabilidade.

Ao questionar os gestores se eles consideram que a segurança atrelada à prestação de serviços pode favorecer a relação de hospitalidade entre anfitrião e hóspedes, todos indicaram que sim. A G.M.A destaca que através da segurança o hóspede se sente seguro e como consequência deposita maior confiança no empreendimento. A gestora ressalta que apesar de o anfitrião estar numa posição de prestador de serviço, quando se trata de um empreendimento de hospitalidade, automaticamente o anfitrião assume não só a responsabilidade de receber,

mas também de cuidar do hóspede, ou seja, servi-lo. Corroborando com este modo de pensar, o G.M.B destaca que as medidas de segurança proporcionam tranquilidade ao hóspede durante sua estada, o que contribui para que ele fique mais à vontade no empreendimento. Já o G.M.C acrescenta a segurança como requisito primordial na relação entre anfitrião e hóspede. Além disso, o gestor acredita que quando o anfitrião acolhe o hóspede e demonstra maior controle sobre ele, este se sente seguro.

**Sim, com certeza, porque o cliente acaba tendo uma confiança maior, né? Na gente, a gente tem muitos exemplos de hóspedes, moradores, hóspedes com filhos, né? E que ficam aqui por um tempo, enquanto eles estabelecem uma residência fixa na cidade e a gente tem também que foi uma coisa que aumentou na época da pandemia, que eram as pessoas sem possibilidade de viajar, que começaram a fazer um pouco de turismo local, e aí as crianças se sentem em casa, né? E aí eles têm essa tranquilidade de também poder relaxar nesse sentido, porque eles se sentem seguros. Então, quando a gente vai receber alguém, a gente também tem, automaticamente, quando se trata de um empreendimento que trabalha com hospitalidade, a gente automaticamente assume essa responsabilidade de receber, mas também de cuidar ao mesmo tempo que a gente está servindo. A gente está numa posição de prestador de serviço, mas ao mesmo tempo a gente está cuidando da pessoa [...] é fundamental para o cliente, eu acho que ele percebe, também isso (G.M.A, 2023).**

**Sim, acho que sim, porque justamente por todas essas seguranças que a gente coloca todos esses requisitos, né? E essas informações, é que dá uma certa tranquilidade para o hóspede que ele chega e vê que tem toda uma segurança, que tem portão automático, que tem as Chaves, tem monitoramento. Então você sente à vontade por conta disso (G.M.B, 2023).**

**Sim, a segurança é primordial hoje, como uma limpeza feita no dia a dia no apartamento, como uma boa internet, um banho quente... A segurança é primordial no dia a dia. Por isso que hoje as empresas, os hotéis, têm investido muito na área de segurança [...] ao acolher a pessoa, a pessoa sente, o hóspede ou morador ou hóspede que vem por pouco tempo, quando você tem o controle maior sobre ele, ele sente que tem segurança. (G.M.C, 2023).**

Nesse sentido, percebe-se que todos os gestores acreditam que a segurança aliada à prestação de serviço pode contribuir para a relação de hospitalidade entre anfitrião e hóspedes. A base para tal afirmação da percepção que os gestores demonstraram ao compreenderem o seu papel enquanto anfitrião, é de ser o responsável por acolher, servir e garantir ao hóspede conforto e um ambiente seguro e tranquilo durante sua estadia. Referidas ações hospitaleiras tem o intuito de criar uma relação de proximidade entre estes dois protagonistas: o hóspede precisa ter suas necessidades atendidas, para atribuir valor ao empreendimento, o que proporciona satisfação e desejo de retornar. Para Nailon (1982 *apud* Alves, 2020) a hospitalidade sempre esteve centralizada em segurança, no conforto físico e psíquico que o anfitrião oferece ao hóspede, pois todo estrangeiro ao hospedar-se em um lugar, almeja encontrar um ambiente seguro, com ausência de riscos onde possa se abrigar.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relação de hospitalidade e segurança aliada à prestação de serviços em meios de hospedagem é um tema complexo a ser estudado, pois é um fenômeno que muitas vezes é deixado em segundo plano. No entanto, a sua ausência impacta diretamente a imagem e o bom funcionamento do empreendimento.

Este estudo propôs compreender de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para a relação de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes. Para tal, foram entrevistados três gestores de meios de hospedagem da cidade de São Luís, Maranhão. Onde foi possível constatar que as ações voltadas para a segurança se traduzem em atitudes hospitaleiras, o que contribui para uma aproximação e fortalecimento do vínculo entre anfitrião e hóspede. Uma vez que todo hóspede ao se hospedar em um lugar, almeja encontrar um ambiente em que se sinta seguro, protegido e acolhido.

Os objetivos do estudo foram alcançados, visto que foi possível analisar a compreensão dos gestores em relação à segurança e hospitalidade na prestação de serviços; identificar de que forma a segurança pode se fazer presente no âmbito das relações de hospitalidade, levando em consideração os tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter nos meios de hospedagem, bem como analisar a segurança na prestação de serviços como possível aliada para os vínculos de anfitriões e hóspedes.

Nesse sentido, observou-se que os gestores compreendem e reconhecem a segurança e hospitalidade como um fator importante na prestação de serviço, visto que há a preocupação e o cuidado em oferecer um ambiente acolhedor, seguro e tranquilo, de modo que os hóspedes tenham suas necessidades atendidas. No entanto o conhecimento apresentado por dois dos gestores entrevistados parte de uma abordagem empírica, que não engloba o conceito de segurança em sua totalidade. Somente um dos gestores apresenta uma reflexão mais completa sobre a atuação da segurança no meio de hospedagem.

Quanto à hospitalidade, os gestores a compreendem como o ato de acolher, servir e cuidar do hóspede, de modo que ele tenha suas necessidades atendidas mesmo, estando fora do seu lugar de moradia. Apesar da hospitalidade ser comercializada como um negócio, onde há uma troca monetária pela prestação de serviços, os gestores evidenciaram através de seus conceitos a essência da hospitalidade, que consiste no cuidar do outro.

Por meio das análises desenvolvidas nesta pesquisa, foi possível identificar a forma como a segurança se faz presente nos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Constatou-se que a segurança no recepcionar se faz presente no acolher ao hóspede no

primeiro contato, através da identificação do hóspede e do controle das pessoas que entram e saem do empreendimento; no hospedar, a segurança se manifesta por meio da adoção de sistemas de segurança, como fechaduras eletrônicas, monitoramento de câmeras nas principais áreas e armários ou cofres individuais, para que os hóspedes possam guardar seus pertences valiosos; no alimentar, através de compartilhamento de alimentos e bebidas, atentando-se para as normas de segurança alimentar; no entreter, através de equipe qualificada para lidar com situações de socorro. No entanto, nota-se que dois dos gestores entrevistados apresentaram dificuldades em relacionar a segurança no âmbito dos termos alimentar e entreter, pois ainda existe um olhar da segurança voltado mais para a segurança física, na perspectiva de segurança interna e externa.

Foi possível constatar que a segurança atrelada à prestação de serviços favorece a relação de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes, em razão de a segurança ser coadjuvante na manutenção do vínculo entre estes dois protagonistas, pois segundo os gestores, impacta diretamente na percepção do hóspede em relação ao meio de hospedagem, a qualidade dos serviços prestados e a hospitalidade que envolve estes serviços. Assim, a relação de segurança e hospitalidade intensifica a confiança entre anfitrião e hóspede, o que faz com que o hóspede atribua valor ao empreendimento, a fim de criar um elo entre aquele que recebe e o que é recebido.

Conclui-se, então, que este estudo poderá contribuir para novos estudos e reflexões sobre a relação de hospitalidade e segurança nos serviços prestados em meios de hospedagem e para que se amplie a compreensão e o conhecimento acerca da abrangência da segurança.

Essa pesquisa apresenta algumas limitações, pois foram analisados somente três tipos de meios de hospedagem e o foco da pesquisa se deu em torno dos gestores, seria interessante analisar como se dar de fato esta relação de segurança e hospitalidade sob a perspectiva do próprio hóspede, que é o principal receptor do serviço.

Diante dessas considerações, recomenda-se para trabalhos futuros um maior aprofundamento sobre a relação de segurança e hospitalidade entre anfitriões e hóspedes em meios de hospedagem. Sugere-se ainda que as futuras pesquisas possam analisar sob a perspectiva não apenas dos gestores, mas dos hóspedes das unidades também e que se amplie o número de meios de hospedagem a serem estudados, gerando assim, a oportunidade de compreender a percepção de outros gestores dos mais variados tipos de meios de hospedagem.

## REFERÊNCIAS

- ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo, Brasil: Aleph, 2007. Disponível em: [https://www.academia.edu/179379/Meios\\_de\\_Hospedagem](https://www.academia.edu/179379/Meios_de_Hospedagem). Acesso em: 1 abr. de 2023.
- ALVES, Carlos Alberto et al. Hospitalidade, experiências e emoções. **Turismo: Visão e Ação**, v. 21, p. 373-398, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/k4h4cR6ggSthCWp4f7r9Qpc/?lang=pt&format=html>. Acesso em 14 nov. de 2023.
- ALMEIDA, Georgia Maria Mangueira de; FREITAS, André Luís Policani. **Meios de hospedagem: a qualidade na visão do cliente**. Caxias do Sul: Appris, 2012. 211 f. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Andre-Luis-Freitas/publication/263240096\\_Meios\\_De\\_Hospedagem\\_-\\_A\\_Qualidade\\_Na\\_Visao\\_Do\\_Cliente/links/5ea1b693299bf1438943bf2a/Meios-De-Hospedagem-A-Qualidade-Na-Visao-Do-Cliente.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andre-Luis-Freitas/publication/263240096_Meios_De_Hospedagem_-_A_Qualidade_Na_Visao_Do_Cliente/links/5ea1b693299bf1438943bf2a/Meios-De-Hospedagem-A-Qualidade-Na-Visao-Do-Cliente.pdf). Acesso em: 24 set. de 2023.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: planejamento e projeto**. 2. ed. São Paulo: Senac, 2002.
- ANDRADE, Jalsiane. **Hospitalidade e competitividade na prestação de serviços: estudo de casos múltiplos em condomínios residenciais de São Luís/MA**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Hotelaria) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2022. Disponível em: <https://monografias.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/6694/1/JAILSANEMOURADEANDRADE.pdf>. Acesso em: 10 set. 2023.
- ANJOS, Rita de Cássia Santos dos. **Qualidade dos serviços e turismo: um estudo de caso sobre a percepção dos hóspedes em um hotel de grande porte em Natal/RN, Brasil**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2015. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/37694/2/RitaCSA\\_Monografia.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/37694/2/RitaCSA_Monografia.pdf). Acesso em: 8 de set. 2023.
- ARAÚJO, Mirela Carine Santos. **Gestão de meios de hospedagem: qualidade, hospitalidade e sustentabilidade**. Aracaju: IFS, 2020. E-book. Disponível em: [https://www.ifs.edu.br/images/EDIFS/ebooks/2021/GEST%C3%83O\\_DE\\_MEIOS\\_DE\\_HOSPEDAGEM-Qualidade\\_Hospitalidade\\_e\\_Sustentabilidade\\_-\\_Mirela\\_Carine.pdf](https://www.ifs.edu.br/images/EDIFS/ebooks/2021/GEST%C3%83O_DE_MEIOS_DE_HOSPEDAGEM-Qualidade_Hospitalidade_e_Sustentabilidade_-_Mirela_Carine.pdf). Acesso em: 10 nov. de 2023.
- ARAUJO, Vanessa Moreira Guedes de. Qualidade dos serviços na hotelaria: um estudo na rede de hotéis Alfa. **Caderno de Estudos e Pesquisas do Turismo**, v. 2, p. 131-154, 2013. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/b419d9d41edd319a737c7d3954a64072.pdf>. Acesso em: 27 set. de 2023.
- BANHA, Miguel Leite Clara Cordeiro. **Normas de Segurança na Hotelaria como fator diferenciador: o caso prático do Azor Hotel**. 2017. Dissertação (Mestrado em Gestão do Turismo e Hotelaria) - Universidade Europeia Laureate International Universities, Lisboa,

2017. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/18303>. Acesso em: 5 abr. de 2023.

