



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
CURSO DE HOTELARIA

**TAYNARA MARTINS SILVA**

**A HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA**

São Luís  
2021

**TAYNARA MARTINS SILVA**

**HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA**

Monografia apresentada ao curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Davi Andrade

São Luís

2021

Silva, Taynara Martins.

A Hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira / Taynara  
Martins Silva. - 2021.

54 p.

Orientador(a): Davi Alysson da Cruz Andrade. Curso  
de Biblioteconomia, Universidade Federal do  
Maranhão, São Luís, 2021.

1. Acolhimento. 2. Casa da Mulher Brasileira. 3.  
Hospitalidade. 4. Mulher. I. Andrade, Davi Alysson da  
Cruz. II. Título.

**TAYNARA MARTINS SILVA**

**HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA**

Monografia apresentada ao curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Aprovada em: xx/xx/xxxx.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Me. Davi Alysson da Cruz Andrade (Orientador)  
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

---

Prof. Dra. Luciana Ferreira Brandão  
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

---

Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro  
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

À Deus.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, razão da minha existência, pelo cuidado e direção durante toda minha jornada acadêmica. À minha mãe, pelos esforços, orações e por ter me ensinado a voar. Aos meus pais, Amarildo e Eleomar, pelo apoio e incentivo.

Aos meus irmãos: Aline, Monna, Felipe, Tayna (Dô), Sarinha, Emy e “Marikita” pelo amor, pelas orientações, pelas ligações, mensagens, por me proporcionarem momentos especiais e sinceros que foram muito importantes para ser quem sou.

À minha irmã Tayna, dedico um parágrafo, por estar comigo ao longo desses 23 anos de existência. Me acompanhou durante os meus “perrengues” e momentos de vitória. Foi minha “co-orientadora informal”, minha psicóloga, minha cozinheira, médica e amiga. Você faz parte do que sei e sou. E sim, irei compensar comprando as “tuas jóias, Catita”.

Ao meu noivo Deanderson por também assumir vários papéis nessa minha jornada acadêmica que passou a ser nossa. Agradeço pelas aulas, pelas orientações, motivações, pela paciência, por me bancar (rs), me consolar e pelo amor. À sua mãe, dona Cleude por sonhar junto comigo, pelo auxílio e conselhos.

Aos meus tios, e em especial, “Bah” e “Tio Chinês” por me apoiarem em momentos difíceis. Às minhas tias Nilda, Zenilde e Marcelina assim como toda a família Diniz por terem me acolhido e cuidado de mim quando iniciei meu curso. Estendo o agradecimento à Tia Nilde que sempre esteve torcendo por mim juntamente com meus primos Lalá, Luquinha e Amanda, Rani e Caio.

À Dudu e toda a sua família que me acolheram durante momentos bem difíceis da minha jornada acadêmica. Minha eterna gratidão!

Ao meu amigo Maciro, pois foi através dele que soube que tinha ingressado no curso de Hotelaria, pelo cuidado em me direcionar dentro do Campus, e principalmente pela amizade ao longo desses mais de 10 anos, juntamente com o Tynno e Jéssica que sempre torceram e vibraram comigo desde a 3ª série.

À irmã Fátima, ao Prof<sup>o</sup> Uizamar, Débora e Tio Idra, pois me aconselharam, oraram por mim, e me ensinaram que “O conhecimento é poder”. Minha gratidão!

À minha família de Fumacê II pelas orações, preocupações e carinho, em especial a família Godinho, em especial Zico e irmã Leila e a família do seu Elinaldo e dona

Nádia que sempre foram bem solícitos e cuidadosos, juntamente com seus filhos, a doce Nanny e Naldinho (obrigada por me socorrer). Minha sincera gratidão!

Ao Prof. Davi, pela orientação, pelo carisma, e pelos ensinamentos que foram valiosos na minha formação. Aos professores participantes da banca examinadora, prof<sup>o</sup>. Ruan Tavares e prof<sup>a</sup>. Luciana Brandão, pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Às entrevistadas, da Casa da Mulher Brasileira, pelo tempo concedido nas entrevistas. Vocês são heroínas, o trabalho de vocês é lindo!

Ao Marquinhos, pela amizade, pelas sugestões, pelas trocas de conhecimento e pelo carinho. Aos colegas da “Turma da Mary”: Bamboo (Kelly Cunha), Bombom (Yasmin Alessandra), Leo Urso (Leonardo), Sam (Samara) e minha querida Mary (Maricélia), por me acompanharem nessa jornada acadêmica, pelos bons momentos que tivemos (e ainda teremos) e pela amizade.

Aos ex-diretores da Hospitality Consult Jr, Livinny. Tasso, Gaby, Edu, Yago e Kellen. Foram valiosas nossas experiências. Aprendi muito!

À Universidade Federal do Maranhão, pela oportunidade de não somente passar pela universidade, mas fazer!

“Não vos esqueçais da hospitalidade; porque por ela alguns, não o sabendo, hospedaram anjos.” (HEBREUS 13:2).



## **RESUMO**

Neste trabalho buscamos analisar como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira, em São Luís. Para isso temos como objetivos específicos: Verificar como os anfitriões percebem a hospitalidade nos espaços da Casa da Mulher Brasileira; e identificar as dimensões da hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira. De caráter exploratório, utiliza o método científico indutivo para detectar fatores não expressos, porém fundamentais, na aplicação da pesquisa. Para a coleta de dados empíricos foram realizadas entrevistas com 6 colaboradoras da Casa, inclusive a diretora, que exercem os papéis de “anfitriões”. Os resultados apontam para a existência da hospitalidade no tratamento tanto de mulheres atendidas pela casa como da equipe de atendimento. Confirma a importância da hospitalidade ligada aos serviços de acolhimento para as mulheres, não apenas por se encontrarem em necessidade, mas porque a Casa a Mulher Brasileira é, em sentido maior, sua casa.

Palavras-chave: hospitalidade; acolhimento; mulher; Casa da Mulher Brasileira.

## ABSTRACT

The aim of this research is to analyze how hospitality is manifested in the *Casa da Mulher Brasileira* (Brazilian woman's house), in São Luís. For this we have as specific objectives: To verify how the hosts perceive hospitality in the spaces of the *Casa da Mulher Brasileira*; and identify the dimensions of hospitality at the *Casa da Mulher Brasileira*. Of an exploratory nature, it uses the inductive scientific method to detect unexpressed, but fundamental, factors in the application of the research. For the collection of empirical data, interviews were carried out with 6 employees of the House, including the director, who play the roles of "hosts". The results point to the existence of hospitality in the treatment of both women attended by the home and the care team. It confirms the importance of hospitality linked to shelter services for women, not only because they are in need, but because *Casa a Mulher Brasileira* is, in a larger sense, their home.

Keywords: hospitality; host; women; Brazilian woman's house.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	- Tempos e espaços da hospitalidade.....	20
Quadro 2	- Caracterização das colaboradoras.....	30
Quadro 3	- Primeiro contato com a equipe da Casa da Mulher Brasileira.....	30
Quadro 4	- Recebimento das usuárias e os profissionais envolvidos.....	32
Quadro 5	- Estadia da Casa da Mulher Brasileira.....	33
Quadro 6	- O que é hospitalidade e como é demonstrada .....	34
Quadro 7	- O que poderia melhorar na Casa da Mulher Brasileira.....	36
Quadro 8	- Dimensões e variáveis percebidas na CMB.....	41
Figura 1	- Casa da Mulher Brasileira.....	26
Figura 2	- Realização da entrevista com a diretora da CMB.....	29
Figura 3	- Realização da entrevista com as colaboradoras da CMB.....	30

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CAEMA	Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão
CMB	Casa da Mulher Brasileira
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRAMS	Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de
V	Violência
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1	Problematização e Justificativa .....	15
<b>2</b>	<b>OBJETIVO GERAL .....</b>	<b>16</b>
2.1	Objetivos Específicos .....	16
<b>3</b>	<b>HOSPITALIDADE E SUAS DIMENSÕES .....</b>	<b>16</b>
3.1	O Lugar de Hospitalidade .....	21
<b>4</b>	<b>A CASA DA MULHER BRASILEIRA .....</b>	<b>24</b>
4.1	Estrutura da Casa da Mulher Brasileira .....	26
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>27</b>
5.1	Estratégias na Coleta de Dados e Informações.....	27
5.2	Análise de dados.....	28
<b>6</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
6.1	Entrevista com a Gestora.....	37
6.2	As Dimensões da Hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira.....	40
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>42</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>45</b>
	<b>APÊNDICE - A.....</b>	<b>47</b>
	<b>APÊNDICE - B.....</b>	<b>51</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A hospitalidade é uma ocorrência um tanto complexa e que estabelece relações com várias áreas de atuação. Ela é desenvolvida por meio da interação entre pessoas, instituindo-se uma dinâmica de reciprocidade em que o acolhimento ao outro está no epicentro do encontro entre anfitrião e hóspede. É uma união social que vai relacionar os valores de sociabilidade juntamente com a solidariedade.

Ao falar sobre a hospitalidade, Carmargo (2003) afirma que ela sempre foi atributo de pessoas e de espaços, não de empresas; a observação deve, pois, dirigir-se para o que acontece além da troca combinada, além do valor monetizável de um serviço prestado, para o que as pessoas e os espaços proporcionam além do contrato estabelecido.

Embora a hospitalidade profissional na Hotelaria seja um conjunto de serviços ao hóspede que pode estar ou não atrelado ao valor monetário, os diversos formatos que ela está assumindo em diferentes locais, torna o contato bem mais amigável, receptivo e acolhedor. Assim a hospitalidade está relacionada não somente como uma boa acolhida ou tratamento, mas com o ser humano e suas necessidades.

Neste trabalho analisaremos a hospitalidade com as mulheres que são atendidas pela Casa da Mulher Brasileira (CMB), como ela é percebida, suas dimensões, e o acolhimento. A pesquisa traz também uma apresentação educativa no sentido de sensibilizar a sociedade sobre a prática da hospitalidade em um contexto específico, ou seja, fora da esfera que circunda o turismo e a hotelaria, onde é abordada com maior frequência.

Dias (2002) expressou que a noção de Hospitalidade advém da palavra latina *hospitalitas-atis* e se concretiza-se no ato de como de acolher, hospedar; colher, recepcionar; tratar com cortesia, amabilidade e gentileza. Gotman (2001), por sua vez, consentiu a Hospitalidade como um conjunto de práticas de sociabilidade que ocorre não apenas em um contexto familiar, mas que se estende às pessoas próximas ou desconhecidas de lugares diferentes.

Taraboulsi (2009) a considera como uma metamorfose capaz de promover a reavaliação das condutas, processos, sistemas, estruturas e estratégias. Essa manifestação evidencia suas ramificações, percebe-se em épocas distintas que a hospitalidade não perdeu sua essência. Sendo, portanto, percebida pelo acolhimento,

receptividade, cordialidade, afetividade oferecida por um grupo, o qual favorece relações entre as pessoas (DIAS, 2002).