BARBOSA, Gustavo Egypto. **A cultura da hospitalidade como fundamento do bom relacionamento na hotelaria**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Católica de São Paulo, São Paulo. 2007. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/1251>. Acesso em: 5 ago. de 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Trad. Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BORGES, Gerson Antônio de Souza. **A especialização em segurança empresarial para executivos no Rio de Janeiro**. Dissertação (Mestrado em Administração). EBAPE – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas / Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/8b0b1d5a-3fe2-4624-be8a-5dc95405d5b1/full>. Acesso em: 10 abr. de 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre proteção do consumidor, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Seção 1 - Suplemento - 12/9/1990, Página 1 (Publicação Original). Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8078-11-setembro-1990-365086-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 5 jul. 2023.

BROTHERTON, Bob. Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 11, n. 4, p. 165-173, 1999. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09596119910263568/full/html?fullSc=1&fullSc=1&mbSc=1>. Acesso em: 2 jul.2023.

BEZERRA, Sandra Regina Zúniga deSouza. Apontamentos sobre hospitalidade, turismo e modernidade. **Revista Cesumar – Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, v. 12, n. 2, p. 335-345, 2007. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/view/567>. Acesso em: 1 out.2023.

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

CANDEIA, Débora Lorenzoni. **Classificação dos meios de hospedagem**. 2004. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão da Hospitalidade) - Universidade de Brasília, DF, 2003. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/309/3/2004\\_DeboraLorenzoniCandeia.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/309/3/2004_DeboraLorenzoniCandeia.pdf). Acesso em: 2 jul.2023.

CÂNDIDO, Índio, VIEIRA, Elenara Vieira de. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EducS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira. Coleção Hotelaria**. Caxias do sul: EducS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Governança em hotelaria**. 4. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**. Saraiva Educação SA: [s. n.], 2017.

CAVALCANTE, Islaine Cristiane Oliveira Gonçalves da. **Hospitalidade em meios de hospedagem: análise de pesquisas nas áreas de administração e turismo**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/35310?locale=en>. Acesso em: 5 set. de 2023.

CAVASSA, César Ramírez. **Hotéis: gerenciamento, segurança e manutenção**. São Paulo: Rocca, 2001.

CHON, Kye-Sung Kaye; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. Editora Senac Rio, 2015. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=anD1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT181&dq=CHON,+Kye-Sung+Kaye%3B+SPARROWE,+Raymond+T.+Hospitalidade:+conceitos+e+aplica%C3%A>. Acesso em: 7 set. 2023.

CONSTANTINO, Iolene Sousa. **Hospitalidade na hotelaria: estudo em uma pousada a partir das avaliações online no Tripadvisor**. 2018. 51 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Turismo) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2018. 52 p.

CORDEIRO, Carmen Solange Silva. **A Hospitalidade no Mercado Central de São Luís: percepções de moradores e dos comerciantes**. 2018. 62 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Hotelaria) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2018. Disponível em: <https://monografias.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/2088/1/Carmen%20Solange%20Silva%20Cordeiro.pdf>. Acesso em: 1 out. de 2023.

CRUZ, Maria Augusta Araújo et al. Os meios de hospedagem de pequeno porte de Águas de São Pedro (SP) e sua importância para o turismo local. **Turismo: Visão e Ação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 273-282, 2006.

DENZIN, N. K e LINCOLN, Y. S (org.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. Disponível em: <https://bds.unb.br/handle/123456789/863>. Acesso em: 5 nov. de 2023.

FARIA, Ana Rita Rodrigues de et al. A Importância da diferencial conceitual entre os diversos tipos de segurança para a gestão de empreendimentos hoteleiros. In: Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – SeminTUR, 5., 2008. Caxias do Sul. **Anais [...]**. Caxias do Sul: UCS, 2008. Disponível em: [https://www.ucs.br/ucs/tplVSemintur%20eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_5/trabalhos/arquivos/gt01-02.pdf](https://www.ucs.br/ucs/tplVSemintur%20eventos/seminarios_semintur/semin_tur_5/trabalhos/arquivos/gt01-02.pdf). Acesso em: 30 nov. de 2022.

FARIA, Luciana Raquel de Maman. **A importância do departamento de recursos humanos na Hotelaria: estudo de caso Pestana São Luis Resort Hotel**. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Hotelaria) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2008.

FERREIRA, Ana Flávia; AGNOL, Natalia DALL. Hospitalidade inserida na qualidade dos serviços da hotelaria hoteleira. **Revista de Turismo Contemporânea**, v. 6, p. 41, 2018. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/12/144.pdf>. Acesso em: 10 out. de 2023.

FERREIRA, André; DEMUTTI, Carolina Medeiros; GIMENEZ, Paulo Eduardo Oliveira. A teoria das necessidades de Maslow: a influência do nível educacional sobre a sua percepção no ambiente de trabalho. In: Seminários de Administração, 13., 2010, [S.l.]. **Anais [...]**, [S.l.]: [s. n.], p. 1-17, 2010. Disponível em: <https://sistema.semead.com.br/13semead/resultado/trabalhosPDF/703.pdf>. Acesso em: 7 jul. de 2023.

FERRO, Paulo Renner Rocha. **Análise do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de hospedagem: o Parque Hoteleiro de São Luís**. 2005. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2005. Disponível em: <file:///D:/Downloads/FERRO,%20Paulo%20Renner%20Rocha.%20An%C3%A1lise%20do%20de%20S%C3%A3o%20Lu%C3%ADs.%20UFMA,%202005..pdf>. Acesso em: 7 jul. de 2023.

FLORES, Paulo Silas Ozores. **Treinamento em Qualidade: Fator de Sucesso para Desenvolvimento de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Roca, 2002.

GARCIA, Ezzi Mara Loubak da Silva et al. Projeto aplicado ao turismo, hospitalidade e lazer: segurança alimentar em restaurantes hoteleiros. In: Feira de Iniciação Científica e Extensão. 2022. **Anais [...]** Campus Camboriú, IFC, p. 1-5, 2022. Disponível em: <https://publicacoes.ifc.edu.br/index.php/fice/article/view/3902/3240>. Acesso em: 01 nov. de 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Maria Helena. **Introdução ao turismo e hotelaria**. São Paulo: SENAC, 1998.

GRÜNEWALD, L. **La seguridad en la actividad turística. Secretaria De Turismo De La Nación, Universidad Del Salvador y Cámara De Empresarios Hoteleros De Villa Gesell**. 10 p., 1998.

JUNIOR, Francisco Carlos Bocato; MENDES, Lais Estevam Ferreira. Gestão de qualidade na prestação de serviços hoteleiros: um estudo de caso no Deville Maringá. In: ENPPEX. 7., 2011. Paraná. In: Seminário dos Cursos de Ciências Sociais aplicados do Felcicam, 2., 2011. [S.l.]. **Anais [...]**, [S.l.]: [s. n.], 2011. Disponível em: [http://www.fecilcam.br/anais/vii\\_enppex/PDF/turismo/11-turismo.pdf](http://www.fecilcam.br/anais/vii_enppex/PDF/turismo/11-turismo.pdf). Acesso em: 1 set. de 2023.

KIWARA, Luciano Kato. **Marketing de serviços no setor hoteleiro**. 2004. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialista em Marketing Empresarial) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2004. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/bitstream/handle/1884/56173/Luciane%20Kato%20Kiwarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 11 out. de 2023.

LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.

LOPES, Anderson Soares; WADA, Elizabeth Kyoko. Serviços de hospitalidade e stakeholders nos hotéis na cidade de João Pessoa. **CULTUR-Revista de Cultura e Turismo**, v. 11, n. 3, p. 130-148, 2017. Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1275/1483>. Acesso em: 21 set. de 2023.

LOPES, Roberta Barreto Gomes. **Administração nos Meios de Hospedagem**. Montes Claros: Instituto Federal Norte de Minas Gerais, 2015. Disponível em: <http://ead.ifnmg.edu.br/uploads/documentos/7bAfOZP0xy.pdf>. Acesso em: 11 abr. de 2023.

MAIA, Juciane Priscila PL; GUARDIA, Mabel Simone de AB. Hotelaria competitiva: um estudo da hospitalidade oferecida a turistas estrangeiros em Natal/RN. In: Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, 7., v. 20, 2010, São Paulo. **Anais [...]**, São Paulo: UAM, 2010. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/7/88.pdf>. Acesso em: 12 out. de 2023.

MARANGONI, Suzana. **Marketing de serviços**. Rio de Janeiro: SESES, 2015. Disponível em: <https://tigubarcels.files.wordpress.com/2019/03/marketing-de-servicos-ld356-1.pdf>. Acesso em: 12 out. de 2023.

MARTINELLI, José Celso. **Turismo: Como aprender, Como ensinar**. ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (Org.). São Paulo: SENAC, 2001.

MASKE, Daniele Cristine. **Meios de hospedagem e hospitalidade**. Indaial: Uniasselvi, 2012. Disponível em: <https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=9812>. Acesso em: 20 abr. de 2023.

MEDEIROS, Larissa Milenne dos Santos Dantas. **Excelência em serviços com base na escala servqual: o caso da Marmoraria Du Rei–Caicó-RN**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2018. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/43523/2/ExcelenciaServicosEscala\\_Medeiros\\_2018.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/43523/2/ExcelenciaServicosEscala_Medeiros_2018.pdf). Acesso em: 14 out. de 2023.

MEIRELLES, Dimária Silva. O conceito de serviço. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 26, p. 119-136, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rep/a/VMnhc7zXJ8QHKGbKGhZrNwr/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 15 out. de 2023.

MENEZES, Paula Dutra Leão de; SILVA, Jéssica Cristina da. Análise do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem do Brasil. [TESTE] **Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 3, n. 1, p. 57-70, 2013. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/751/651>. Acesso em: 07 jul. de 2023.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cartilha de orientação básica - Sistema de Classificação de Meio de hospedagem**. Brasília, 2010. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/anavelasque/cartilha-sbclass>. Acesso em: 10 abr. de 2023.

MURILLO, Jean Fray Ortiz.; PIO, Karoline Petillo Neves.; SOUZA, Saulo Correia de. **O papel da recepção hoteleira na fidelização de clientes através do atendimento**. 2013. Disponível em: [https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/o\\_papel\\_da\\_recepcao.pdf](https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/o_papel_da_recepcao.pdf). Acesso em: 15 out. de 2023.

NUNES, Ginete Cavalcante; NASCIMENTO, Maria Cristina Delmondes; DE ALENCAR, Maria Aparecida Carvalho. Pesquisa científica: conceitos básicos. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 10, n. 29, p. 144-151, 2016. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/390/527>. Acesso em: 1 nov. de 2023.

OLIVEIRA, Maysa Guilhermina de; DE SOUZA, Paulo Augusto Ramalho. Turismo e meios de hospedagem: uma revisão sistemática de teses e dissertações de 2000 a 2016 no Brasil. **TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible**, v. 11, n. 24, p. 19, 2018. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7845426>. Acesso em: 07 jul. de 2023.

OLIVEIRA, Silvaney de; GUIMARÃES Orliney Maciel; FERREIRA, Jacques de Lima. As entrevistas semiestruturadas na pesquisa qualitativa em educação. **Revista Linhas**, v. 24, n. 55, p. 210-236. 2023. Disponível em: <https://www.revistas.udesc.br/index.php/linhas/article/view/21779>. Acesso em: 06 nov. de 2023.

PALMA, Caroline dos Santos. **Prestação de serviços hoteleiros: qualidade e fidelização do cliente**. 2020. Disponível em: [https://arandu.iffarroupilha.edu.br/bitstream/itemid/365/1/Caroline%20dos%20Santos%20Palma\\_Presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20hoteleiros%20qualidade%20e%20fideliza%C3%A7%C3%A3o%20do%20cliente.pdf](https://arandu.iffarroupilha.edu.br/bitstream/itemid/365/1/Caroline%20dos%20Santos%20Palma_Presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20hoteleiros%20qualidade%20e%20fideliza%C3%A7%C3%A3o%20do%20cliente.pdf). Acesso em: 10 out. de 2023.

PERINOTTO, André Riani Costa et al. Histórico e análise da hotelaria de luxo no Brasil. **RITUR-revista Iberoamericana de Turismo**, v. 9, n. 1, p. 219-247, 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/7107/5845>. Acesso em: 11 set. de 2023.

PLENTZ, Renata Soares. O papel da hospitalidade na busca de um outro turismo. In: SEMINTUR, 3., 2005. [S.l]. **Anais [...]**, [S.l]. 2005. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/gt8-o-papel.pdf>. Acesso em: 11 out. de 2023.

POLANCZYK, Nadine. **Gestão de qualidade na prestação de serviços hoteleiros em um hotel na cidade de Santo Ângelo/RS**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal da Fronteira do Sul, Cerro Largo, 2021. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/bitstream/prefix/4732/1/POLANCZYK.pdf>. Acesso em: 30 out. de 2023.

PROENÇA, Ana Rosa Guimarães Bastos; TEIXEIRA, Maria Adriana Sena Bezerra; MENDES, Rayane Castro. Uma análise dos serviços de segurança nos hotéis do centro de Manaus. In: Encontro Semintur Jr, 6., 2014. Caxias do Sul. **Anais [...]**, Caxias do Sul: UCS,

2014. Disponível em: [https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/uma\\_analise\\_dos\\_servicos.pdf](https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/uma_analise_dos_servicos.pdf). Acesso em: 11 mai. De 2023.

QUADROS, Alexandre Henrique de. A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. **Revista Hospitalidade**, p. 43-57, 2011. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/346/446>. Acesso em: 10 set. de 2023.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem**. 2011. Disponível em: [https://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_hosp\\_lazer/061112\\_meios\\_hosp.pdf](https://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf). Acesso em: 15 abr. de 2023.

ROCHA, Angela da; MELLO, R. **Como exportar serviços: características e desafios**. Sebrae: Rio de Janeiro, [21--]. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS\\_CHRONUS/bds/bds.nsf/2D154BF8654781578325784500091797/\\$File/NT000453DE.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/2D154BF8654781578325784500091797/$File/NT000453DE.pdf). Acesso em: 26 out. de 2023.

ROCHA, Virginia. Da teoria à análise: Uma introdução ao uso de entrevistas individuais semiestruturadas na ciência política. **Revista Política Hoje**, v. 30, n. 1, p. 197-251, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/politica hoje/article/view/247229/41689>. Acesso em: 06 nov. de 2023.

SANTOS, Julianne Yasmin Farias dos. **A hospitalidade em meios de hospedagem pet friendly: uma análise em hotéis da Zona Sul do Rio de Janeiro**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) - Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/5169>. Acesso em: 06 set. 2023.

SANTOS, R. A.; BARBOSA, T. P.; OLIVEIRA, R. P. A excelência em hotelaria: princípios e normativas que devem fazer parte do “espírito” gerencial e operacional. **Revista Científica Eletrônica de Turismo**, ano 8, n.15, p. 1-11, 2011. Disponível em: [https://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/brXX8YtWMZtUjxa\\_2013-5-23-16-56-24.pdf](https://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/brXX8YtWMZtUjxa_2013-5-23-16-56-24.pdf). Acesso em: 14 out. de 2023.

SILVA, Andreza Castro. **A concorrência entre a hotelaria independente e as grandes redes hoteleiras em São Luís-Ma**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Hotelaria) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017. Disponível em: <https://rosario.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/1930/1/Andreza%20Castro%20Silva.pdf>. Acesso em: 5 ago. de 2023.

SILVA, Cícera Carla Bezerra da. **As relações entre hospitalidade, diretrizes organizacionais e atendimento ao hóspede na hotelaria: um estudo com modelagem de equações estruturais**. 2016. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anhembí Morumbi, São Paulo, 2016. Disponível em: <https://portal.anhembimorumbi.br/wp-content/uploads/2022/06/AS-RELACOES-ENTRE-HOSPITALIDADE-DIRETRIZES-ORGANIZACIONAIS-E-ATENDIMENTO-AO-HOSPEDE-NA-HOTELARIA-UM-ESTUDO-COM-MODELAGEM-DE-EQUACOES-ESTRUTURAIS.pdf>. Acesso em: 14 out. 2023.

SILVA, Márcia Danielly Cavalcanti; ALVES, Kerley dos Santos. Hospitalidade e os processos de gestão de pessoas e serviços em meios de hospedagem: Estudo de caso de um

Hotel de Ouro Preto-MG. In: Seminário de pesquisa em Turismo do MERCOSUL, 7, 2012. Caxias do Sul. **Anais [...]**, Caxias do Sul: UCS, 2012. Disponível em: [https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/hospitalidade\\_e\\_os\\_processos.pdf](https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/hospitalidade_e_os_processos.pdf). Acesso em: 14 set. de 2023.

SILVA, Michaela Brito da. **Panorama da segurança hoteleira para clientes VIP no Rio de Janeiro**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Hotelaria) – Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Fluminense, Niterói, 2021. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/21740>. Acesso em: 14 set. de 2023.

SIMÕES, Pedro. Segurança e gestão do risco em turismo. Estratégias de “Safety “nd Security” na Indústria do Turismo: visão Conceptual de Contra-Medida. **Dialnet**. 2011 Disponível em: [https://acmpublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/11/Almagro.2011.art\\_.7.Simoes.97\\_103.pdf](https://acmpublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/11/Almagro.2011.art_.7.Simoes.97_103.pdf). Acesso em: 15 set. de 2023.

SIQUEIRA, Gabryelle Pereira de Oliveira. **Meios de hospedagem convencionais e alternativos: uma releitura conceitual aplicada em Brasília**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2018. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/21051/1/2018\\_GabryellePereiraDeOliveiraSiqueira\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/21051/1/2018_GabryellePereiraDeOliveiraSiqueira_tcc.pdf). Acesso em: 17 jul. de 2023.

SOARES, Plácido L. **Organização, planejamento e gestão de segurança em estabelecimentos hoteleiros**, 2020. E-book

SOUZA, Mara Rachel Silva de Sousa. **A relação intrínseca entre meio de hospedagem, lazer e sustentabilidade, um estudo de caso da Pousada Pedra Grande em Morros-MA**. São Luís. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2008.

SOUZA, Natália Aparecida Pereira. **Qualidade no atendimento dos serviços de hotelaria em Ribeirão Preto: diferenças entre turistas de negócios e lazer**. 2010. Dissertação (Mestrado em Administração de organizações) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2010. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-14012011-100732/publico/NataliaAPSouza.pdf>. Acesso em: 04 out. de 2023.

STRASSBURGER, Nândri Cândida; HOLLEBEN, Denise. A Qualidade na Prestação de Serviços na Organização Hoteleira. Caxias do Sul. In: Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. 5., 2008, Caxias do Sul. **Anais [...]**, Caxias do Sul: Universidade Paranaense, 2008. Disponível em: [https://www.ucs.br/ucs/tplVseminTur%20/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_5/trabalhos/arquivos/gt08-07.pdf](https://www.ucs.br/ucs/tplVseminTur%20/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_5/trabalhos/arquivos/gt08-07.pdf). Acesso em: 11 out. de 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

WADA, E. K. Domínios de hospitalidade de Lashley e possíveis aplicações na hotelaria. In: Seminário da associação brasileira de pesquisa e pós-graduação em turismo, 4., 2007, São Paulo. **Anais** [...]., São Paulo: ANPTUR, 2007. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/4/66.pdf>. Acesso em: 10 out.2023.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – CATEGORIZAÇÃO

| CATEGORIA                     | SUBCATEGORIAS                                                                             | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificação do entrevistado | Cargo e Formação                                                                          | Cargo que desempenha atualmente e formação do entrevistado                                                                                                        |
|                               | Experiência                                                                               | Tempo que trabalha na empresa                                                                                                                                     |
| Meio de hospedagem            | Número de UHs                                                                             | Quantitativo de unidades habitacionais                                                                                                                            |
|                               | Perfil dos hóspedes do empreendimento hoteleiro                                           | Identificar o perfil dos hóspedes que buscam hospedagem no empreendimento                                                                                         |
|                               | Número de colaboradores                                                                   | Quantitativo de colaboradores que fazem parte do empreendimento                                                                                                   |
|                               | Estrutura organizacional                                                                  | Levantar a estrutura organizacional                                                                                                                               |
|                               | Principais tipos de treinamentos/capacitações voltadas para a segurança no empreendimento | Verificar de que forma a segurança pode favorecer a prestação dos serviços                                                                                        |
| Serviços                      | Serviços prestados                                                                        | Identificar os principais serviços oferecidos pelo meio de hospedagem                                                                                             |
|                               | Serviço e Segurança                                                                       | Verificar de que forma a segurança pode favorecer a prestação dos serviços                                                                                        |
| Hospitalidade                 | Conceito de hospitalidade                                                                 | Apresentar o conceito de hospitalidade segundo Gotman                                                                                                             |
|                               | Meio de hospedagem, serviços e hospitalidade                                              | Compreender o entendimento dos gestores sobre a hospitalidade no âmbito dos serviços prestados pelo meio de hospedagem                                            |
| Segurança                     | Administração da Segurança                                                                | Verificar de que forma a segurança é <b>compreendida e administrada</b> pelas gestões dos meios de hospedagem.                                                    |
|                               | Segurança e Hospitalidade                                                                 | Identificar a segurança voltada aos hóspedes de empreendimentos hoteleiros, considerando os tempos da hospitalidade (recepcionar, hospedar, alimentar e entreter) |
|                               | Hospitalidade, Serviços e Segurança                                                       | Analisar se a segurança atrelada aos serviços oferecidos pelos meios de hospedagem pode favorecer relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes           |