A reflexão que pautou a construção deste trabalho foi a de que, são muitos os aspectos que recaem sobre a hospitalidade. A começar pelos conceitos, são duas as linhas de pesquisa que originaram os estudos sobre hospitalidade, que ainda estão em discussão. Em segundo lugar, o local, onde essa hospitalidade é vivenciada, a Casa da Mulher Brasileira, suas diretrizes, sua gestão, seu contexto e situação em relação à hospitalidade. E em terceiro, como essa hospitalidade é percebida (concebida) dentro da Casa pelos gestores e colaboradores, com suas percepções a respeito. Esses são os aspectos da hospitalidade que orientam, e ao mesmo tempo transformam, configurando os pressupostos paradigmas da hospitalidade.

Para a realização da pesquisa, foi escolhido a Casa da Mulher Brasileira, que é uma ação do Programa “Mulher: Viver sem Violência”. Um programa que tem por objetivo integrar e ampliar os serviços públicos voltados às mulheres em situação de violência mediante a articulação de serviços especializados no âmbito da saúde, justiça, segurança e assistencial social. (BRASIL, 2013).

A Casa da Mulher Brasileira é um espaço de acolhimento e atendimento humanizado e tem por objetivo geral prestar serviços de assistência integral e humanizada às mulheres em situação de violência, sendo a principal facilitadora aos serviços especializados da rede de atendimento, garantindo condições para o enfrentamento, empoderamento e autonomia financeira das vítimas.

O sujeito desta pesquisa é a diretora da Casa, e a equipe que faz parte do acolhimento dessas mulheres. Obtivemos limitações ao tentar conversar com as mulheres agredidas por estarem em situação delicada, também por orientação da diretora da CMB, evitando assim a sua revitimização, todo o questionamento voltou-se à hospitalidade percebida dentro do âmbito de atuação da CMB.

Este estudo está dividido em cinco principais partes, a seguir, tem-se um tópico dedicado à fundamentação teórica da pesquisa, que contempla os temas sobre as dimensões da hospitalidade observadas por alguns dos principais autores do tema. Tais dimensões irão nortear e possibilitar a compreensão e a investigação dos objetivos estabelecidos.

Na segunda parte, trataremos, de forma mais específica, sobre a Casa da Mulher Brasileira e todo o espaço de atendimento, sua estrutura, protocolo de alojamento e as diretrizes gerais de serviços. Em seguida, são detalhados os procedimentos metodológicos da pesquisa. Adotou-se a abordagem qualitativa, entrevistas semiestruturadas e análise de conteúdo com o fim de entregar aspectos empíricos que permitissem atingir os objetivos propostos neste estudo.

Ao findar esta pesquisa intitulada “A Hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira”, acredita-se ter encontrado dados importantes e necessários que contribuirão para a compreensão da hospitalidade em órgãos específicos. Dados estes que, ao serem analisados, demonstram que apenas palavras gentis não traduzem a hospitalidade. Almeja-se, pois, expandir a discussão sobre a hospitalidade além das fronteiras do Turismo e da Hotelaria, com o objetivo de traçar novos conceitos que sirvam a todas as pessoas envolvidas. Que estes novos conceitos sejam norteadores para os profissionais e empresas que tenham como propósito o bem receber.

### 1.1 Problematização e justificativa

Ao observar a lacuna existente na exploração acadêmica sobre a hospitalidade em diferentes contextos da sociedade, bem como a sensibilização da sociedade na temática da violência contra a mulher e da necessidade da prática da hospitalidade nesse contexto, notou-se a viabilidade de elaborar uma pesquisa com ênfase na disseminação do conhecimento sobre a hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira e seu potencial de inspiração a diversas áreas que a temática poderá ser abordada.

Além destas lacunas que geraram a oportunidade do estudo, existe a motivação pessoal da autora, admiradora de todo trabalho voltado para mulheres e da importância da hospitalidade em todo relacionamento humano.

O estudo possui como questão norteadora a busca, identificação e análise da manifestação da hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira, do ponto de vista dos anfitriões. Ou seja, de quem presta o acolhimento às usuárias da Casa, uma vez que não se “treina” a hospitalidade.

Como um incentivo a mais que ratifica a importância da pesquisa, observou-se que este é pioneiro a abordar a manifestação da hospitalidade em espaços que prestam



serviços especializados às mulheres vítimas de violência, o que pode incentivar outros alunos a explorarem mais o tema, assim como os demais ligados ao acolhimento em espaços especializados de atendimento.

Considerando que a hospitalidade é definida sempre na perspectiva do outro (PLENTZ, 2007), é necessário ponderar que ela apela para o lado sensível humano, um apelo de fora que leva o anfitrião acolher o hóspede para o lado de dentro.

Pensa-la exige a responsabilidade em fazer algo que atenda às necessidades do outro, não no sentido de doar somente, mas de compartilhar, viver junto a sensação do acolhimento.

Aprofundando essa compreensão, a escritora Ellen White (2007) contribui para ampliar o sentido de hospitalidade, ao afirmar que nos encontramos no mundo de Deus. Na perspectiva cristã, o mundo foi criado por Deus para abrigar homem e mulher e lhes oferecer os mantimentos para sobrevivência. O pensamento elucida o fato de que todos passam por uma hospedagem enquanto vivem.

## **2 OBJETIVO GERAL**

Analisar como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira, em São Luís.

### **2.1 Objetivos Específicos:**

- a) Verificar como os anfitriões percebem a hospitalidade nos espaços da Casa da Mulher Brasileira;
- b) Identificar as dimensões da hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira.

## **3 HOSPITALIDADE E SUAS DIMENSÕES**

O termo e a noção de hospitalidade são tão antigos quanto a própria civilização, é oriunda da palavra latina "*hospitallis*". Ela indicava a hospedagem gratuita e a atitude caridosa oferecidas aos desconhecidos e peregrinos acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais.

O início da prática da hospitalidade pode ser observado na antiguidade, na esfera sagrada, conforme vemos em vários relatos na Bíblia como por exemplo, em Gênesis (18:

1-8) Abraão oferece estadia e alimento aos dois forasteiros que chegaram em sua tenda. Ao surgir, uma vez, a possibilidade de o hóspede ser Deus, os estrangeiros deveriam ser recebidos com alimento e estadia e somente após esse rito, o hóspede seguia sua viagem.

Ao longo do tempo, o tema vem sendo debatido a partir de uma perspectiva mais ampla, que abrange uma série de valores e ações que estão presentes em todas as condições do fazer humano associado ao ato de acolher pessoas. Spolon (2011, p. 24), ao discorrer sobre o tema, faz a seguinte observação, quanto a isso:

Inicialmente, a hospitalidade estava vinculada à ideia de oferta de hospedagem ao peregrino. Na atualidade, ao contrário do que se pensa, não está somente vinculada ao fenômeno das viagens e do turismo, mas vem aos poucos permeando outras atmosferas, como a do mundo corporativo (nas novas práticas de organizar os espaços empresariais e acolher e manter funcionários e clientes) e religioso (as denominações religiosas começam a contabilizar não as adesões ao culto, mas as baixas, o que as faz pensar em novas maneiras de acolher as pessoas e lhes oferecer novo alento e apoio espiritual).

Da mesma forma, a hospitalidade vem permeando o mundo político (as cidades e os governos começam a estabelecer novos mecanismos para tornarem-se mais hospitaleiras não somente para quem chega, mas, antes de tudo, para quem vive em seus espaços). Em um movimento de retroalimentação, as teorias da hospitalidade vêm sendo reelaboradas a partir de uma análise crítica dessas práticas, processos e relações de hospitalidade e de hostilidade, em várias culturas e tradições, voltando a ser postas em prática nos mais variados ambientes.

Tais debates, aceitam contribuições de diferentes áreas do saber, uma vez que é uma ocorrência social, e isto permite uma análise de modo pluridisciplinar a respeito da temática. Além dessa característica, ela precisa ser apoiada no conjunto das outras ciências sociais, Costa e Brusadin (2021), ao falarem sobre as relações e práticas de acolhimento, afirmam que sempre esteve ligada à sociologia, antropologia, filosofia, à religião e recentemente ao comércio.

Como em um movimento de realimentação, as teorias da hospitalidade vêm sendo reelaboradas a partir de tais contribuições e análises, voltando a ser postas em prática nos mais variados ambientes.

Taraboulsi (2009) reúne alguns conceitos sobre a hospitalidade, e ele diz que pensar nela implica na reunião de conceitos como:

- a) Conceito tradicional de hospitalidade: é acolher e tratar com generosidade pessoas sem esperar reciprocidade de acolhimento e tratamento generoso;
- b) Conceito moderno de hospitalidade: é a interação de pessoas em que prevalecem valores de sociabilidade e solidariedade, harmônicas relações interpessoais, cortesia associada à eficiência daquilo que se propõe a fazer ou oferecer;
- c) Conceito do voluntariado pela ótica de hospitalidade: é expresso pela espontaneidade do gesto, no calor da ajuda e não na sua magnitude.

Marcelino e Camargo (2017) apresentaram uma revisão de literatura onde evidenciaram que os estudos da hospitalidade exigem um esforço teórico, pois tal fenômeno é observado nos mais diversos campos, podendo-se citar a Filosofia, Sociologia, Antropologia, Comunicação Social, Hotelaria, Turismo e Gestão.

Camargo (2004) descreve as duas vertentes de estudos que deram origem às pesquisas contemporâneas sobre hospitalidade: a escola americana, que privilegia a Hospitalidade Comercial e os serviços ligados diretamente ao trade turístico; e a escola francesa que se interessa apenas pela Hospitalidade Doméstica e pela Hospitalidade Pública.

Os estudos realizados por Mauss (2003), sociólogo e antropólogo, considerados o pai da antropologia francesa, trouxe relevantes contribuições para o entendimento da sociologia e da antropologia contemporânea e para as pesquisas desenvolvidas pela “escola francesa”. Em sua obra: “O Ensaio Sobre a Dádiva”, constitui o texto propulsor da “teoria” da hospitalidade, no qual o dar-receber-retribuir é analisado em diversas sociedades arcaicas, onde as trocas envolvidas nesses povos ignoravam a hospitalidade como fim comercial.

Lanna (2000, p.175) traz uma contribuição necessária sobre o argumento central da obra de Mauss afirmando que:

A dádiva produz a aliança, tanto as alianças matrimônias como as políticas (trocas entre chefes ou diferentes camadas sociais), religiosas (como nos sacrifícios, entendidos como um modo de relacionamento entre os deuses), econômicas, jurídicas e diplomáticas (incluindo-se aqui as relações pessoais de hospitalidade).