## **APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS GESTORES DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO LUÍS/MA**

As entrevistas foram realizadas com os gestores responsáveis pelos meios de hospedagem selecionados para o estudo da cidade de São Luís, apresenta os seguintes itens:

1. Identificação do entrevistado: cargo, formação, tempo de trabalho.
2. Informações do meio de hospedagem: número de uhs, perfil dos hóspedes, número de colaboradores, estrutura organizacional.
3. Verificar se há treinamentos, qualificações/capacitações voltadas para a segurança do empreendimento e quais os tipos de treinamentos ou qualificações oferecidas nesse sentido.
4. Identificar quais são os principais serviços oferecidos pelo empreendimento.
5. Constatar de que forma a segurança pode favorecer a prestação de serviço.
6. Apresentar o conceito de hospitalidade de acordo com Gotman.
7. Perceber como a hospitalidade é entendida pelos gestores.
8. Verificar como a hospitalidade é percebida na prestação de serviço pelos gestores.
9. Analisar de que forma a segurança é compreendida e como ela é administrada nos meios de hospedagem.
10. Constatar como a segurança é percebida pelos gestores na perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter.
11. Questionar se o entrevistado considera a segurança atrelada aos serviços oferecidos pelo meio de hospedagem como uma possível aliada na relação de hospitalidade entre anfitrião e hóspede.

## APENDICE C – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_, aceito participar da pesquisa intitulada “HOSPITALIDADE E SEGURANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO LUÍS/MA: Reflexão a partir de um estudo de casos múltiplos”, desenvolvida pela acadêmica Renata Moura Pinto, sob orientação do Prof. Me. Ruan Tavares, para obtenção do grau de bacharel em hotelaria, na Universidade Federal do Maranhão.

O objetivo geral deste estudo é compreender de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes. Sendo assim, a entrevista durará em média 40 minutos e será pautada por assuntos referente as relações de hospitalidade, segurança e serviços em meios de hospedagem.

Solicita-se autorização para grava o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento de acordo com sua determinação. Para darmos andamento ao projeto, solicito a sua autorização nos tópicos a seguir:

( ) Autorizo a gravação da entrevista e que os materiais obtidos possam ser utilizados em seminários, palestras e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e empresa sejam informados no trabalho.**

( ) Autorizo a gravação da entrevista e que os materiais obtidos possam ser utilizados em seminários, palestras e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e empresa não sejam informados no trabalho.**

São Luís, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

---

Nome completo do entrevistado

## APENDICE D – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, [assinatura], aceito participar da pesquisa intitulada "HOSPITALIDADE E SEGURANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO LUÍS/MA: Reflexão a partir de um estudo de casos múltiplos", desenvolvida pela acadêmica Renata Moura Pinto, sob orientação do Prof. Me. Ruan Tavares, para obtenção do grau de bacharel em hotelaria, na Universidade Federal do Maranhão.

O objetivo geral deste estudo é compreender de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes. Sendo assim, a entrevista durará em média 40 minutos e será pautada por assuntos referente as relações de hospitalidade, segurança e serviços em meios de hospedagem.

Solicita-se autorização para grava o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento de acordo com sua determinação. Para darmos andamento ao projeto, solicito a sua autorização nos tópicos a seguir:

☒ Autorizo a gravação da entrevista e que os materiais obtidos possam ser utilizados em seminários, palestras e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e empresa sejam informados no trabalho.**

☐ Autorizo a gravação da entrevista e que os materiais obtidos possam ser utilizados em seminários, palestras e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e empresa não sejam informados no trabalho.**

São Luís, 09 de Novembro de 2023.

[assinatura]  
Nome completo do entrevistado



# TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, [REDACTED], aceito participar da pesquisa intitulada "HOSPITALIDADE E SEGURANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO LUÍS/MA: Reflexão a partir de um estudo de casos múltiplos", desenvolvida pela acadêmica Renata Moura Pinto, sob orientação do Prof. Mc. Ruan Tavares, para obtenção do grau de bacharel em hotelaria, na Universidade Federal do Maranhão.

O objetivo geral deste estudo é compreender de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes. Sendo assim, a entrevista durará em média 40 minutos e será pautada por assuntos referente as relações de hospitalidade, segurança e serviços em meios de hospedagem.

Solicita-se autorização para grava o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento de acordo com sua determinação. Para darmos andamento ao projeto, solicito a sua autorização nos tópicos a seguir:

☐ Autorizo a gravação da entrevista e que os materiais obtidos possam ser utilizados em seminários, palestras e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e empresa sejam informados no trabalho.**

☒ Autorizo a gravação da entrevista e que os materiais obtidos possam ser utilizados em seminários, palestras e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e empresa não sejam informados no trabalho.**

São Luís, 08 de novembro de 2023.

[REDACTED]  
Nome completo do entrevistado



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_, aceito participar da pesquisa intitulada "HOSPITALIDADE E SEGURANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE SÃO LUÍS/MA: Reflexão a partir de um estudo de casos múltiplos", desenvolvida pela acadêmica Renata Moura Pinto, sob orientação do Prof. Me. Ruan Tavarcs, para obtenção do grau de bacharel em hotelaria, na Universidade Federal do Maranhão.

O objetivo geral deste estudo é compreender de que forma a segurança em meios de hospedagem pode contribuir para as relações de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes. Sendo assim, a entrevista durará em média 40 minutos e será pautada por assuntos referente as relações de hospitalidade, segurança e serviços em meios de hospedagem.

Solicita-se autorização para grava o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento de acordo com sua determinação. Para darmos andamento ao projeto, solicito a sua autorização nos tópicos a seguir:

( ) Autorizo a gravação da entrevista e que os materiais obtidos possam ser utilizados em seminários, palestras e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e empresa sejam informados no trabalho.**

(x) Autorizo a gravação da entrevista e que os materiais obtidos possam ser utilizados em seminários, palestras e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e empresa não sejam informados no trabalho.**

São Luis, 16 de novembro de 2023.

\_\_\_\_\_  
 Nome completo do entrevistado

## APÊNDICE E– TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA MEIO DE HOSPEDAGEM A

**Pesquisadora:** Boa tarde, me chamo Renata Moura, sou estudante de hotelaria! Primeiramente, eu gostaria de agradecer a todos vocês por terem disponibilizado o seu tempo, para ter uma conversa conosco e por estarem contribuindo para essa pesquisa. A entrevista ocorrerá em 5 momentos, no primeiro momento, serão tratados aspectos relacionados a você, a seguir desejo saber sobre meios de hospedagem, serviços, segurança e hospitalidade. Para iniciarmos, gostaria que você contasse um pouco sobre você, seu nome, sua formação, o cargo que você ocupa atualmente e há quanto tempo você trabalha no hotel.

**Gestor A:** Meu nome é [REDACTED] Eu estou no momento na função de gerente de hospedagem n[REDACTED] São Luís. Desde 2017 que eu trabalho aqui. E atualmente a gente está, na verdade, eu estou supervisionando o setor de recepção e de reservas porque a parte toda de governança a gente tem uma funcionária muito antiga, então ela está com essa parte de governanta, né? Ela está como governanta, então ela está responsável pela parte toda de governança. Então, apesar da minha função ser gerente de hospedagem, ela tem autonomia na governança, a gente só se comunica muito.

**Pesquisador:** Perfeito. O hotel possui quantas unidades habitacionais?

**Gestor A:**124.

**Pesquisador:** Qual o perfil dos hóspedes que buscam estes serviços?

**Gestor A:**Em grande parte, é um público corporativo, mas hoje em dia a gente também tem muito público de lazer e quando organiza um evento social, casamentos, algumas coisas assim, aí vem também um público local. Tem às vezes aniversários, festinhas, né? A gente tem uns pacotes diferenciados que atraem bastante o público local?

**Pesquisador:** Quantas pessoas trabalham no hotel atualmente, você consegue precisar?

**Gestor A:**Essa pergunta é sempre é a que eu não dou conta porque a gente tem às vezes uns funcionários que são temporários, né? Quando a gente está saindo da alta estação, às vezes o quadro reduz. Mas assim é uma média de noventa e oito, cento e alguma coisa, não fica assim um número muito grande, mas fica variando, juntando hotel e restaurante.

**Pesquisador:** Obrigada. E em relação ao organograma, como é que funciona? Como é que está estruturado?

**Gestor A:**Hoje a gente tem uma diretoria financeira, no caso, que é um dos sócios investidores desse empreendimento. Então ela coordena tudo tanto do hotel quanto do restaurante e aí abaixo dela, tem a gerente geral do hotel, a Controladoria e o diretor do restaurante, e aí cada um vai seccionando, né? Nessa parte financeira está lá a Controladoria, que se relaciona com todos os departamentos e aí a gente geral que vai gerenciar, vai coordenar, vai liderar todas as equipes do hotel e o diretor do restaurante já vai gerenciar e coordenar todas as equipes do restaurante.

**Pesquisador:** Perfeito. Em relação à segurança, há algum tipo de treinamento voltado para segurança do empreendimento e dos colaboradores?

**Gestor A:**Tem, a gente tem, inclusive no [REDACTED], uma parte da cultura organizacional que fala dessa questão de que todos são, na verdade, encarregados de garantir a segurança. É, tem até um nome que eles falam, que na verdade em toda a posição de atendimento, né, que houver um colaborador, ele tem que ter essa preocupação, essa visão de segurança. Que é a preocupação com os procedimentos, né? Porque a gente tem em cada área, existe um procedimento para o cliente circular, para o colaborador circular, tem as sinalizações, tem os horários de funcionamento, tem as regras de convivência do hotel, dos colaboradores, então isso é de certa forma na [REDACTED] não é uma coisa específica de um chefe de segurança, de um setor de segurança, não, é um diálogo. Eles falam diálogo de segurança. É um diálogo diário, né? Todo o colaborador vai estar preocupado com a segurança dos clientes, dos objetos, do patrimônio da empresa e dos próprios colaboradores.

**Pesquisador:** Perfeito. Que tipo de treinamentos ou qualificações acontecem nesse sentido?

**Gestor A:** Olha, a gente tem o de brigada de incêndio, a gente tem treinamentos no caso mais voltados mesmo para organização de eventos, por exemplo, para as formas como as equipes vão trabalhar em períodos de alta ocupação, porque muda um pouco o esquema de revezamento. Aí vem aqueles extras do quadro de segurança, eles são adicionados e aí acontece um alinhamento. Mas treinamento mesmo, geralmente é o de brigadista, né? E é esses treinamentos que falam sobre esses procedimentos que a gente vai saber, por exemplo, tem épocas que todo o final de semana a gente necessita dessa sinalização, a gente sinaliza os clientes com pulseiras. E aí é mais assim, uma questão de procedimentos, tem finais de semanas e tem eventos que não pedem isso? Mas aí, toda vez que tem, que é necessário, que é definido que vai ser feito essa política diferenciada. Aí. Isso é divulgado entre todas as

equipes. Mas não é assim um treinamento, é como se a gente tivesse um procedimento padrão para dia de shows, procedimento padrão para dias de festa no bosque ou na área da piscina ou para um evento muito grande que vai exigir todo o nosso estacionamento, todos os salões para um único cliente. Aí, dependendo do tipo de movimento que vai ter no hotel, as pessoas vão se adaptando para aquele modo.

**Pesquisador:** Perfeito. Quais são os principais serviços prestados hoje pelo hotel?

**Gestor A:**Hoje, além da hospedagem, a gente conta com uma área de eventos, né? O que a gente chama de centro de convenções, que na verdade é um, é um conglomerado com 3 grandes salões, 3 salões menores, e aí a gente tem um outro salão grande que ele fica acoplado com o nosso restaurante e mais um outro salão, que a gente usa mais para eventos menores, para treinamentos, para batizados, casamentos, coisas mais com menos pessoas. E a gente acaba podendo se modular para atender diferentes tipos de eventos. Além disso, a gente tem o nosso buffet de feijoada, que é todo sábado, e aí, dependendo do tipo de evento que a pessoa quer realizar aqui, a gente se molda, né? A gente já teve festa na piscina, a gente tem os piqueniques que são feitos na área do Jardim da piscina, a gente tem as festas de pijama, depende muito. Assim a gente acaba se adequando muito à necessidade do cliente. Às vezes a gente oferece o nosso leque, mas às vezes o cliente vem com uma demanda e a gente fica com aquela missão de realizar.

**Pesquisador :**Perfeito. E de que forma a segurança pode favorecer nessa prestação de serviço?

**Gestor A:**Olha, normalmente...A gente tem uns padrões mínimos, a gente vai dizer para esse tipo de evento, nós vamos ter que colocar uma equipe de segurança maior e aí muitas vezes o cliente assume esse custo. A gente tem clientes que são tão exigentes quanto e aí muitas vezes eles na própria negociação, eles mesmos concordam com esse custo adicional, né? Então, a gente sabe que muitas vezes, pela região que a gente está, e é uma região que sempre que tem um evento grande atrai muita a atenção, a gente sabe que muitas vezes a falta de uma equipe de segurança, de uma organização maior pode prejudicar o evento, né? Pode de alguma forma o evento ser, não digo invadido, mas eu digo assim, um evento não tem aquele sucesso esperado, então a gente, mas os nossos clientes costumam ter essa visão também, a gente, porque eu acho que porque a gente acaba atraindo também clientes que querem um padrão diferenciado de serviço.

**Pesquisador:** O foco da minha pesquisa é estudar a hospitalidade. De acordo com Gotman, a hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, no caso o anfitrião e hóspede, aquele que recebe e que é recebido. E pra você, o que seria hospitalidade?

**Gestor A:** Na verdade, a gente sabe que essa hospitalidade, ela acaba acontecendo desde o tempo de Jesus, né? A gente... É uma coisa que algumas pessoas não entendem como um ato que você pode ter na sua casa, como um ato que você vai ter no empreendimento. A hospitalidade parece mais uma coisa só de hotel, mas não é, ou de hospital, mas não é. Realmente é uma coisa que uma empresa pode oferecer e isso ser um diferencial, porque muitas vezes, como a atividade no ramo de serviços, ela é muito sutil, né? Ela tem muitos aspectos, muitas vezes isso não é observado. Só que é um ponto crítico. Porque você tem que ter empatia, você tem que ter aquela visão de que você é o anfitrião e aquela pessoa por mais que ela esteja pagando, é como se ela fosse o teu convidado. Então, tem que ter aquela postura de que tu vais dar para a pessoa o melhor que tu tem, que tu vai te importar com os interesses dela naquele momento de interação. Às vezes ela está só querendo descansar. Às vezes ela está querendo ter sucesso em alguma coisa que ela veio realizar. Às vezes ela está querendo se esconder. Às vezes, ela quer ficar isolada. Às vezes ela quer convívio, então tem cliente que não quer o barulho da área da piscina, tem cliente que não quer ver criança pelo lugar. E aí? É muito diferente. Como tem essa diversidade de clientes e necessidades, a gente precisa ser bem plástico, bem flexível, então, para mim a hospitalidade acaba sendo um resultado, quando o profissional tem essa visão ampla, quando ele entende bem o que ele está fazendo e entende que aquilo ali é bem mais, é complexo do que parece, né? Não é você dizer bom dia, está aqui sua chave, está aqui a sua conta, não é isso, é bem mais amplo. Quando você está atendendo um cliente, quando você o acolhe, quando você recebe, quando você o serve, quando você cuida dele, você acaba cuidando dele também. Então, é muito diferente. Se você comparar com você chegar num motel e pedir a chave de um quarto, como se você alugar um apartamento. Não tem aquele elemento humano que pode fazer toda a diferença.

**Pesquisador:** E como é que você percebe a hospitalidade nos serviços prestados no dia a dia?

**Gestor A:** A gente vê muitas vezes aqui no encantamento que a gente reconhece. Tem clientes que fazem um agradecimento diferenciado, tem clientes que fazem comentários, elogios, né? E o mais importante, tem clientes que só ficam aqui, então eles voltam, voltam e se eles querem vir de novo num período que não têm vagas, por exemplo, dizem: Ah, não. Mas eu

não vou ficar em lugar algum. Nossa, a gente tem uns clientes aqui que a gente se sente até mal mesmo. Porque às vezes, realmente o hotel enche, né? Para gente, isso é um. Assim, não é que a gente ache que nós somos os melhores, mas a gente acha que para aquele cliente nós somos diferenciados né? E, eu acho que é a forma mais frequente da gente reconhecer isso. Não é necessariamente os nossos números, né? O nosso balanço no fim do mês, é? Você vê o tanto de cliente que volta, você vê o tanto de agradecimento, de elogio, de sorrisos. Já teve cliente que saiu daqui do hotel dizendo: Ah, não acredito que eu tenho que ir embora. Então essas coisas mostram que alguma coisa a gente faz diferente, porque por mais que nós estejamos sempre melhorando os nossos padrões, a gente sabe que existe hotel muito mais moderno, que existem tecnologias em outros países que nós ainda não temos. A gente sabe que tem muitos aspectos, né? Mas a gente sabe também que o que a gente está entregando aqui, de alguma forma, está sendo valorizado. Porque as pessoas voltam, e por essa forma deles expressarem a satisfação deles.

**Pesquisador:** E para você, o que é segurança em meio de hospedagem?

**Gestor A:** Olha, a segurança nesse ambiente de trabalho, em específico, ela vai desde a gente ter certeza de estar falando com uma pessoa que pode ter acesso, por exemplo, um cliente que liga e quer confirmar alguma coisa. Ah, eu quero saber se minha reserva está confirmada, porque a gente está vendo muito isso nesses tempos, teve esse problema das 123 milhas. Os clientes hoje em dia, eles parecem assim mais desconfiados, eles querem mais assim uma garantia. Então a gente recebe hoje em dia muito mais contato de cliente querendo saber se está tudo certo, querendo checar se está tudo certo. Desde esse momento, a gente tem que ter esse cuidado, né? Com a LGPD, né? A gente precisa agora ver o outro lado? Porque o cliente às vezes quer informações, a gente tem que ter esse cuidado. Às vezes são tarifas confidenciais. A gente também tem que ter esse cuidado de preservar os acordos comerciais. É, e aí vai. Desde tudo, da gente registrar os dados desse cliente de uma forma que o os dados, se se mantenham em segurança, que não corram o risco de vazar, até o fato da gente garantir que o hotel não vai ser invadido, que ele não vai ser assaltado mesmo na rua, que não é um campo que a gente possa garantir a segurança dele. E aí a segurança dele saber que ele está aqui em um ambiente seguro também, né? Então são, são muitas formas. Assim, a segurança de que se ele é alérgico, ele vai ter opções de alimentação. Se ele pedir alguma coisa especial na cozinha por causa de alguma questão de saúde, ele vai ser atendido. Ele vai ter opções. Então a questão de vocês considerar todos os aspectos de cada cliente que são vários. Então tem cliente que é muito alérgico, tem cliente que usa cadeira de rodas ou muleta... então a

segurança na nossa visão, ela vai ter que considerar todos esses aspectos, não só a mesma, pela questão, Eu tenho um segurança armado 24 horas na porta, não, a gente sabe que isso é uma visão bem atrasada, né?

**Pesquisador:** Como é que a segurança é administrada aqui no meio de hospedagem?

**Gestor A:**Hoje a gente tem um chefe de segurança. No caso, a nossa unidade, a gente tem um chefe de segurança. E ele administra tantas questões de rádio, de comunicação, câmeras de segurança, os armários com os pertences de colaboradores. Essa questão da identificação dos dos nossos parceiros, dos fornecedores, das entregas, do acesso. A gente quando tem evento, vai entrar aqui desde empresas que instalam geradores, empresas que vem montar palco, montar estandes. Então, ele está ali no centro, coordenando as atividades, pegando as informações para ele tentar acompanhar tudo, ele e a equipe dele. Mas ele também é mantido também no centro das outras atividades. Então ele tem conhecimento dos eventos, ele vai ter conhecimento do que está acontecendo no restaurante, do que está acontecendo, se o hotel está totalmente cheio, se o hotel está vazio, se está batendo meta, se não está batendo meta. Ele interage com todos os setores. Mas ele é a pessoa referência para quando você quer tratar de algum assunto desse. Então, desde o contrato de aluguel de rádios, EPIS, essas coisas, ele se envolve com todas essas coisas.

**Pesquisador:** Perfeito! Você citou ainda pouco, que a segurança ela vai mais do que só tem um profissional de segurança armado ali na entrada 24 horas. E como que a segurança está presente no dia a dia em relação ao recepcionar?

**Gestor A:**Olha no caso, na realização do check-in aqui dos clientes, nós exigimos a apresentação de um documento com foto, né? E aí mesmo os clientes regulares, muito poucos assim que a gente já conhece, que estão aqui toda a semana ou a cada 15 dias, a gente costuma seguir o procedimento, porque o correto é que todos devem seguir a mesma exigência, né? Então tem essa questão da identificação da pessoa que ela precisa comprovar quem ela é. Então quando a gente recebe grupos, a gente pede essas identificações com antecedência, porque às vezes é uma chegada em volume. A gente já recebeu no grupo de uma escola que eram 83 crianças, mas os professores, então era uma coisa assim enlouquecedora, porque, inclusive menor de idade, você tem que se responsabilizar, né? Então uma coisa também, que é um pouco estressante, mas que a gente faz de tudo para manter o procedimento padrão. Quando vem o menor de idade que ele não esteja acompanhado do pai ou do responsável,

pedir aquela autorização autenticada em cartório, tirar cópia dos documentos, né? Para poder, isso tudo fica registrado, conforme é exigido pela polícia federal. Então, na chegada a gente tenta fazer com que seja o mais hospitaleiro, o mais que a pessoa se sinta o máximo possível, sendo só recebida e não vistoriada, mas a gente acaba fazendo uma vistoria porque é existe muito isso. Por exemplo, às vezes as pessoas vão se encontrar aqui, a reserva só tem o nome do titular, mas aí o acompanhante chega primeiro. A gente tem todo aquele cuidado, não, mas o seu nome não está registrado. Às vezes a pessoa vem com o voucher na mão. A gente fala mais o seu nome não está registrado aqui no sistema, você vai precisar que o titular da reserva nos comunique por e-mail que o senhor está autorizado, que o senhor é o acompanhante dele, acaba sendo um pouco, tira um pouco do glamour, do cliente ser recebido, já chamado pelo nome, o dele já tem os dados no sistema, porque a gente tem também um link que eles recebem dias antes do check-in, para eles anteciparem preencherem os dados deles. Tira um pouco do glamour, né? Mas a gente sabe que é uma exigência que o próprio cliente vai ser o maior beneficiado. Se quando a gente segue à risca essas exigências.