Os estudos de Mauss para este segmento da hospitalidade contribuiu para expressar que tanto as trocas materiais como as simbólicas permitem a intercomunicação e a integração entre os indivíduos, possibilitando assim a sociabilidade entre distintos grupos e/ou pessoas. Sobre esses estudos, Silva (2011, p. 39), afirma:

Com suas análises, o autor trouxe importantes contribuições para a sociedade ocidental, pois possibilitou um melhor entendimento a respeito de temas relevantes, como as dualidades existentes entre espontaneidade e a obrigatoriedade, o altruísmo e o interesse, a solidariedade e o egoísmo, dentre muitos outros. Se analisarmos a visão de Mauss a respeito do círculo da dádiva e fizermos uma pequena relação de suas observações com o fenômeno da hospitalidade, ampliaremos nosso entendimento sobre essa temática. [...] se pensarmos assim, podemos compreender a hospitalidade como uma dádiva.

Após a chegada de inúmeras contradições, vários estudiosos internacionais têm demonstrado interesse pela temática e trabalhado a fim de constituir novos outros aspectos a serem abordados. Estudos britânicos, como o de Lashley e Morrison (2004), explicitam a hospitalidade sob o olhar de diferentes contextos: o social, privado e comercial. Tais contextos, apesar de estarem intimamente ligados, se distinguem por algumas peculiaridades.

Para tais autores o domínio social da hospitalidade, pode ser descrito como o momento do encontro entre os sujeitos em um cenário público – para eles, esses encontros se dão no momento da produção de alimentos, bebidas e acomodação. A respeito do domínio privado, “[...] considera o âmbito das questões associadas à oferta da ‘trindade’ no lar assim como leva em consideração o impacto do relacionamento entre anfitrião e hóspede” (LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 5). Por fim, o domínio comercial da hospitalidade, desenrola-se no momento da relação entre sujeitos que envolvem fundo financeiro.

Camargo (2004), ao falar os tempos e os espaços da hospitalidade, ele aborda três contextos que o ser humano exerce a hospitalidade: doméstico, público e comercial. Por meio dessa definição, o autor nos ensina que a hospitalidade envolve diferentes práticas sociais, que podem ocorrer em tais espaços. Ao fazer sua análise ele nos apresenta algumas considerações.

Quadro 1 – Tempos e espaços da hospitalidade

Espaços/ Dimensões	Tempos			
	Receber	Hospedar	Alimentar	Entreter
<b>Doméstica</b>	Em casa de forma intencional ou casual	Fornecer pouso ou abrigo em casa para as pessoas	Receber em casa para refeições e banquetes	Receber para recepções e festas
<b>Pública</b>	Em espaços e órgãos públicos de livre acesso	Proporcionada pela cidade ou país	Gastronomia Local	Espaços públicos de lazer e eventos
<b>Comercial</b>	Serviços profissionais de recepção	Hotéis, hospitais e casas de saúde	A restauração	Eventos e espetáculos; espaços privados de lazer

**Fonte: Adaptado de Camargo (2004).**

Visualizam-se as diferentes interações que existem entre os tempos e espaços da hospitalidade por meio da contribuição do autor. Tal entendimento é importante na identificação de ações para os diferentes atores envolvidos com a atividade. Grinover (2007) também identifica o emprego da hospitalidade em diversos contextos, na esfera do Estado, na esfera comercial e na esfera doméstica. Montandon (2001) resume tudo isso ao afirmar que a hospitalidade é “o modo de viver juntos”, regido por regras, ritos e leis.

Boff (2005, p. 107) faz uma análise mais aprofundada a respeito das relações e das interações existentes entre o visitante e o visitado, bem como as suas responsabilidades, ele afirma que “a hospitalidade deve ser incondicional para ser plenamente humana [...]. Eis a máxima descentração de si e a máxima concentração no outro. É a hospitalidade irrestrita e sem preconceitos.”.

Os aspectos relacionados à hospitalidade são diversos. Por conta disso, observa-se que os autores aqui pesquisados afluem para uma formação de elementos que proporcionam benefícios a quem é recebido. Pode-se agora perceber que a mesma está relacionada a vários ambientes e situações que envolvem diferentes contextos e lugares e que as dimensões de tais conceitos devem ser discutidas com o objetivo de beneficiar a ampliação do círculo social, da troca e o respeito entre os povos, e a aceitação do outro.

### 3.1 O Lugar de Hospitalidade

O debate sobre lugares de hospitalidade encontra reprodução aqui, pois, na presente pesquisa, busca-se analisar a manifestação da hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira sob a perspectiva dos anfitriões. Para entender como a hospitalidade ocorre nesse espaço e nas relações entre sujeitos, optou-se, por essa perspectiva, a fim de identificar como funciona tal acolhimento.

Para ampliarmos nosso entendimento sobre os tempos e os espaços da hospitalidade, é importante considerá-la como uma ação humana, que é exercida dentro de um ambiente privado, em espaços públicos e ambientes de trabalhos, (CAMARGO, 2004). Por meio da contribuição do autor passamos a visualizar as diferentes relações e/ou interações existentes entre os tempos e os espaços da hospitalidade.

Para definir um espaço como “lugar de hospitalidade”, é preciso atentar-se para sua relevância para a interação humana. Baptista (2008) declara que não há como compreender a hospitalidade nos espaços de outros sem o entendimento do estudo dos seres humanos pois são os mesmos quem dão vida a tais lugares. Não existem lugares de hospitalidade sem pessoas hospitaleiras. Não há como analisar a hospitalidade dos lugares sem estudar a sociabilidade que neles habita.

Baptista (2008, p. 6) diz que “falar de hospitalidade significa, justamente, ter em conta as múltiplas implicações presentes nessa dupla relação humana: a relação com o lugar e a relação com o outro”. O espaço converte-se em lugar a partir da conexão humana que o simboliza, que está associado à ideia de um espaço habitado. Para ela, tais espaços precisam de uma alma, de relações, de pessoas para se tornarem lugares:

Na consciência, porém, de que a humanização do espaço – a sua transformação em lugar – pressupõe o respeito pela hospitalidade do próprio mundo natural. Ele serve-nos de solo de enraizamento temporal, de sustento e de fruição, mas, por isso mesmo, não pode continuar a ser visto como um recurso inesgotável (BAPTISTA, 2008, p. 6).

Valente (2013, p. 273, 274), em seu livro intitulado “Família Acolhedora” faz uma análise do cuidado e da proteção observada no contexto do Serviço de Acolhimento em

Família Acolhedora da Prefeitura Municipal de Campinas, o Sapeca. A pesquisa conclui que a casa e a família representam um lugar no qual e pela qual a pessoa se define e sustenta sua existência social, um espaço de pertencimento e cuidado. São lugares que convidam à entrada do outro numa oferta de acolhimento, refúgio, alimento, ajuda ou conforto. Ela diz:

O que representa esse espaço – a casa - para este estudo? Tratar de cuidado e proteção é tratar de onde se vive a intimidade e a história do ser humano. [...] Falar de casa não seria aqui considerar apenas seus aspectos físicos, analisar as razões do seu conforto ou até mesmo descrevê-las de forma objetiva ou subjetiva. Trata-se, sim, de revelar a adesão inerente à função primeira de habitar, o esforço de compreender o germe da felicidade central, seguro e imediato.

Para as famílias que fazem parte do serviço de acolhimento, o Sapeca, tais espaços de cuidado convertem -se em lugar de habitação, de trocas, conexões como em um ambiente familiar, uma casa. Expressando assim, uma construção de relação social, desenvolvendo uma multiplicidade de interações pessoais. Nesse sentido, a CMB deve ser para as mulheres vítimas de violência, o mesmo que o Sapeca representa para as famílias acolhidas e acolhedoras.

Silva (2011, p. 53) defende a ideia de que “a hospitalidade é uma prática humana que não varia no espaço nem no tempo [...]” por conta disso, a hospitalidade vem sendo praticada, mesmo que de forma rara por pessoas hospitaleiras espalhadas por diferentes lugares da Terra. Bratcher (2009, não paginado), sugere que:

Mesmo que a hospitalidade de determinado povo venha a traduzir-se em um código informal de comportamento, onde irá refletir as características culturais deste povo, há também um movimento paralelo e abrangente, que resgata os valores mais antigos da hospitalidade como uma atitude de solidariedade e respeito mútuos, de compaixão e de atenção às necessidades do outro.

Tanto Bratcher (2009) como Baptista (2008), afirmam que a hospitalidade e seus espaços convidam à entrada do outro numa oferta de acolhimento, refúgio, alimento, ajuda ou conforto. Poulston (2015) vai um pouco além ao ressaltar a relevância da interação entre o doador e receptor, entre o hóspede e o anfitrião.

A CMB, por exemplo, é uma instituição pública, voltada para mulheres vítimas de violência, portanto, é uma instituição coletiva, e, assim como os lugares de hospitalidade, abertos ao público. Esta é uma relação importante para a hospitalidade pública, pois, segundo Camargo (2004), ela consiste no ato de receber e acolher bem as pessoas que chegam a tais espaços seja para uma ou mais visitas de horas ou dias.

Ferreira (2020, não paginado), acrescenta que a hospitalidade é:

[...] como um local de encontro interpessoal e pode ser definida como um local privilegiado de encontro interpessoal, marcado por uma atitude de acolhimento em relação ao outro, onde não se impõe ação direta do eu sobre o outro. Ao contrário, o outro é início e o fim da ação realizada neste encontro.

A partir de tais reflexões, a hospitalidade pode ser definida como um local privilegiado de encontro interpessoal, marcado por uma atitude de acolhimento em relação ao outro, onde não se impõe ação direta do eu sobre o outro. Ao contrário, o outro é início e o fim da ação realizada neste encontro. Ferreira contribui:

Como lugar de escuta, a hospitalidade se apresenta como um modo de relação positiva entre os sujeitos sociais caracterizado pelo acolhimento mútuo que não se encerra em si mesmo. Ao contrário, se abre a uma necessária aprendizagem recíproca e pela corresponsabilidade cívica. Assim, ao exercer a escuta como espaço de hospitalidade, reconhece-se que todos os atores sociais possuem um conhecimento relevante para o desenvolvimento social dos seus territórios e das comunidades locais. (FERREIRA, 2020, não paginado)

Apoiado na contribuição de Baptista (2008) observa-se que a Casa da Mulher Brasileira, espaço que reúne num mesmo local, diversos serviços de atendimento às mulheres em situação de violência, como lugar de hospitalidade. Contudo, é preciso buscar sempre estratégias sustentáveis para o estabelecimento de uma relação de hospitalidade para com o outro, quer seja este anfitrião ou hóspede ou da comunidade, tornando o espaço público um lugar de hospitalidade.



#### **4 A CASA DA MULHER BRASILEIRA**

A Primeira Conferência Nacional de Políticas para Mulheres, datada de 2004, tratou de elaborar o plano de políticas para as mulheres, o primeiro voltado à assistência e garantia do direito feminino, combate e prevenção da violência contra mulher.

O plano originou o Programa Mulher: viver sem Violência como mecanismo legal de combate, prevenção e libertação das mulheres de um conjunto de experiências conflitantes e dolorosas de violência.