**Pesquisador:** Como a segurança está presente no hospedar?

**Gestor A:** Olha, hoje em dia a gente tem bem mais tranquilidade com relação ao monitoramento de câmeras, com relação aos sistemas que a gente usa, que eles dão para a gente os registros, por exemplo, de uma fechadura. Quantas vezes ela é aberta, quem abre, né? Quem fez uma cópia de chave tem um horário, tem um usuário e aí mais as câmeras, né? A gente fica bem mais tranquilo. Porque assim, é um prédio que passa por uma reforma estrutural muito é grande. Desde 2017, desde que eu cheguei aqui, é reforma por cima de reforma, teve um período que a gente estava com um esquema de vigilância, falho, porque a gente estava trocando todas as instalações, mudando, colocando o servidor novo, colocando o cabeamento novo e hoje em dia a gente consegue ter essa tranquilidade, né? De saber, que a gente vai ter essa vigilância constante, que a gente vai conseguir trazer os registros, se necessário, e a gente tem uma cultura assim das pessoas terem essa preocupação. A gente já teve caso de hóspede, discutir no quarto, a gente já teve casos de é violência entre os hóspedes mesmo, que a gente precisou interferir. Então todo mundo já tem um pouco de noção. As pessoas são bem orientadas, né? Então, a camareira sinaliza se ela vê uma discussão mais acalorada. A gente já teve um caso de quebrar copo de uma briga que a pessoa tenta sair, foge para o corredor e aí todo mundo é acionado rapidamente. A gente chama a delegacia da mulher e a gente, se precisar, a gente registra, quando a pessoa não quer registrar queixa, como já aconteceu das pessoas saírem aqui machucadas. Então a gente fala para a pessoa que ela

não poderá continuar no hotel, a gente pede educadamente que ela deixe a unidade, porque a gente não tem como manter um cliente que não respeita as normas de convivência, fora a questão da violência, que a gente não vai ser conivente, vai deixar as pessoas aqui dentro praticando esse tipo de ato. Eu vejo assim, que a hospedagem em si a gente tem essa preocupação da pessoa ter uma experiência que ela se sinta tranquila. É claro que a gente sabe que nas áreas sociais, você não vai ter o controle total. Se a gente se levantar daqui, esquecer nosso celular nessa mesa e aqui foi um dia de feijoada, foi um dia que tá cheio de gente, a gente pode depois conseguir o registro da câmera, mas pode acontecer de uma pessoa passar, colocar o celular no bolso e ir embora. O que que a gente vai ser responsável em fornecer esses registros, em colaborar com aquela pessoa, se ela quiser dar andamento a algum tipo de ação legal, mas assim, dentro do quarto, a gente sabe da nossa responsabilidade de ter essa fiscalização, de ter essa vigilância e em caso de acontecer alguma empresa, reparar o cliente.

**Pesquisador:** No quesito alimentar, como a segurança se faz presente?

**Gestor A:** Hoje em dia, a gente tem uma nutricionista que tem muito essa cultura, porque ela trabalhou em, trabalhou não, ela também trabalha na área hospitalar, então a gente fez uma reforma. A gente ficou até um dia sem restaurante, deu um pouco de reclamação, mas assim, as reformas e as adaptações que a gente vai fazendo hoje em dia, como era, como é um prédio antigo, né? Tem algumas coisas que ainda não eram pensadas. Então a gente tem essa preocupação de fazer essa adaptação voltada para essa questão da não contaminação cruzada, aquela questão do alimento ser saudável, ser seguro e ela é, é a pessoa também que faz essa atualização das fichas técnicas. Ela é como se ela fosse uma auditora lá dentro da cozinha. Ela fica verificando se os armazenamentos estão corretos, se o porcionamento está sendo controlado da forma certa, mas também nesse sentido de garantir que as coisas sejam usadas sem comprometer a qualidade do alimento, que aí vai comprometer a saúde da pessoa e vai acabar gerando algum tipo de prejuízo, né? Seja na saúde, ou seja, financeiro.

**Pesquisador:** E a segurança está presente no dia a dia no entretenimento?

**Gestor A:** Hoje, a gente só estava com uma casinha, no caso de brinquedos e lá na área da piscina a gente fez uma adaptação, colocou aquelas boias de segurança, né? Sinalizou orientou naquele treinamento lá de brigadista, a gente também toca nessa parte do socorro, né? No caso, se acontecer alguma coisa na área da piscina, então a gente tem esse padrão, dessa boia, né? E tem as pessoas orientadas de como usar essa questão da boia, em alguns

eventos, por exemplo, a gente às vezes faz Dia das Crianças, a gente traz recreadores, a gente coloca aqueles brinquedos aquáticos. E aí, a piscina fica bem cheia, porque isso atrai bastante hóspede. Aí a gente traz também salva vidas nesses eventos que tem um pouco mais de fluxo. E, mas assim, basicamente as nossas opções de lazer, nesse, assim em forma de estrutura, são só essas 2 opções. A gente tem ali um espaço kids que é modesto porque é só o tapetinho com alguns brinquedos, mas ele está o tempo inteiro sendo visto porque o nosso restaurante é 24 horas, a parte de *home service* pelo menos é 24 horas, então é uma área que não está fechada, porém, as 22 horas, esses espaços de entretenimento não funcionam mais. Eles são fechados nesse horário, porque aí também já é uma circulação muito pequena. A gente já não teria tanto como acompanhar. Então a gente apaga as luzes, deixa uma iluminação mínima. Mas sempre que a gente vai fazer alguma coisa diferenciada, aí a gente pensa nessa questão. Se for na piscina, de ter o salva-vidas, né? Mas, basicamente, nosso entretenimento é mais esse relacionado a nossa piscina.

**Pesquisador:** Para finalizar, você considera que a segurança atrelada aos serviços prestados no meio de hospedagem pode favorecer a relação de hospitalidade entre anfitrião e hóspede?

**Gestor A:** Sim, com certeza, porque o cliente acaba tendo uma confiança maior, né? Na gente, a gente tem muitos exemplos de hóspedes, moradores, hóspedes com filhos, né? E que ficam aqui por um tempo, enquanto eles estabelecem uma residência fixa na cidade e a gente tem também que foi uma coisa que aumentou na época da pandemia, que eram as pessoas sem possibilidade de viajar, que começaram a fazer um pouco de turismo local, e aí as crianças se sentem em casa, né? E aí eles têm essa tranquilidade de também poder relaxar nesse sentido, porque eles se sentem seguros. Então, quando a gente vai receber alguém, a gente também tem, automaticamente, quando se trata de um empreendimento que trabalha com hospitalidade, a gente automaticamente assume essa responsabilidade de receber, mas também de cuidar ao mesmo tempo que a gente está servindo. A gente está numa posição de prestador de serviço, mas ao mesmo tempo a gente está cuidando da pessoa. Então muitas vezes a pessoa vai dizer assim, ah, mas eu quero pular, por exemplo, em cima da nossa piscina tem uma ponte, né? Então, às vezes, o cliente vai querer ser atendido em tudo, mas vai ter coisas, inclusive porque a gente vai dizer não por segurança, então vai ter coisas que a gente vai ser obrigado a negar, porque a gente já tem o discernimento, já tem a noção do que pode e do que não pode, do que é perigoso ou não. Mas é fundamental para o cliente, eu acho que ele percebe, também isso.

## APÊNDICE F– TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA MEIO DE HOSPEDAGEM A

**Pesquisador:** Boa tarde! Eu gostaria de primeiro te agradecer por ter disponibilizado o seu tempo para contribuir com a minha pesquisa. A nossa entrevista ocorrerá em cinco momentos, no primeiro momento serão levantados aspectos sobre você, nosso entrevistado e após falaremos sobre o meio de hospedagem, serviços, hospitalidade e segurança. Para iniciarmos gostaria que nos falasse seu nome, seu cargo e a sua função.

**Gestor B:** Sou **[REDACTED]**, eu sou gerente, tanto do hostel, quanto da **[REDACTED]**. A minha formação, é turismo vivido mesmo. Não fiz faculdade, mas eu já tenho já vaga experiência na área.

**Pesquisador:** E há quanto tempo você trabalha aqui no hostel?

**Gestor B:** Na **[REDACTED]** tem 24 anos. Hostel desde que foi inaugurado em 2016, né?

**Pesquisador:** O hostel possui quantas unidades habitacionais?

**Gestor B:** Ele tem... Nós estamos, deixa eu tentar lembrar aqui, é porque são 6 quartos, são 3, não são 7 quartos. Leitos a gente tem 27.

**Pesquisador:** E qual é o perfil dos hóspedes que procuram pelo hostel, né? Que buscam utilizar o serviço do hostel?

**Gestor B:** Bom, isso depende muito do período, né? Por exemplo, agora na baixa temporada, a gente tem muita gente na questão de saúde. Porque a gente está perto aqui do Carlos Macieira então tem muita gente que vem para cá para fazer exames do interior, estudantes no geral, que vem fazer concurso também. As pessoas do concurso. E turista, turista na alta temporada, no período de coisa, teve bastante turista.

**Pesquisador:** Quantas pessoas trabalham aqui no hostel atualmente?

**Gestor B:** No hotel temos três... cinco pessoas.

**Pesquisador:** E como está organizado o organograma estrutural do hostel?

**Gestor B:** Bom, por ser muito pequeno assim não, não tem um organograma, mesmo assim, bem predefinido, né? Porque é mais ou menos, é gerente, né? Tem a dona [REDACTED], gerente e a recepção.

**Pesquisador:** Há treinamentos voltados para a segurança do empreendimento e dos colaboradores?

**Gestor B:** Sim, a gente faz, eventualmente é treinamentos, né? Englobando também, e de quando a gente faz isso agrega, também a empresa de turismo, né? A [REDACTED] com o hostel, já agregando tudo num treinamento só, né?

**Pesquisador:** Que tipo de treinamento ou qualificações são feitas nesse sentido?

**Gestor B:** Uma questão de, mais focado, um pouco na questão da segurança, né? E no atendimento também, né? Que é a questão de não levar golpes, não é tentativa, principalmente na parte digital, que já tentaram aplicar diversos golpes. A gente procura tá sempre falando sobre isso para manter fresco na cabeça deles.

**Pesquisador:** Quais são os principais serviços oferecidos pelo hostel?

**Gestor B:** Bom por aqui, pra gente é, é só a hospedagem mesmo em si, né? A gente não tem um outro serviço extra de hospedagem, né? Porque é mais, é cama café, né, que é o chamado cama café, né? Pernoite com o café da manhã, né? Serviços extras eventualmente que a gente oferece é, mas é só lavagem de roupa, entendeu? Mas não tem assim, não tem agregado outro serviço.

**Pesquisador:** Certo. E de que forma a segurança pode favorecer na prestação desse serviço, no caso o de vocês que o principal é a hospedagem?

**Gestor B:** Então, é. É a questão assim da localidade favorece, né? A questão de que a gente tem a porta eletrônica, a questão das câmeras, a gente tem todo hostel, né? Exceto nos quartos e. Mas é, e a gente está sempre atento também na questão da segurança, por estar agregado junto com a agência, né? Então tem essa movimentação, não fica uma coisa assim meio que sozinho, né?

**Pesquisador:** O foco da minha pesquisa é estudar sobre hospitalidade. Segundo Goldman, a hospitalidade é uma relação especializada entre duas pessoas principais, no caso os

protagonistas, que são o anfitrião e o hóspede, aquele que recebe e que é recebido. E para você o que é hospitalidade?

**Gestor :** Hospitalidade pra gente é fazer a pessoa se sentir em casa, né? Que é esse é o nosso lema aqui, porque a gente considera que como se se sinta em casa, né, a gente tem até a plaquinha, né “*Mi casa, su casa*”, então a gente mantém um ambiente mais familiar possível, né? Com os hóspedes, né? Então? É, a gente tem que estar sempre à disposição. A gente sempre ajuda, é, às vezes quando tem almoço aqui rolando, a gente convida, não, senta, pode comer também, entendeu? Então a gente tenta a nossa hospitalidade é essa, entendeu? É que a pessoa se sinta como se estivesse numa casa ou pelo menos, numa casa de um parente, entendeu? Se sentindo bem em casa, né?

**Pesquisador:** Como é que você percebe essa hospitalidade nos serviços prestados no dia a dia?

**Gestor :** A gente percebe, justamente, o feedback que eles dão quando eles finalizam, quando eles colocam, né? Quando eles dão os feedbacks no *Booking* ou diretamente para a gente. Colocam que se sentiram em casa, que eles falam muito bem das meninas da recepção, né? Que que adoram, que elas são super disponíveis, que querem ajudar, né? Então a gente tem esse retorno aí todo através desses depoimentos, né que eles fazem. Então a gente sente que a gente está meio que no caminho certo, né? Conseguindo deixar eles à vontade.

**Pesquisador:** Sim, muito bem. E em relação, à segurança. O que você entende por segurança em meio de hospedagem?

**Gestor B:** Segurança é, seria, o cliente se sentir confortável, sem nenhuma tensão, dentro do ambiente que a gente oferece, né? Então, tanto é que, graças a Deus, a gente não teve nunca nenhum problema ligado a isso, né? Na questão de segurança que a gente sempre passou. E também pela forma seletiva, que é o hostel, né? A questão da gente ser bem incisivo na questão das regras, de quem pode ou não pode entrar, ou que é proibido, que não é. Então a gente mantém essa linha para justamente manter as coisas em ordem e mostrar uma seriedade da casa, então isso dá uma tranquilidade para quem vem para cá também. E muitos ficam em hostel que são mais despojados, que meio que sem regras, né? Assim, duras. Mas aí é, tem gente que não gosta disso, né? Que às vezes é um hostel que tem muita bagunça, tem muito barulho e tudo. Então a gente já mantém uma regra mais rígida para as pessoas terem um local diferente, um pouco mais de tranquilidade, que gostam de vir para cá para estudar ou para

trabalhar? Porque aqui é mais tranquilo. Já teve gente que veio de hostel lá do centro, falando que lá não tem condições de ficar, porque é muito barulhento. Aqui já é mais tranquilo.

**Pesquisador:** Perfeito. E como é que a segurança é administrada no meio de hospedagem?

**Gestor B:** Como ela é administrada? Bom, a gente a questão, que a gente coloca, impõe algumas regras na questão dos próprios pertences dos clientes, que eles têm que manter trancados dentro dos armários que a gente oferece, né? Então a gente deixa bem claro, nas nossas regras, que se há casos sumir, desaparecer algum item, que ele deixou fora do armário, não é nossa responsabilidade. Porque a gente oferece um armário com chave justamente para ele colocar os itens dele ali e poder sair com tranquilidade. Então a gente tem os monitoramentos por câmera, sempre com qualquer problema. Então a gente tem essas ferramentas de administração da segurança, né? Em cima, para, para poder minimizar o máximo, né? Os problemas.

**Pesquisador:** E como é que a segurança para você, está presente no recepcionar? Quando o cliente chega, como é que a segurança se faz presente nesse sentido?

**Gestor B:** Então, primeiro na questão da recepção, durante o dia a gente tem uma certa liberdade de por já estar bem movimentado, ir receber o cliente abrindo a porta normal, porém, a gente tem uma regra à noite, que a gente não recebe depois das dez da noite, se não tiver reserva. Esse é um item que a gente coloca para manter a segurança, né? Porque à noite é só recepcionista que está. E chega a pessoa sem reserva, então a gente já não aceita. A gente primeiro faz uma consulta pelo interfone para a pessoa confirmar se essa já tem reserva, qual o seu nome, a gente vê no sistema, se já tiver reservado tudo, aí a gente libera porque não tem problema de entrar de madrugada, gente recebe, desde que já tenha uma pré-reserva, né? Então chegando assim direto, daí a gente não aceita por questões de segurança.

**Pesquisador:** E como a segurança está presente no dia a dia no hospedar?

**Gestor B:** Acho que eu já falei tudo. Que é justamente essa questão de monitoramento de câmeras que a gente tem. Que também fica na recepção, vendo toda a movimentação da rua, né? É monitorando os ambientes aqui dentro também, né? E está sempre atento também nessa movimentação de entrada e saída também para evitar problemas maiores.

**Pesquisador:** Vocês oferecem café da manhã, correto? E como é que funciona essa segurança na questão alimentar?

**Gestor B:**Na questão alimentar a gente usa o café da manhã básico, né? Que é basicamente, só café, leite, pão, né? A gente sempre tem pão fresco, que é pão de uma padaria todos os dias, queijo e frutas. Então por a gente possuir um café da manhã simples, a gente mantém essa questão de segurança não é tão agravante, porque a gente trabalha com produtos frescos e poucos, né? A gente não tem uma diversidade grande como os hotéis, né, que eles têm muita coisa, daí aí tem que ficar em cima ali também para monitorar toda essa questão da segurança alimentar. Mas o da gente é muito pouco e a gente está sempre atento a tudo, né? Então, a gente sabe que os produtos são frescos, são todos comprados, sempre com um dia de antecedência, no caso das frutas, né? A gente compra e já é servido no dia seguinte. O pão também é recente, sempre do dia que a gente pega aqui na padaria do lado, né?

**Pesquisador:** Em relação ao entretenimento, acontece algo nesse sentido?

**Gestor B:**Não, isso a gente não oferece.

**Pesquisador:** Você considera que a segurança atrelada aos serviços prestados pelo hostel pode contribuir, favorecer a relação de hospitalidade entre anfitriões e hóspedes?

**Gestor B:**Sim, acho que sim, porque justamente por todas essas seguranças que a gente coloca todos esses requisitos, né? E essas informações, é que dá uma certa tranquilidade para o hóspede que ele chega e vê que tem toda uma segurança, que tem portão automático, que tem as chaves, tem monitoramento. Então você sente à vontade por conta disso.

**Pesquisador:** Era isso, finalizamos a entrevista por aqui. Agradeço novamente por ter aceitado participar da entrevista e por ter conhecido você.

**Gestor B:**Só? O prazer também foi meu, imagina.

**Pesquisador:** Muito obrigada!

## APÊNDICE G – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA MEIO DE HOSPEDAGEM C

**Pesquisador:** Primeiramente boa tarde!

**Gestor C:** Boa tarde!

**Pesquisador:** Me chamo Renata Moura, o senhor já me conhece um pouco.

**Gestor C:** Sim, senhora.

**Pesquisador:** Sou estudante de hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão. Primeiramente gostaria de lhe agradecer por ter aceitado participar da entrevista, por ter disponibilizado o seu tempo para contribuir com este trabalho.

A nossa pesquisa ocorrerá em 05 momentos, no primeiro momento nós iremos tratar de aspectos relacionados ao entrevistado, depois sobre o meio de hospedagem, serviços, hospitalidade e segurança.

Para iniciarmos, gostaria que o senhor falasse para gente o seu nome, o seu cargo e a sua formação.

**Gestor C:** Antes de responder, você está em qual período?

**Pesquisador:** Já estou finalizando o curso, falta somente o TCC, já concluí todas as disciplinas.

**Gestor C:** Ah, bom. Meu nome é [REDACTED] sou administrador, formado em Administração Hoteleira pela antiga FAMA, que hoje é uma outra faculdade. Sou hoteleiro desde 1991 até hoje, então são 32 anos voltado à área de hotelaria e condomínios, pois quando comecei no [REDACTED] em 1991, [REDACTED] era um hotel e condomínio simultaneamente.

**Pesquisador:** Certo. Então há quanto tempo mais ou menos o senhor trabalha aqui no [REDACTED]

**Gestor C:** No [REDACTED]? Eu já estive vários períodos no [REDACTED], porque como era uma administradora [REDACTED] que era uma administradora que administrava vários prédios, a gente saía, voltava, saía e voltava, porque era só transferido. Mas eu nunca deixei de estar efetivamente no [REDACTED] eu estou aqui desde a inauguração, desde 1991, deve ser uns 32 anos.

**Pesquisador:** O [REDACTED] possui quantas unidades habitacionais?

**Gestor C:** O [REDACTED] possui 14 andares, cada andar possui 08 apartamentos, que totalizam 112 apartamentos e 05 lojas comerciais no térreo.

**Pesquisador:** Qual o perfil dos hóspedes que buscam os serviços de flat?

**Gestor C:** Hoje no [REDACTED], em 2023, ele sempre teve um perfil desde a inauguração, ele não é um prédio, um hotel de lazer, desde a época que inaugurou o perfil dele era um perfil

mesmo de executivo, de pessoas que vêm a trabalho em São Luís. Hoje, depois de todos esses anos, ele continua com o mesmo perfil, mas ele também tem um perfil de moradores. Então a gente tem mais pessoas que vem passar um período longo em São Luís. É um perfil mais voltado a condomínio, mas com serviços hoteleiros.

**Pesquisador:** Quantas pessoas trabalham aqui no condomínio?

**Gestor C:** Antigamente quando era hotel, era em torno de 32 funcionários. Mas depois que deixou de ser hotel, houve um enxugamento no quadro de funcionários, hoje nós temos 18, entre funcionários do próprio condomínio e de empresas terceirizadas.