A Casa da Mulher Brasileira concretiza um conjunto de ações de proteção à mulher, onde antes de sua efetivação, outros marcos legais sinalizaram a implementação das políticas públicas de gênero, sendo a Primeira Conferência Nacional para Mulheres ocorrida em 2006; o Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra Mulheres, 2007, evento que trata do acordo federativo entre os governos estaduais e municipais para implementação de políticas de enfrentamento à violência contra a mulher; também o Programa Mulher, Viver sem Violência, em 2013, criado pelo Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher. Este Pacto conta com seis (6) estratégias de ação contra a violência, sendo a primeira, a criação da Casa da Mulher Brasileira em todos os Estados federativos.

Como resultado da implementação do Programa Mulher: Viver sem Violência, do Poder Público Federal, a Casa da Mulher Brasileira no Estado do Maranhão resulta do conjunto de medidas de enfrentamento e combate à violência por meio dos serviços públicos de atendimento às mulheres em situação de violência. (BRASIL, 2013).

Estrategicamente criada como instrumento de combate à violência por meio de serviços públicos a Casa consolida a integralidade dos serviços ofertados às vítimas de violência doméstica e familiar, amparadas pela Lei Maria da Penha. No intuito de garantir a igualdade social, acolhimento e liberdade da mulher, a CMB oferta atendimento especializado em saúde e segurança pública, direitos humanos, atendimento assistencial, psicossocial e promoção da autonomia econômica. É um espaço de acolhimento e atendimento humanizado, facilitando o acesso destas aos serviços especializados e garantindo condições para o enfrentamento da violência, o empoderamento e a autonomia econômica das usuárias.

Constitui um serviço da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres e atua em conjunto com os serviços especializados no atendimento à mulher, como as Secretarias de Estado, Delegacia da Mulher com Plantão Especializado, Patrulha da Mulher, Ministério Público, Defensoria Pública, Vara Especial de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, Promotoria de Justiça, entidades civis organizadas de apoio e proteção à mulher.

Os objetivos específicos da CMB são:

1. Oferecer às mulheres em situação de violência acolhimento em serviços de referência e atendimento humanizado;
2. Disponibilizar espaço de escuta qualificada e privacidade durante o atendimento, para propiciar ambiente de confiança e respeito às mulheres;
3. Incentivar a formação e a capacitação de profissionais para o enfrentamento à violência contra as mulheres;
4. Oferecer informação prévia às mulheres quanto aos diferentes e possíveis atendimentos, assegurando sua compreensão sobre o que será realizado em cada etapa, respeitando sua decisão sobre a realização de qualquer procedimento;
5. Garantir o acesso à justiça às mulheres em situação de violência;
6. Garantir a inserção das mulheres em situação de violência nos Programas Sociais nas três esferas de governo, de forma a fomentar sua independência e garantir sua autonomia econômica e financeira e o acesso a seus direitos;
7. Oferecer condições para o empoderamento da mulher, por meio da educação em autonomia econômica;
8. Oferecer abrigo temporário (até 48h) para as mulheres em situação de violência doméstica sob risco de morte, com possibilidade de encaminhamento à rede de serviços externos;
9. Combater as distintas formas de apropriação e exploração mercantil do corpo e da vida das mulheres, como a exploração sexual e o tráfico de mulheres;
10. Disponibilizar transporte às mulheres até os serviços de referência que integram a rede de atendimento, quando necessário.

A Casa da Mulher Brasileira que é lócus desta pesquisa está localizada em São Luís do Maranhão, na Avenida Professor Carlos Cunha, bairro Jaracaty (próximo ao centro da cidade). Foi inaugurada no dia 02 de outubro de 2017, mas somente 14 de novembro do mesmo ano que ela entrou em funcionamento.

A CMB de São Luís ainda agrega o Centro de Referência de Atendimento à Mulher

em Situação de Violência (CRAMSV) e conta com um serviço interdisciplinar de assistentes sociais, psicólogas, assessoras jurídicas e pedagogas, e o atendimento é pautado no acolhimento às mulheres, e presta orientações e encaminhamentos, além de acompanhar os casos de agressão física e psicológica.

#### 4.1 Estrutura da Casa da Mulher Brasileira em São Luís

A Casa da Mulher Brasileira possui uma estrutura que acompanha as diversas etapas pelas quais as mulheres passam a enfrentar de forma integral a violência. Para tanto, inclui em um mesmo espaço serviços das diferentes áreas envolvidas no atendimento, tais como: Recepção, Acolhimento e Triagem; Apoio Psicossocial; Delegacia Especializada; Juizado Especializado em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres; Promotoria Especializada; Defensoria Pública; Serviço de Promoção de Autonomia Econômica; Brinquedoteca - espaço de cuidado das crianças; Alojamento de Passagem e Central de Transportes (figura 1).

Figura 1: Casa da Mulher Brasileira em São Luís



Fonte: Governo do Maranhão, 2022.

## 5. METODOLOGIA

Método é uma forma de se realizar uma atividade. É o caminho percorrido, desde a escolha do tema até a análise dos resultados da pesquisa. Pode-se compreender os procedimentos que deverão ser traçados no processo da investigação, que permitirão ao pesquisador validar a sua investigação.

Podemos definir método como caminho para chegarmos a um determinado fim. E método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para atingirmos o conhecimento. “Por método podemos entender o caminho, a forma, o modo de pensamento. É a forma de abordagem em nível de abstração dos fenômenos. É o conjunto de processos ou operações mentais empregados na pesquisa.” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 26).

De natureza básica, a pesquisa em questão visa gerar novos conhecimentos em Hospitalidade, sem interesse na aplicação prática. Faz uso do método científico indutivo, uma vez que resulta de aspectos observados na realidade da Casa da Mulher Brasileira.

De caráter exploratório, busca explicitar o procedimento técnico através da pesquisa bibliográfica a partir de materiais já publicados sobre gestão da hospitalidade; de caráter experimental e qualitativo, tendo como objeto de estudo os anfitriões, profissionais que atendem as vítimas de violência. A Casa da Mulher Brasileira, o universo onde se concentra a pesquisa, constitui-se o ambiente natural de onde provém as respostas para a questão norteadora.

### 5.1 Estratégias de Coleta de Dados e Informações

Uma vez escolhido o cenário da pesquisa e a definição do método, a etapa seguinte foi definir as estratégias para a coleta de informações e dados com o objetivo de responder o problema central do estudo. Definiu-se as seguintes estratégias de coleta de dados: observação, entrevista com a gestora, entrevista com os profissionais que fazem atendimento às usuárias e análise dos resultados.

Observação – Foram feitas observações pela própria pesquisadora desde o primeiro contato, que foi o agendamento da entrevista, até a execução dela nos espaços da Casa, onde se procurou registrar os cenários, o atendimento dos colaboradores e as

atitudes e reações de quem estava chegando ao espaço. Foram também realizadas anotações a partir das conversações com a gestora e colaboradores para verificar o sentido e significado que dão a hospitalidade.

Entrevistas – A partir dos objetivos da pesquisa foram elaborados os instrumentos de coleta de dados, roteiros de entrevista semiestruturados (Apêndice A). O Roteiro de entrevista foi elaborado tendo em vista os objetivos da pesquisa.

## 5.2 Análise de dados

Esta seção traz os resultados provenientes da pesquisa de método científico indutivo apresentados por meio das observações realizadas pela pesquisadora ao aplicar o questionário com as funcionárias na CMB. Realizada a entrevista, a avaliação dos questionários e os levantamentos bibliográficos, os dados coletados foram interpretados e expostos em quadros, apresentando as respostas das colaboradoras.

As entrevistas foram agendadas previamente por e-mail com a gestora da CMB. Nesta ocasião foram enviados os roteiros de entrevista para conhecimento prévio. O roteiro para entrevista com a gestora da CMB é composto de treze (13) questões abertas, e cinco (5) questões fechadas. O roteiro direcionado aos profissionais que atuam no acolhimento às mulheres é composto por nove (9) questões abertas e cinco (5) fechadas. As entrevistas foram realizadas presencialmente na CMB, no dia 20/12/2021. Além da gestora da CMB, duas funcionárias responderam à entrevista presencialmente. Três funcionárias responderam ao roteiro de entrevista online devido estarem ausentes no momento da aplicação do questionário.

A gestora e os funcionários respondentes concordaram que suas respostas fossem socializadas na realização desse estudo. Embora não fizesse nenhuma restrição à identificação pessoal, decidiu-se utilizar o termo “colaboradora” para apresentar as informações decorrentes das questões respondidas.

Na intenção de conhecer o ponto de vista das mulheres atendidas na CMB fora elaborado um roteiro de entrevista direcionado a elas (Apêndice B), contudo, não obtivemos autorização para a realização das entrevistas, considerando que as mulheres poderiam não se sentir disponíveis a participar, por estarem em uma situação delicada e por orientação da diretora da CMB, evitando assim a sua revitimização.

O período de coleta de dados e aplicação de questionário correspondeu a dois (2) dias, sendo três (3) no turno matutino, e outras três (3) através de um formulário online. As entrevistas com as colaboradoras 1, 2 e 3 ocorreram na própria CMB. (Figuras 2 e 3)

Figura 2: realização da entrevista com a diretora da CMB



Fonte: arquivo da autora

Figura 3: Realização da entrevista com as colaboradoras da CMB



**Fonte: arquivo da autora**

As perguntas buscavam identificar como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira, do ponto de vista dos anfitriões.

A entrevista com a gestora da Casa teve duração de doze minutos, as respostas foram transcritas e a quantidade de palavras totais foram de 663 palavras. A aplicação do roteiro de entrevista com os funcionários, durou cerca de 20 minutos e não foram gravados devido a falhas no suporte técnico da pesquisadora.

## 6 RESULTADOS

Inicialmente apresentamos algumas características dos entrevistados e aspectos referentes à sua atuação profissional na Casada Mulher Brasileira. (Quadro 2)

**Quadro 2 - Caracterização das entrevistadas na CMB**

<b>Entrevistadas</b>	<b>Faixa Etária</b>	<b>Tempo de Trabalho</b>	<b>Sexo</b>	<b>Escolaridade/ Curso</b>	<b>Atuação na CMB</b>
----------------------	---------------------	--------------------------	-------------	----------------------------	-----------------------



Colaboradora 1	31-41	3 anos	F	Superior/Gestão Pública e Serviço Social	Atua no alojamento de passagem (estadia provisória).
Colaboradora 2	42-51	4 anos	F	Superior/ Gestão Pública	Atua no atendimento inicial da Casa.
Colaboradora 3	31-41	4 anos	F	Superior/Direito e Filosofia	Atua como Gestora da Casa.
Colaboradora 4	18-30	Até 1 ano	F	Em andamento-Biblioteconomia	Atua na biblioteca especializada Maria da Penha.
Colaboradora 5	18-30	Até 1 ano	F	Em andamento-Biblioteconomia	Atua na biblioteca especializada Maria da Penha.
Colaboradora 6	18-30	Até 1 ano	F	Em andamento-Psicologia	Acompanha a psicóloga na escuta de mulheres em busca de atendimento na CMB.