**Pesquisador:** Como está estruturado o organograma do condomínio?

**Gestor C:** O [REDACTED], não é um hotel, é um condomínio. Ele é regido pelo síndico eleito em assembleia, por um período de 02 anos ou renova por mais 02. Depois vem a administração, que é a minha administração [REDACTED], depois vem os supervisores e depois os cargos operacionais, que são as camareiras, a manutenção, os porteiros, os mensageiros que ficam na recepção, os zeladores. Esse é o organograma hoje do [REDACTED].

**Pesquisador:** Há algum tipo de treinamento de segurança do empreendimento para colaborador?

**Gestor C:** A gente sempre está voltado para a segurança. Então a gente de 2017 pra cá, a gente vem trocando sistematicamente a empresa de vigilância armada que fica noturna. Então hoje, atualmente de 2022 pra cá a gente tá com a CS Segurança, que já nos proporcionou a cargo de implantação alguns treinamentos voltados a segurança.

**Pesquisador:** E quais são os tipos de treinamentos que têm voltado nesse sentido?

**Gestor C:** É voltado mais para você ter um aspecto de visão do que poderá acontecer, porque segurança é você proporcionar sensação de segurança. A gente tem o porteiro que fica atento aos detalhes, porque a ponta d'areia é um bairro nobre, mas é um bairro que ainda requer muitos cuidados, principalmente nos finais de semana. E a gente tem um treinamento mais voltado para a segurança patrimonial.

**Pesquisador:** E quais são os serviços prestados pelo condomínio hoje?

**Gestor C:** O [REDACTED] hoje é um condomínio com serviços hoteleiros, hoje ele presta serviços de portaria 24h, portaria de veículos, tem portaria de recepção, que é mantida pelos mensageiros, serviços de camareiras em horário comercial, nós temos administração que fica aqui todos os dias também e temos os supervisores, e também prestamos serviços de manutenção básica em alguns apartamentos.

**Pesquisador:** Na sua concepção, de que forma a segurança pode favorecer na prestação desses serviços?

**Gestor C:** Hoje a gente está implantando muita segurança eletrônica, estamos investindo em segurança eletrônica, ainda vamos investir até o final deste ano na implantação de biometria facial dos moradores e das pessoas que vem por um período curto e a gente está investindo muito nessa parte de segurança patrimonial e também eletrônica, onde o carro hoje já entra automaticamente, agora vai entrar automaticamente as pessoas, através do sistema facial. Tem o sistema de câmera nas áreas comuns e nos corredores.

**Pesquisador:** O foco da minha pesquisa é a hospitalidade. Apesar de a gente estar conversando dos aspectos de segurança, o foco principal é a hospitalidade. De acordo com Gotman, a hospitalidade é uma relação especializada entre duas pessoas, aquele que recebe e a que é recebido. E para o senhor, o que é hospitalidade?

**Gestor C:** A hospitalidade que é um trabalho que a gente também faz aqui no [REDACTED], porque a gente tem o perfil de pessoas que moram, a gente também precisa oferecer hospitalidade. A hospitalidade é você tratar sempre bem as pessoas e a gente sempre investe em reuniões mensais com os colaboradores, porque a hospitalidade é importantíssima para a manutenção principalmente do turismo. Que o Maranhão hoje é um atrativo turístico, São Luís, à Chapada, como também Barreirinhas, Alcântara, então a hospitalidade é essencial para a gente manter os turistas sempre satisfeitos.

**Pesquisador:** E como o senhor percebe essa hospitalidade prestada no dia a dia?

**Gestor C:** O retorno por parte dos moradores e hóspedes que vêm num período mais curto, é o elogio, principalmente na recepção, a gente tem recebido bastante elogios por São Luís, pelo [REDACTED]. Porque se você tem uma boa hospitalidade, o reconhecimento da hospitalidade vem automaticamente por parte dos hóspedes, e também dos moradores, principalmente dos moradores que são mais exigentes que os hóspedes. Porque os hóspedes chegam, ficam dois ou três dias e vão embora, o morador fica, temos moradores aqui de 20 anos, temos moradores que estão há pouco tempo, mas sempre as pessoas que passam pouco tempo e vão, sempre dão elogios, principalmente verbal, não é elogio escrito vamos supor, não é pela OTA que ele vai elogiar, porque o [REDACTED] não tem esse perfil de trabalho com a OTAs, pela Booking e tal, mas de forma presencial, até a mim mesmo, eles falam isso dos colaboradores e o [REDACTED] tem o destaque em relação a outros empreendimentos com este mesmo perfil em São Luís, por exatamente isso, pela hospitalidade.

**Pesquisador:** Anteriormente o senhor mencionou que segurança é justamente fazer com que o outro se sinta seguro. O senhor poderia aprofundar um pouco mais sobre o que entende por segurança?

**Gestor C:** Eu volto a dizer que segurança é a pessoa ter sensação, segurança é sensação! É a pessoa está num empreendimento, se ele sentir seguro, e **Nelson** está investindo em segurança, está investindo em automação através do sistema facial para moradores, câmeras nos andares, câmera nos estacionamentos, este é um diferencial hoje em dia que tem para os prédios investirem para que os moradores e hóspedes terem a sensação de segurança. Porque hoje em dia a segurança é primordial, assim como a internet é primordial no empreendimento hoteleiro, pois não adianta eu ter excelentes instalações, excelente equipe formada, excelentes quartos, uma excelente piscina, mas se eu não tenho sensação de segurança, e se todo mundo consegue entrar com facilidade, isso se torna ruim.

**Pesquisador:** Como que a segurança é administrada no meio de hospedagem? O senhor já citou um pouco inclusive, mas se puder aprofundar mais, agradeço.

**Gestor C:** Através de você ter um controle de quem entra e quem sai, até as portas dos quartos que é de forma eletrônica, a gente tem o controle de quem entra e quem sai pelos cartões, e você pode fazer auditoria nas fechaduras eletrônicas. E nós estamos investindo aqui em segurança, hoje se você chegar na recepção do meio de hospedagem e quiser ir no décimo andar visitar uma pessoa, você não consegue ir, porque você primeiro precisa se identificar, o elevador tem o controle que você não consegue subir sem o cartão, o mesmo cartão que abre o apartamento também abre o elevador. Então se você está no décimo andar, você só consegue chegar no décimo andar, se tiver o cartão do décimo andar. Então este foi mais um investimento que foi feito em segurança.

**Pesquisador:** E como a segurança se faz presente no dia a dia no recepcionar?

**Gestor C:** Ao acolher a pessoa, a pessoa sente, o hóspede ou morador ou hóspede que vem por pouco tempo, quando você tem o controle maior sobre ele, ele sente que tem segurança. Ele pode até questionar o porquê de estar dificultando, tem de fazer cadastro, tem que usar a *webcam* para fotografar ele, ele pode até ficar chateado por chegar cansado do aeroporto as vezes de viagem, mas ele tem que entender que é para a própria segurança dele. Esse sistema de controle é passado para as pessoas que moram aqui, como forma de prevenção.

**Pesquisador:** E como a segurança ocorre no hospedar?

**Gestor C:** No quarto as fechaduras são eletrônicas, somente quem tem acesso são as camareiras, porque tem o cartão mestre e o próprio hóspede ou morador que tem o cartão, e ele só consegue abrir a porta dele, se ele é do 1001, ele só consegue abrir a porta do 1001. Então a gente tem esse controle. Qualquer anormalidade que ocorra, a gente consegue fazer auditoria na fechadura para saber quem entrou e quem saiu, que horas entrou e que horas saiu. E a camareira que possui o cartão mestre.

**Pesquisador:** E no alimentar, como a segurança acontece no alimentar? Vocês oferecem o café da manhã?

**Gestor C:** O [REDACTED] hoje, como lhe falei, volto a dizer, é um condomínio com serviços hoteleiros. A gente passou um período muito longo de 2017 a 2022 sem oferecer nenhum tipo de alimentos e bebidas aos moradores, mas agora em 2023, a gente colocou o in Marketing que é aqui na recepção, onde você pode comprar o que quiser automaticamente no autoatendimento, e fizemos parceria com o restaurante e estamos oferecendo o café da manhã e o almoço, no momento não estamos oferecendo o jantar, nem *home service*. Tem somente o café da manhã e o almoço, mas nós temos uma lojinha na recepção que você pode comprar uma água, um biscoito, um picolé, um suco, uma cerveja, um refrigerante, que fica 24 horas aberto.

**Pesquisador:** Neste caso, quem cuida dessa parte de segurança alimentar, desse cuidado com alimentação seria o restaurante?

**Gestor C:** Sim, é um serviço terceirizado que nós temos hoje, que oferece somente café e almoço.

**Pesquisador:** E em relação à segurança no entretenimento?

**Gestor C:** Como volto a dizer, o [REDACTED] não é um empreendimento voltado para lazer, ele é um empreendimento mais para executivo, mas ele tem uma piscina, tem uma sauna, tem uma boa academia, que inclusive está em reforma, está sendo implantada equipamentos mais modernos. Então não é um empreendimento voltado ao lazer, ele é um empreendimento voltado a executivos que têm esses entretenimentos básicos, como uma piscina, uma sauna e uma academia.

**Pesquisador:** E para a gente finalizar, o senhor considera que a segurança atrelada aos serviços prestados em meios de hospedagem pode contribuir para a relação de hospitalidade entre anfitrião e hóspede?

**Gestor C:** Sim, a segurança é primordial hoje, como uma limpeza feita no dia a dia no apartamento, como uma boa internet, um banho quente. A segurança é primordial no dia a dia. Por isso que hoje as empresas, os hotéis, tem investido muito na área de segurança, que é o que estamos fazendo aqui no [REDACTED] vamos substituir agora a porta giratória, vai colocar uma porta de correr, mas só entrará com a biometria facial, se for visitante só entrará depois do cadastro, os carros só vão entrar se estiver cadastrado, pois o sistema abre automaticamente de forma facial, então tudo é investimento em segurança. Eu acho que é primordial no dia a dia dos empreendimentos. Eu já fiquei num hotel em Fortaleza, em frente a feirinha, e como hoteleiro eu vi a vulnerabilidade do empreendimento, encontrei um colega

meu na porta, e vamos lá no quarto, vamos, peguei e subi. Ninguém abordou ele, ninguém me abordou, exemplo muda de plantão, entrei e saí do hotel, ninguém me abordou, cheguei peguei o elevador e subi, entendeu? Tem muito hotel que é fácil de se entrar, então aqui no **Nitel One**, nós estamos investindo muito nessa questão de segurança, ainda mais nesse ano de 2023, é na parte de segurança realmente, então a gente está dificultando cada vez mais a entrada assim de pessoas indesejadas, como se pode dizer. Eu já fiquei em hotel em Fortaleza, no Rio, que você entra e sai e ninguém sabe quem é você, se for uma pessoa que nem está hospedado, você consegue entrar, talvez você não consiga entrar no quarto, mas você consegue ir numa piscina, consegue ir nos corredores, você vai, aqui no **Nitel One** você não consegue nem no corredor, porque o elevador só abre para quem está registrado.

Pesquisador: Muito bem, muito obrigada. Trouxe um presente para o senhor, espero que goste.

**Gestor C:** Oh, não precisava. Muito obrigada, não precisava se incomodar não, Renata. E o que tu precisares para o TCC pode falar comigo.

-