**Fonte: Elaborado pela autora**

A seção a seguir descreve no quadro 3, sobre como é feito o primeiro contato com a equipe da casa e quais os principais canais. Acrescento que a colaboradora 3 (gestora) não respondeu a esta pergunta, pois foi aplicado a ela um questionário específico.

**Quadro 3 – Primeiro Contato com a equipe da CMB**

<b>Colaboradoras</b>	<b>Resposta</b>
Colaboradoras 1, 2 5 e 6	A demanda é apresentada no atendimento (recepção e triagem) e encaminhada para o órgão competente.
Colaboradora 4	Acredito que é feito pelo 180.

**Fonte: Elaboração própria**

Com exceção da colaboradora 4, que informou apenas um dos canais de atendimento da CMB, porém não respondeu como que é feito o primeiro contato, todas as respostas mencionadas estão de acordo com o protocolo de atendimento da Casa. Que afirma o seguinte:



O conjunto de ações relacionado à entrada da mulher na Casa da Mulher Brasileira está ancorado nos serviços de Recepção, Acolhimento e Triage. Esses serviços têm a função de registrar os dados pessoais, compreender a situação de violência vivenciada e realizar a escuta qualificada para o encaminhamento do caso de acordo com suas especificidades. [...] é a primeira etapa do acolhimento humanizado para mulheres em situação de violência, devendo funcionar 24 horas, todos os dias da semana, sábados, domingos e feriados. (BRASIL, 2013, p. 25)

As formas de atendimento contribuem na identificação de ações para os diferentes atores envolvidos com a atividade de acolhimento dessas mulheres. Contudo, é importante ressaltar que, durante a pesquisa, foi possível observar a deficiência no canal de atendimento telefônico, devido às dificuldades para o agendamento.

Perguntou-se como as mulheres são recebidas na Casa da Mulher Brasileira e quais são os profissionais responsáveis pelo primeiro acolhimento. O quadro 4 revela que as respostas apresentaram algumas divergências.

Quadro 4 – Recebimento das usuárias e profissionais envolvidos

<b>Colaboradoras</b>	<b>Resposta</b>
Colaboradoras 1 e 2	Pela equipe de recepção que fazem um atendimento qualificado e humanizado. Fazem coleta de dados pessoais, perguntam a elas sobre qual atendimento que gostariam de receber, e encaminham para o assistente social, psicólogo ou orientação jurídica.
Colaboradora 6	Os profissionais responsáveis para o primeiro atendimento são assistentes sociais e advogadas para o aconselhamento jurídico. Esse atendimento é feito para entender melhor a demanda que as mulheres trazem e para onde devem encaminhar de acordo com a necessidade delas.
Colaboradoras 4 e 5	O recebimento das mulheres é feito pelas recepcionistas.

**Fonte: Elaboração própria**

O protocolo de atendimento esclarece que é informado à usuária da CMB, logo no serviço de recepção, acolhimento e triagem a Carta de Serviços e as atribuições de cada

setor, para que a mulher compreenda como ocorrerão os atendimentos, os encaminhamentos e a utilização desses serviços. As respostas coletadas em relação aos profissionais envolvidos no recebimento apresentaram divergências pois cada mulher é enviada para um atendimento específico dependendo do caso. Conforme a colaboradora 1 acrescentou, “Algumas já sabem o que querem, e nós só encaminhamos”. Em relação ao “como” essas usuárias são recebidas, apenas as colaboradoras 1 e 2 responderam.

Perguntou-se como é a estadia (dormida, alimentação, higiene e visitas) das “Marias” na CMB, pois ela dispõe de um espaço de abrigo temporário de curta duração (até 48h), que é chamado de alojamento de passagem, para mulheres em situação de violência, acompanhadas ou não de suas/seus filhas/os, que correm risco de morte. Segue no quadro 5 as respostas coletadas:

Quadro 5 – Estadia na CMB

Colaboradoras	Resposta
Colaboradora 1 e 2	O foco do alojamento de passagem é de estadia provisória, elas ficam lá em um período de até 48h. No alojamento é oferecido as principais refeições, recebem um kit de higiene básico (escova de dentes, shampoo, absorventes) e roupas, pois em alguns casos a mulher chega com roupa de dormir. O alojamento conta com dois (2) quartos, cada quarto com até 5 camas, um berçário e uma brinquedoteca conta com um guarda municipal.
Colaboradora 4	Elas passam até 48 horas no alojamento de passagem e recebem comida e uma boa estadia. Sob a supervisão de uma guarda municipal para lhe dar assistência.
Colaboradora 5	A mulher que não tem um local para ficar, fica abrigada no alojamento da CMB por um determinado tempo em companhia das guardas municipais, até ser encaminhada para um local seguro.

Colaboradora 6	O serviço do alojamento é de 72 horas. As mulheres quando chegam tem alimentação, cama para dormir, banheiro e produtos de higiene. Mas as mulheres só vão para o alojamento de passagem quando estão em risco de vida, estão sem medida de protetiva e mora com o agressor, ou não tem para onde ir e nem um parente próximo. Elas não podem receber visitas por questão de segurança, só podem realizar ligação com supervisão das assistentes sociais ou psicóloga, e só se elas acharem que é relevante que a ligação seja feita.
----------------	---

**Fonte: Elaboração própria**

As colaboradoras 1 e 2 informaram com maior propriedade pois elas responderam a maior parte das questões juntas e iam complementando a resposta uma da outra. A colaboradora 1, especificamente, atua neste setor de alojamento, e a 2 trabalha a mais tempo na CMB.

É compreendido que mesmo que a estadia seja oferecida por um curto período, a CMB entende que as usuárias precisam de todo um cuidado. Para Lashley (2015) a oferta de alimentos, bebidas e acomodação representa um ato de amizade, cria laços simbólicos e vínculos entre as pessoas envolvidas na partilha da hospitalidade.

Houve uma divergência em relação ao período de alojamento da colaboradora 6 em relação às demais, se deve ao fato de que em alguns casos as usuárias acabam ficando até por um período maior devido não ter locais seguros para ficar.

Perguntou-se às colaboradoras se elas consideravam a Casa da Mulher Brasileira como um órgão que oferece hospitalidade às mulheres assistidas pelo programa e todas responderam que sim. Segundo Grinover (2007) a hospitalidade supõe acolhida; é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal. O ato de acolher é consentir a inserção do outro no próprio espaço, sob algumas condições.

O quadro 6 descreve as respostas das colaboradoras ao dizer o que entendem por hospitalidade e como é praticada e demonstrada para com as mulheres atendidas. A colaboradora 5 não soube responder quando foi questionado sobre a principal demonstração de hospitalidade.

Quadro 6 – O que é Hospitalidade e como é demonstrada na CMB

<b>Colaboradoras</b>	<b>O que é hospitalidade e como ela é praticada na CMB.</b>	<b>Qual a demonstração de hospitalidade para com as mulheres atendidas.</b>
Colaboradora 1	Está diretamente voltada para o acolhimento e humanização. É atender essa mulher sem nenhum tipo de julgamento, é estar “despido” de julgamentos, é deixá-la falar, se sentir à vontade, acolhida.	É o respeito, pois não é fácil a mulher denunciar.
Colaboradora 2	É o atendimento humanizado, e aqui na Casa é o “carro chefe”, aqui a mulher não é vitimizada pela situação que ela passa.	A espera. É esperar o tempo de ela falar.
Colaboradora 4	É a forma de bem acolher, saber receber com afeto, empatia, alegria e educação. Ela é praticada quando o recepcionista sabe dar atenção e atender às necessidades de quem lhe procura. Quem busca hospitalidade deve sentir abrigado, acolhido e bem recebido.	A escuta!
Colaboradora 5	Para mim hospitalidade está relacionado a hospedar, acolhimento. É praticado com um atendimento humanizado, de igual a igual, sem julgamentos	Não sei responder essa pergunta
Colaboradora 6	O acolhimento, a recepção, e a atenção que é dada para as mulheres.	O serviço de acolhimento e escuta pautada sempre no respeito as mulheres que são atendidas.

**Fonte: Elaboração própria**

O acolhimento é bem enfatizado nas respostas das colaboradoras. Se dá por meio das trocas que são realizadas através dos sujeitos da hospitalidade, o anfitrião e o hóspede. É demonstrado por meio de uma atitude, e não somente de palavras gentis. É o respeito, a espera, a escuta que possibilita às mulheres um bom acolhimento por ações autênticas de hospitalidade.

Com exceção da colaboradora 5, a escuta está presente como uma demonstração de acolhimento. Elas percebem que escutar uma mulher que está passando por uma agressão é uma forma de demonstrar a hospitalidade.

Baptista (2008), afirmam que a hospitalidade e seus espaços convidam à entrada do outro numa oferta de acolhimento, refúgio, alimento, ajuda ou conforto.

Durante as entrevistas alguns colaboradores discorreram sobre o que poderia melhorar na CMB para oferecer ainda mais hospitalidade/acolhimento às “Marias”, os colaboradores discorreram sobre as sugestões que facilitariam o atendimento às mulheres na CMB e a relação com outras áreas de atuações:

Quadro 7 – O que poderia melhorar na CMB

Colaboradoras	Resposta
Colaboradora 1	Funcionamento da equipe psicossocial 24h por dia, nas noites, madrugadas, finais de semana, o ideal é em todo tempo, para dar suporte às mulheres devido ao estado que elas chegam, e suporte à equipe de acolhimento e triagem. Essa medida está em alinhamento com a gestão.
Colaboradora 2	Um balcão de informação para que as mulheres possam tirar suas dúvidas sempre. Atendemos mulheres que tem um grau de escolaridade desde o mais alto até o mais baixo, e muitas delas não assimilam tanta informação.
Colaboradora 4	Treinamento dos colaboradores, capacitação continuada. As vítimas deveriam ser atendidas por profissionais da psicologia.
Colaboradora 5	Creio que o um ambiente mais aconchegante, com profissionais acolhedores.
Colaboradora 6	O serviço de psicologia na porta de entrada da Casa. Pois as mulheres reclamam bastante do tratamento na delegacia, justamente por conta que não tem a capacitação que o profissional de psicologia tem para fazer uma escuta mais atenta a questões emocionais das mulheres que chegam muito abaladas.

**Fonte: Elaboração própria**

Por meio das observações realizadas pela pesquisadora ao aplicar o questionário com as funcionárias na CMB, percebeu-se um ambiente bem agradável, confortável, com disposição de entretenimentos presente na recepção, como acomodações, banca com literaturas, revistas, noticiários à disposição, TV e café da manhã.

Verificou-se a presença de uma mulher com uma criança, que estavam bem à vontade nas dependências da Casa. Havia quatro recepcionistas e guardas municipais em alguns pontos da Casa que ficam sempre na retaguarda, atentos a cada detalhe.

Durante a realização das entrevistas, todas as entrevistadas não hesitaram em responder as perguntas e nem se demoraram a pensar na resposta, pois como elas mesmo falam, “a hospitalidade é o carro chefe da Casa”, se estende a todas as pessoas que chegam em contato com a CMB. A hospitalidade ocorre não apenas em um contexto familiar, mas que se estende a pessoas próximas ou desconhecidas de lugares diferentes.

## 6.1 Entrevista com a Gestora

Por meio da entrevista com a gestora da Casa, foi analisado e interpretado as informações fornecidas. Na entrevista com a gestora, ela permitiu que se fizesse a gravação, e a transcrição dela foi realizada após o encontro. Os resultados estão detalhados a seguir, sob a forma de comentários.

Perguntou-se como funciona a estrutura da casa (números de profissionais, estadia etc.), conforme segue:

“A gente sempre costuma dizer que aqui é um grande condomínio. Aqui a gente tem diversos órgãos, e cada órgão trabalha de forma autônoma, porque eles têm as regulamentações próprias. E o que a gente faz, a gente faz um fluxo para podermos trabalhar harmonicamente.

[...] Então, são vários órgãos dependentes, com seu corpo de funcionários também independentes, o que que a gente trabalha muito, é a questão do acolhimento, lembrando que quando a mulher chega, ela passa primeiro pela triagem, que é o psicossocial, onde é feito a abordagem, a escuta e quando ela vai para a delegacia, é sempre importante, embora a gente preze pela questão do bom atendimento e etc., mas lá é uma questão jurídica, é um atendimento policial que vai ser feito uma

investigação, então quando a mulher coloca as informações, eles precisam detalhar, colocar datas, etc.

A CMB dispõe de órgãos autônomos que interagem entre si para atender mulheres, vítimas de violência das mais diversas ocorrências. Percebe-se o anfitrião oferecendo segurança e conforto e cuidados ao hóspede. Em seguida foi questionado sobre os serviços que são oferecidos e como são chamadas as mulheres que são atendidas pela CMB. As respostas estão na ordem em que foram questionadas:

[...] Então assim, a gente faz as capacitações para fazer com que as mulheres sejam atendidas da forma devida, sem revitimização, não chegar e dizer “Ah, você já está aqui de novo”, ou desencorajar, então a gente trabalha muito com isso e sempre a gente está fazendo escutas para saber sobre esse atendimento.

Então, a gente tem aqui a Delegacia da Mulher; Departamento de Femicídio; Coordenadoria das Delegacias da Mulher no Maranhão; A 2ª Vara de Violência Doméstica e Familiar, que trata exclusivamente das medidas protetivas de urgência; Uma biblioteca para pesquisa; temos o alojamento de passagem que quem acompanha são as guardas municipais que funciona 24h e que recebe mulheres que estão correndo risco de morte juntamente com seus filhos; a gente tem a Defensoria Pública; Ministério Público, Patrulha Maria da Penha; a gente tem atendimento psicossocial que é o Centro de Referência em Atendimento à Mulher em situação de violência em São Luís e a gente faz cursos de capacitação para ajudar nessa “porta de saída” às mulheres.

[...] O quantitativo de funcionários na CMB é mutável, a delegacia trabalha em plantão, então nunca estão todos ao mesmo tempo, os que trabalham hoje vão trabalhar daqui a dois dias. Se precisar ampliar o plantão ou de mais delegados, eles podem enviar momentaneamente ou retirar.

[...] Cada órgão da CMB chama por um nome diferente, alguns a chamam de usuárias, assistidas, “Marianas” ou “Marias”.

Perguntou-se à gestora, como é o processo de atendimento ou acolhimento das mulheres na CMB, ela informou que “elas passam pela recepção primeiramente, ela afirma que a recepção são os olhos da Casa, e o primeiro contato é feito com essa equipe”. Elas recebem treinamento e capacitação e nunca receberam nenhuma reclamação do atendimento realizado por elas.

A pergunta seguinte indagou sobre a capacidade de alojamentos e o tempo máximo de estadia quando algumas mulheres precisam pernoitar. Ela informou que “a ideia principal é de até 48h, porém é permitido permanecer até a medida protetiva de urgência entrar em vigor e dependendo do caso a mulher pode ficar em um tempo bem variável”. O alojamento tem capacidade para receber até dez (10) mulheres, acompanhadas com seus filhos, até seis (6) crianças.

Questionou-se à ainda sobre como é feito o processo de acompanhamento a essas mulheres quando elas saem da CMB. Ela respondeu que “as mulheres que passam pelo alojamento, ou as que fizeram o curso de capacitação, elas pegam contado, ligam, perguntam como estão e acompanham”. A Casa não tem como fazer o acompanhamento individual pois já passaram mais de 60 mil mulheres por algum tipo de atendimento na instituição.

A gestora citou ainda algumas instituições parceiras como a Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão – CAEMA, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, a plataforma Ela Faz, *Wonder Woman* e outros externos que recebem essas mulheres. A equipe da CMB busca as alternativas de políticas de autonomia econômica e de promoção de emprego e renda disponíveis e que sejam adequadas para sua situação.

A seguinte questão tratou do que é a hospitalidade e como ela é praticada na Casa da Mulher Brasileira, a gestora informou: “É o acolhimento, que inclusive em nossas diretrizes, a gente fala sobre essa questão do acolhimento, da não vitimização, e a gente respeita o tempo da mulher. [...] para a mulher ter certeza de que ela pode chegar aqui uma vez ou dez vezes e ela vai ser tratada da mesma forma”.

Questionou-se à gestora, sobre qual é a principal demonstração de hospitalidade para com as mulheres atendidas, ela informou que “quando a gente coloca todos os órgãos especializados, no mesmo espaço é uma demonstração de acolhimento”. Muitas mulheres não sabem onde e quem recorrer em uma situação de violência, e quando está tudo unificado em um só espaço, facilita bastante.

Como estabelece as diretrizes da CMB, acolher é dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito, agasalhar, receber, atender, O acolhimento como ato ou efeito de acolher expressa, em suas várias definições, uma ação de aproximação, um “estar com” e



um “estar perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão. Implica “receber-escutar-analisar-decidir”. (BRASIL, 2013)

A pergunta seguinte indagou sobre o que poderia melhorar na CMB para oferecer mais hospitalidade/acolhimento a essas usuárias, ela prontificou a responder:

“A gente está até colocando em funcionamento agora, que é o psicossocial 24h, que até então não era. [...] Por conta que as mulheres que chegam na madrugada são as que são mais violentadas e chegam bem espancadas e precisam de um acolhimento e agora a gente vai ter”.

Quando foi questionado sobre essas mulheres terem mais de um atendimento na casa, a gestora respondeu: “Sim e com muita reincidência. E se elas voltam, é porque compreendem que foram bem atendidas, acolhidas, e acreditam em nosso trabalho.”

A seguinte questão é sobre como é realizado o treinamento para os colaboradores, a gestora informou: “Fizemos algumas vezes e demos uma parada por questão da pandemia, mas fazemos em momentos diferentes com as recepcionistas, com o pessoal do psicossocial, do alojamento. E nós temos as reuniões mensais do grupo gestor da CMB.

Por fim, perguntou-se à gestora, se a instituição tem algum instrumento de avaliação pelas usuárias e como é realizado. Ela informou que eles até criaram, mas ainda não foi implementado.

“Estamos organizando para colocar em funcionamento lá na frente, atrás de um computador e iremos colocar uma caixinha de sugestões para que elas possam dar as avaliações delas, e iremos ver se até no início de janeiro iremos conseguir implementar, pois iremos retomar os cursos de capacitação que é para melhorar mais o diálogo. Mas sempre pelas redes sociais a gente recebe algum tipo de feedback.”

Foi importante aplicar o questionário, pois através dele foi observado o que é a hospitalidade, na percepção dos anfitriões e como é praticada nesse espaço. Elas afirmam que estão a todo o momento na busca por maneiras de oferecer um melhor atendimento para que essas mulheres se sintam acolhidas e literalmente em casa. Sendo assim, alguns princípios básicos que envolvem a prática da hospitalidade foram observados como: o acolhimento, a segurança, o diálogo e contato com a assistida desde a sua chegada até sua partida.

## 6.2 As Dimensões do Hospitalidades na Casa da Mulher Brasileira

As abordagens da hospitalidade revestiram-se de várias formas assumindo assim domínios ou dimensões de acordo com suas características. Para Lashley (2015) a hospitalidade é vista em diferentes contextos, o domínio social, privado e comercial.

Percebe-se um traço desta dimensão social da hospitalidade na Casa Da Mulher Brasileira na produção de alimento, bebidas e acomodações, que é oferecido por meio do alojamento de passagem que é um espaço público de livre acesso proporcionado pelo Estado.

Camargo (2004) aborda três contextos em que o ser humano exerce a hospitalidade, o contexto doméstico, público e o comercial. Segundo o autor o processo de hospitalidade acontece por meio de práticas sociais relacionadas em duas perspectivas: tempo da hospitalidade quando exercem as práticas sociais do receber (acolher, hospedar, alimentar e entreter) e espaços de hospitalidade onde as práticas realmente acontecem (ambiente doméstico, público, comercial).

Esse entendimento, identifica as ações para os diferentes atores envolvidos, nesta pesquisa. Identifica-se que na casa da mulher brasileira a dimensão ou o espaço doméstico é percebido pelo receber, hospedar alimentar e entreter, que são os tempos da hospitalidade. Onde as usuárias da CMB são recebidas por uma equipe profissional, em seguida são encaminhadas para os alojamentos de passagem ou para um lugar onde serão alimentadas, cuidadas e atendidas.

Andrade e Polo (2016) irão propor dimensões e variações da hospitalidade na hotelaria. Eles enumeram seis dimensões: personalização, recepção calorosa, relacionamento especial, autenticidade, conforto e justiça de preço. A autora apresenta cinco dimensões percebida na Casa da Mulher Brasileira: Recepção acolhedora, relacionamento respeitoso, tratamento especializado, conforto e a escuta.

Quadro 8 – Dimensões e variáveis percebidas na CMB

<b>Dimensões</b>	<b>Variáveis</b>
Recepção acolhedora	- Atendimento à mulher pela equipe de recepção e triagem - Acompanhamento pela equipe do psicossocial

Relacionamento respeitoso	- Os profissionais tratam com respeito. - Os profissionais não revitimizam as usuárias
Tratamento especializado	- Direcionamento para profissionais específicos de acordo com a ocorrência da usuária.
Conforto	- Acomodações confortáveis - Alimentação adequada - Kits de higiene e roupas limpas
Escuta	- Empatia - Interesse em ouvir - Atenção

**Fonte: Elaboração própria**

Compreende-se que importância da hospitalidade ligada aos serviços de acolhimento na CMB é demonstrada na atenção aos sinais de que essa mulher expressa, sem invadir seu espaço; na escuta; na transmissão de confiança e compreensão com o caso; e até mesmo na forma e expressão demonstrada, independente de qual seja a situação apresentada.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa buscou analisar como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira, em São Luís. Percebeu-se que a noção de hospitalidade na perspectiva dos anfitriões está associada com o tratamento das vítimas, desde o primeiro contato. Há constante consciência sobre a importância da prática da hospitalidade estabelecidos pelas diretrizes de acolhimento, necessária para estabelecer ajuda, socorro, trocas essenciais para salvar vidas.

Verifica-se que foi atingido o objetivo de identificar as dimensões da hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira. Dentre os contextos da hospitalidade apresentadas, percebe-se que a Casa da Mulher Brasileira apresenta a dimensão social apontada por Lashley (2015) que se dá no oferecimento do alimento, e da estadia, apresenta o contexto doméstico, proposto por Camargo (2004).

Quanto às colaboradoras, que exercem o papel de anfitriãs na CMB, ficou evidente por parte de uma entrevistada, que embora não tivesse os termos apropriados para definir

hospitalidade, entende na prática, que é necessária para o desenvolvimento dos serviços de atendimento, recebimento e acolhimento das mulheres vítimas de agressão. Esse fato só consolida que para além de conhecimento conceitual sobre a hospitalidade é necessário o fazer, este concretiza toda a noção de acolhimento.

Por parte do setor de recepção, a atenção no atendimento é atributo da hospitalidade, pois à medida que é prestada para o semelhante ou estranho é feita com demonstrações de afeto, empatia, compreensão. Essas trocas nas relações humanas são fatores inerentes à hospitalidade genuína.

A percepção sobre hospitalidade por parte dos demais colaboradores da coordenação da Casa está associada ao fato de que cada caso possui sua especificidade, mas todos precisam dos mesmos comportamentos hospitaleiros. Essa constante foi percebida na fala dos entrevistados, o que de fato confirma que a hospitalidade é uma lei universal que rege consciente ou inconscientemente as relações humanas.

A concepção de atendimento proposta pela Casa da Mulher Brasileira não está relacionada com o valor monetizável, ou a encenação, mas sempre foi atributo de pessoas e de espaços, não de empresas; a observação deve, pois, dirigir-se para o que acontece além da troca combinada, além do valor monetizável de um serviço prestado, para o que as pessoas e os espaços proporcionam além do contrato estabelecido.

Percebeu-se que a forma como as usuárias são tratadas, é condizente com o tema escolhido. Através da fala das funcionárias, observou-se que o tratamento de ambos os lados, tanto das mulheres como da equipe de atendimento, apresenta uma boa relação, pois muitas voltam para outros tipos de atendimentos.

Uma limitação deste trabalho é a ausência do ponto de vista da mulher que é acolhida na CMB, pois as relações de hospitalidade precisam de ambos os atores, anfitriões e hóspedes (neste caso as mulheres atendidas). Ainda que tenhamos buscado ouvir estas mulheres, não foi autorizado pela direção da CMB, considerado a situação de fragilidade das mulheres. Compreendemos esta justificativa. Sugerimos que outras pesquisas possam elaborar uma abordagem que contemple conhecer as opiniões das mulheres, com todo o cuidado que a situação exige. Assim, podem ser identificadas necessidades de melhorias neste acolhimento.

Esta pesquisa contribui com os avanços nos estudos da hospitalidade, pois contempla um contexto diferente daqueles mais comuns, do turismo e da hotelaria, confirmando a importância desta prática em diversos contextos diferentes da sociedade.

A pesquisa contribui também com a sensibilização da sociedade na temática da violência contra a mulher e da necessidade da prática da hospitalidade nesse contexto, que está além dos aspectos relacionados a prestação de serviço no turismo e na hotelaria, onde é a hospitalidade é abordada com maior frequência.

Espera-se que este trabalho favoreça a promoção da importância dos serviços prestados pela Casa da Mulher Brasileira, em momentos em que a hostilidade se sobrepõe ao acolhimento na vida destas mulheres.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Davi Alysson da Cruz; POLO, Edison Fernandes. A hospitalidade na hotelaria à luz da teoria da Resource-Based View: dimensões e variáveis para pesquisa empírica. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 2016. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: ANPTUR, 2016. Disponível em: [www.anptur.org.br/anais/anais/v.12/DHT1/537.pdf](http://www.anptur.org.br/anais/anais/v.12/DHT1/537.pdf). Acesso em: 25 jan. de 2022.

BABTISTA, Isabel. **Hospitalidade e eleição intersubjectiva**: sobre o espírito que guarda os lugares. Revista Hospitalidade, São Paulo, n. 2, p. 5-14, jul./dez. 2008. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/150>. Acesso em: 12 jan. 2022.

BÍBLIA trinitariana: o velho e o novo testamento. Tradução de: João Ferreira de Almeida. São Paulo: Sociedade Bíblica Trinitariana do Brasil, 2011.

BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível**: Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis: Vozes, 2005.

BRASIL, Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres. Casa da Mulher Brasileira. **Programa Mulher: viver sem violência**: diretrizes gerais e protocolos de atendimento. Brasília: Secretaria Especial de Política para Mulherds, 2013. 64 p.

BRATCHER, Dennis. **Travelers and strangers**: hospitality in the biblical world. Christian Resource Institute/ The Voice. Disponível em: <http://www.crivoice.org/travelers.html>. Acesso em: 15 jan. 2022

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

COSTA ,Mayara Dias; BRUSADIN, Leandro Benedini. A hospitalidade acadêmica na Universidade Federal de Ouro Preto: estudo das relações e práticas de acolhimento institucional. **Cenário Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**, Brasília,v. 9, n. 3, p. 374-385, set./dez. 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/article/view/35576>. Acesso em: 22 jan. 2022.

Dias, C.M.M. O modelo de Hospitalidade do Hotel Paris Ritz: um enfoque especial sobre a qualidade. In: Celia M.M. Dias (Org.). **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

FERREIRA, Arthur Vianna. **Hospitalidade pode ser pensado em lugar de prática educativa não escolar?. Pensar a educação em pauta**: um jornal para a educação brasileira, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://pensaraeducacao.com.br/pensaraeducacaoempauta/hospitalidade-pode-ser-pensado-em-lugar-de-pratica-educativa-nao-escolar/>. Acesso em: 13 jan. 2022.

GOTMAN, A. **Le sens de l'hospitalité**: essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre. Paris: Puf, 2001.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

LANNA M. Nota sobre Marcel Mauss e o ensaio sobre a dádiva. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n. 14, p. 173-194, jun. 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/DnM89HCd96n5DBcBmPcbVHm/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 11 jan. 2022.

LASHLEY, Conrad. **Hospitalidade e hospitabilidade**. Revista Hospitalidade, São Paulo, v. 12, n. esp., maio 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/566/623>. Acesso em: 25 out. de 2022.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade**: perspectiva para um mundo globalizado. Barueri, SP: Manole, 2004.

MARCELINO, Grace Kelly; CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Dimensões teóricas da noção de hospitalidade. In: BRUSADIN, Leandro Benedini (Org.). **Hospitalidade e dádiva**: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento. Paraná: Editora Prismas, 2017.

MAUSS, Marcel. **O Ensaio sobre a dádiva**: Sociologia e Antropologia. São Paulo: Cosac e Naif, 2003.

MONTANDON, Alain. **Hospitalités**: hier, aujourd'hui, ailleurs. Clermont Ferrand: Presses Universtaires Blaise Pascal, 2001.

PLENTZ, R. S. **Dialética da Hospitalidade**: caminhos para a humanização. Orientador: Marutschka Martini Moesch; Rafael José dos Santos. 2007. 208 f. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Faculdade de Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/handle/11338/213>. Acesso em: 15 jan. 2021.

POULSTON, Jill. Expressive labour and the gift of hospitality, **Hospitality & Society**, v. 5, n. 2-3, p. 145-165, set. 2015. Disponível em: <https://www.ingentaconnect.com/content/intellect/hosp/2015/00000005/f0020002/art00003>. Acesso em: 22 jan. 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SILVA, William Cléber Domingues. A hospitalidade e a socioantropologia. In: SPOLON. Ana Paula Garcia. *et. al.* **Hospitalidade**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2011.

SPOLON, Ana Paula Garcia. Introdução – conceitos básicos de hospitalidade. In: SPOLON. Ana Paula Garcia. *et. al.* **Hospitalidade**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2011.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar**: serviços aos

clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VALENTE, Jane. **Família Acolhedora**: as relações de cuidado e proteção no serviço de acolhimento. São Paulo: Paulus, 2013.

WHITE, E. G. **Fundamentos da educação cristã**: instruções para o lar, a escola e a igreja. 2. ed. Tradução: Naor G. Conrado. Tatuí, SP: Casa Publicadora Brasileira, 2007. 568 p. Título original: Fundamentos Of Christian Education. ISBN 85-345-0550-0.



## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### ROTEIRO DE ENTREVISTA – DIRETORA DA CASA DA MULHER BRASILEIRA

Roteiro de entrevista para elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da acadêmica Taynara Martins Silva, do curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, orientada pelo Prof. Davi Andrade (Departamento de Turismo e Hotelaria, UFMA).

O tema da pesquisa é “A HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA”, com objetivo de identificar como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira.

As pessoas entrevistadas não terão seu nome revelado.

As informações serão utilizadas apenas para fins acadêmicos.

Não haverá nenhum tipo de gratificação ou bonificação pela participação na pesquisa. A realização das entrevistas foi autorizada pela direção da Casa da Mulher Brasileira.

Sua participação é voluntária e espontânea. Pela participação, obrigado.

#### Perguntas:

1. Qual a estrutura da Casa atualmente? (Número de profissionais, estadia, etc.)?
2. Como são chamadas as mulheres que são atendidas pela Casa?
3. Quais serviços são oferecidos?
4. Como é o processo de atendimento ou acolhimento das mulheres?
5. Qual a capacidade de alojamentos para as mulheres que precisam pernoitar? Há um tempo máximo para ficar hospedada?
6. Depois que as mulheres saem, elas têm acompanhamento? São oferecidas atividades/projetos para elas? Quais?
7. Você considera que a Casa oferece hospitalidade às mulheres?

8. Para você o que é esta hospitalidade? Como ela é praticada?
9. Qual a principal demonstração de hospitalidade para com as mulheres atendidas?
10. O que poderia melhorar na Casa para oferecer mais hospitalidade/acolhimento às mulheres?
11. Elas costumam ter mais de um atendimento na casa?
12. Há algum treinamento especial para os funcionários acolham às mulheres? Como é feito?
13. A Casa tem algum instrumento avaliação pelas usuárias? Como é feito?

Caracterização:

14. Cargo e setor: \_\_\_\_\_
15. Faixa Etária: ( ) 18 – 30 anos ( ) 31 – 41 anos ( ) 42 – 51 ( ) mais de 51
16. Há quanto tempo trabalha na instituição? \_\_\_\_\_
17. Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino
18. Escolaridade:  
 ( ) Fundamental ( ) Médio ( ) Técnico  
 ( ) Graduação ( ) completo ( ) Incompleto. Curso: \_\_\_\_\_  
 ( ) Pós Graduação

ROTEIRO DE ENTREVISTA – PROFISSIONAIS DA CASA DA MULHER  
BRASILEIRA

Perguntas:

1. Como é o trabalho que você realiza na Casa?
2. Como é feito o primeiro contato da mulher com a equipe da Casa? Quais são os canais?

3. Como as mulheres são recebidas na Casa da Mulher Brasileira? Quais são os profissionais responsáveis pelo primeiro acolhimento?
4. Como é a estadia da mulher na casa (dormida, alimentação, higiene, visitas)?
5. Você considera que a Casa oferece hospitalidade às mulheres?
6. Para você o que é esta hospitalidade? Como ela é praticada?
7. Qual a principal demonstração de hospitalidade para com as mulheres atendidas?
8. O que poderia melhorar na Casa para oferecer mais hospitalidade/acolhimento às mulheres?
9. Quais os principais serviços oferecidos/procurados pelas mulheres na Casa?

Caracterização:

10. Cargo e setor: \_\_\_\_\_
11. Faixa Etária: (                    ) 18 – 30 anos    (   ) 31 – 41 anos    (                    ) 42 – 51  
( ) mais de 51
12. Há quanto tempo trabalha na instituição? \_\_\_\_\_
13. Sexo: (                    ) Feminino (                    ) Masculino
14. Escolaridade:
- ( ) Fundamental    (                    ) Médio    (                    ) Técnico
- ( ) Graduação ( ) completo ( ) Incompleto. Curso: \_\_\_\_\_
- ( ) Pós Graduação

ROTEIRO DE ENTREVISTA – MULHERES ATENDIDAS NA CASA DA MULHER  
BRASILEIRA

Perguntas:

1. Você considera que a Casa oferece hospitalidade às mulheres?
2. Para você o que é esta hospitalidade? Como ela é praticada?

3. Qual a principal demonstração de hospitalidade para com as mulheres atendidas?
4. Quais serviços você utilizou da Casa?
5. O que poderia melhorar na Casa para oferecer mais hospitalidade/acolhimento às mulheres?

Caracterização:

1. Faixa Etária: (    ) 18 – 30 anos (    ) 31 – 41 anos (    ) 42 – 51 (    ) mais de 51

2. Escolaridade:

(    ) Fundamental (    ) Médio (    ) Técnico

(    ) Graduação (    ) completo (    ) Incompleto. Curso: \_\_\_\_\_

(    ) Pós Graduação

## APÊNDICE B – SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA

À Diretora da Casa da Mulher Brasileira em São Luís  
Senhora Susan Lucena Rodrigues

Prezada diretora,

Vimos através do presente instrumento, solicitar realização de entrevista com vossa senhoria para elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da acadêmica **Taynara Martins Silva**, do curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, orientada pelo Prof. Davi Andrade (Departamento de Turismo e Hotelaria, UFMA).

O tema da pesquisa é “**A HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA**”, com objetivo de identificar como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher

Brasileira.

Na pesquisa previmos, em sua metodologia, a realização de entrevistas com profissionais que trabalham diretamente com as mulheres atendidas pela Casa e também com algumas mulheres usuárias dos serviços.

Assim, também solicitamos vossa autorização para realizar as entrevistas com os profissionais e com as mulheres nas instalações da Casa da Mulher Brasileira.

Anexo apresentamos o roteiro de entrevista que será utilizado com cada entrevistado/a, para vosso conhecimento. As pessoas entrevistadas não terão seu nome revelado. As informações serão utilizadas apenas para fins acadêmicos. Não haverá nenhum tipo de gratificação ou bonificação pela participação na pesquisa.

Por fim, destacamos que esta pesquisa pode trazer contribuições para a academia e para a sociedade, pois indicará possibilidades de melhorar o acolhimento às mulheres em serviços públicos.

Aguardamos vossa resposta com a sugestão de melhor dia e horário para a realização da entrevista.

Agradecemos a atenção e a colaboração,

São Luís, 9 de dezembro de 2021

**Prof. Davi Andrade**

**Taynara Martins**

DETUH – UFMA Acadêmica UFMA

Acadêmica UFMA

Matrícula 1565785

Matrícula 2015060170

[davi.andrade@ufma.br](mailto:davi.andrade@ufma.br)

[taynara.martins@discente.ufma.br](mailto:taynara.martins@discente.ufma.br)

98 98346 6262

98 9 87219264

## ANEXOS



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**  
**Departamento de Turismo e Hotelaria - DETUH**  
**Curso de Bacharelado em Hotelaria**



## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_,  
 portador do RG. Nº \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_,  
 aceito participar da pesquisa intitulada "HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER  
 BRASILEIRA", desenvolvida pela acadêmica/pesquisadora **TAYNARA MARTINS SILVA** e  
 permitindo que obtenha dados, fotografia, filmagem ou gravação de minha pessoa para fins  
 de pesquisa científica. Tenho conhecimento sobre a pesquisa e seus procedimentos  
 metodológicos.

Autorizo que o material e informações obtidas possam ser publicadas em aulas,  
 seminários, congressos, palestras ou periódicos científicos. Porém, não deve ser  
 identificado pelo nome em qualquer uma das vias de publicação ou uso.

As fotografias, os dados, as filmagens e gravações de voz ficarão sob  
 propriedade do pesquisador pertinente ao estudo e, sob a guarda dos mesmos.

São Luís. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

---

Nome completo do pesquisador



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
Departamento de Turismo e Hotelaria - DETUH  
Curso de Bacharelado em Hotelaria



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, JOSELICE DE ARAUJO GOUVEIA, portador do RG. Nº 89073298-1, CPF 936.732.723-49, aceito participar da pesquisa intitulada "HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA", desenvolvida pela acadêmica/pesquisadora TAYNARA MARTINS SILVA e permitindo que obtenha dados, fotografia, filmagem ou gravação de minha pessoa para fins de pesquisa científica. Tenho conhecimento sobre a pesquisa e seus procedimentos metodológicos.

Autorizo que o material e informações obtidas possam ser publicadas em aulas, seminários, congressos, palestras ou periódicos científicos. Porém, não deve ser identificado pelo nome em qualquer uma das vias de publicação ou uso.

As fotografias, os dados, as filmagens e gravações de voz ficarão sob propriedade do pesquisador pertinente ao estudo e, sob a guarda dos mesmos.

São Luís, 20 de dezembro de 2022.

Joselice de Araujo Gouveia

Nome completo do pesquisado



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
Departamento de Turismo e Hotelaria - DETUH  
Curso de Bacharelado em Hotelaria



**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, Karla Victoria Santos Trindade, portador do RG. Nº 033950992014-3, CPF 61981186301, aceito participar da pesquisa intitulada "HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA", desenvolvida pela acadêmica/pesquisadora TAYNARA MARTINS SILVA e permitindo que obtenha dados, fotografia, filmagem ou gravação de minha pessoa para fins de pesquisa científica. Tenho conhecimento sobre a pesquisa e seus procedimentos metodológicos.

Autorizo que o material e informações obtidas possam ser publicadas em aulas, seminários, congressos, palestras ou periódicos científicos. Porém, não deve ser identificado pelo nome em qualquer uma das vias de publicação ou uso.

As fotografias, os dados, as filmagens e gravações de voz ficarão sob propriedade do pesquisador pertinente ao estudo e, sob a guarda dos mesmos.

São Luís. 20 de dezembro de 2022.

Karla Victoria Santos Trindade

Nome completo do pesquisado





UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
Departamento de Turismo e Hotelaria - DETUH  
Curso de Bacharelado em Hotelaria



**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, Tayna Martins Silva, portador do RG. N° 051628552014-4, CPF 610094473-19, aceito participar da pesquisa intitulada "HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA", desenvolvida pela acadêmica/pesquisadora TAYNARA MARTINS SILVA e permitindo que obtenha dados, fotografia, filmagem ou gravação de minha pessoa para fins de pesquisa científica. Tenho conhecimento sobre a pesquisa e seus procedimentos metodológicos.

Autorizo que o material e informações obtidas possam ser publicadas em aulas, seminários, congressos, palestras ou periódicos científicos. Porém, não deve ser identificado pelo nome em qualquer uma das vias de publicação ou uso.

As fotografias, os dados, as filmagens e gravações de voz ficarão sob propriedade do pesquisador pertinente ao estudo e, sob a guarda dos mesmos.

São Luís. 20 de dezembro de 2022.

Tayna Martins Silva

Nome completo do pesquisado



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS-CCSO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
CURSO DE HOTELARIA

PESQUISADORA: TAYNARA MARTINS SILVA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O (A) Sr. (ª) está sendo convidado a participar do projeto de pesquisa **HOSPITALIDADE NA CASA MULHER BRASILEIRA**. De responsabilidade da pesquisadora Taynara Martins Silva.

A referida investigação objetiva compreender e analisar a hospitalidade na perspectiva dos anfitriões, como é feito o atendimento e como a mesma se manifesta na Casa da Mulher Brasileira.

Para atingir seu objetivo, a pesquisa incluirá, em sua metodologia, a escuta dos profissionais que atuam diretamente com as mulheres que são atendidas bem como a diretora da Casa da Mulher Brasileira, respondendo um questionário semiestruturado para obtenção de informações relativas à formação, experiências pessoais e profissionais.

Os entrevistados não terão seu nome revelado. As informações serão utilizadas apenas para fins acadêmicos. Não haverá nenhum tipo de gratificação ou bonificação pela participação na pesquisa.

Por fim, destacamos que esta pesquisa pode trazer contribuições para a academia e para a sociedade, indicando possibilidades de melhorias no acolhimento em serviços públicos.

Eu, Suzan Luane Rodrigues, declaro ter sido informado (a) e concordo em participar como voluntário (a) do projeto de pesquisa acima descrito.

São Luís, 20 de 12 de 2021.

Taynara Martins Silva

Taynara Martins Silva  
(Pesquisadora)





UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS-CCSO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
CURSO DE HOTELARIA

PESQUISADORA: TAYNARA MARTINS SILVA  
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O (A) Sr. (ª) está sendo convidado a participar do projeto de pesquisa **HOSPITALIDADE NA CASA MULHER BRASILEIRA**. De responsabilidade da pesquisadora Taynara Martins Silva.

A referida investigação objetiva compreender e analisar a hospitalidade na perspectiva dos anfitriões, como é feito o atendimento e como a mesma se manifesta na Casa da Mulher Brasileira.

Para atingir seu objetivo, a pesquisa incluirá, em sua metodologia, a escuta dos profissionais que atuam diretamente com as mulheres que são atendidas bem como a diretora da Casa da Mulher Brasileira, respondendo um questionário semiestruturado para obtenção de informações relativas à formação, experiências pessoais e profissionais.

Os entrevistados não terão seu nome revelado. As informações serão utilizadas apenas para fins acadêmicos. Não haverá nenhum tipo de gratificação ou bonificação pela participação na pesquisa.

Por fim, destacamos que esta pesquisa pode trazer contribuições para a academia e para a sociedade, indicando possibilidades de melhorias no acolhimento em serviços públicos.

Eu, Luizinho Celso Silva Corvelho declaro ter sido informado (a) e concordo em participar como voluntário (a) do projeto de pesquisa acima descrito.

São Luís, 22 de Dezembro de 2021.

Taynara Martins Silva

Taynara Martins Silva  
(Pesquisadora)